

Die Grenzen der Digitalisierung

UNTERNEHMENSBERATER UND PFLEGEEXPERTE ANDREAS HEIBER KOMMENTIERT THEMEN DER PFLEGEBRANCHE IN DIESER AUSGABE: **WAS GEHT DIGITAL UND WAS NICHT?**

Digitalisierung ist das neue Zauberwort, auch in der ambulanten Pflege. Aber nicht alles, was digital geht, ist auch sinnvoll. Für die Steuerung im Pflegedienst sind die umfassende Einsatzplanungssoftware in Verbindung mit Smartphones das Mittel der Wahl. Dabei geht es nicht mehr um die Datenerfassung von Leistungen und Zeiten. Vielmehr haben die Mitarbeiter hier alle Informationen, Abläufe und Hinweise zur Verfügung, die sie für ihre Arbeit brauchen, einschließlich des digitalen Übergabebuches und des geschützten Messengers. So sind dezentrale Touren mit Einsatzbeginn beim ersten Kunden genauso zu steuern, wie kurzfristige Änderungen. Der Vorteil liegt darin, dass der Mitarbeiter bestimmen kann, wann er die Nachricht zur Kenntnis nimmt: Er muss also nicht beim Duschen eines Kunden gleichzeitig telefonieren! So könnte der sinnvolle Umgang mit Smartphones zu einer besseren "Work-Life-Balance" führen. Ein Blick auf die aktuelle Tourenplanung am nächsten Tag reicht. Stellt man diese Vorteile dar, hört man oft, dass die Mitarbeiter doch noch einen Anruf erwarten, sie aber gleichzeitig diese auch als Störungen ihrer Privatsphäre erleben.

DOKUMENTATION AUCH AUSDRUCKEN

Die Digitalisierung der Pflegedokumentation hat im ambulanten Bereich Grenzen. Auch wenn die Pflegedokumentation im Eigentum des Pflegedienstes ist, soll sie die gesamte Versorgungssituation des Pflegebedürftigen darstellen und als Vernetzungsglied für alle an der Versorgung Beteiligten dienen. Da nicht nur der Pflegedienst die Versorgung übernimmt, sondern auch Pflegepersonen, hilft es nichts, wenn die Dokumentation nur digital



FOTO: PRIVAT

auf den Geräten des Pflegedienstes erfolgt und vor Ort keine Mappe mit aktuellen Informationen mehr vorhanden ist. Natürlich kann und sollte man Schritte wie die Anamnese und die Pflegeplanung elektronisch vornehmen, beispielsweise beim Gespräch vor Ort mit einem Tablet oder Laptop. Aber die fertige Pflegeplanung sollte beziehungsweise muss dann ausgedruckt vor Ort liegen, genauso wie der Pflegebericht und der Leistungsnachweis. Gerade beim Letzteren gibt es Bestrebungen, diesen nur noch digital im Smartphone zu führen und ihn erst am Monatsende ausgedruckt unterschreiben zu lassen, weil die bisherigen Leistungsnachweise vom Mitarbeiter nach jedem Einsatz abgezeichnet werden mussten und diese Handzeichen öfter vergessen wurden. Da für eine fehlerfreie Abrechnung die Leistungsnachweise mit der Abrechnungsdatei abgeglichen werden müssen, gibt es am Mo-

natsende dann einen entsprechend großen Aufwand, den man sich so sparen will: Der elektronisch erstellte Leistungsnachweis ist immer identisch mit dem Abrechnungsinhalt. Was man dabei vergisst, ist die Doppelfunktion des Leistungsnachweises: Er dient vor Ort gleichzeitig als Durchführungskontrolle. Klassischerweise kürzelt der Mitarbeiter den Leistungsnachweis im Regelfall mit Uhrzeit und Handzeichen, soweit nicht weitere Einträge im Pflegebericht wegen einer Abweichung nötig sind. Damit können Pflegepersonen oder der Notarzt schnell feststellen, wann zuletzt ein Kontakt stattgefunden hat oder eine bestimmte Leistung durchgeführt wurde. Setzt man auf die elektronische Variante, müsste nun wieder eine separate Durchführungs- beziehungsweise zumindest Anwesenheitskontrolle eingeführt werden.

ANGEHÖRIGE WOLLEN EINBLICK

Die Anwesenheitskontrolle nur elektronisch zu führen und vor Ort darauf zu verzichten, ist keine gute Idee. Denn wenn schon der Angehörige nicht mehr einfach nachsehen kann, was gemacht wurde, wird das Misstrauen gegenüber dem Pflegedienst und seinen Abrechnungen nur zunehmen. Hinzu kommt: Wenn die Mitarbeiter im praktischen Ablauf nicht mehr in die Pflegemappe schauen müssen, werden wichtige und aktuelle Eintragungen im Pflegebericht noch weniger wahrgenommen. Erste Pflegedienste, die die digitalen Leistungsnachweise eingeführt hatten, sind nach dem Irrweg wieder auf die analoge Fassung umgestiegen.



» Nicht alles, was digital geht, ist sinnvoll und hilfreich. Daher ist eine gesunde Skepsis nicht nur gut, sondern schützt auch vor Sackgassen.«

> Andreas Heiber ist Unternehmensberater und betreibt in Bielefeld die Firma System und Praxis.