

Projekt:

1. Projektbeschreibung: Digitalisierung Ambulante Krankenpflege Zuversicht GmbH

Innerhalb der letzten Jahre ist der Umfang der Dokumentation trotz Entbürokratisierungsmaßnahmen in der häuslichen Pflege um ein Vielfaches gestiegen. Der Anspruch an die mobilen Pflegedienste im Hinblick auf die zu erbringenden Leistungen, die Versorgungsvielfalt und der wachsenden Zahl an Kunden sowie die zurückgelegten Entfernungen aufgrund der Struktur, steigen stetig an.

Durch den Grundsatz ambulant, vor stationär und mehrere neue Gesetze (PSG 2, PSG 3, neue Begutachtungsrichtlinien, der Pflegebedürftigkeitsbegriff, ...) die für den Kunden sehr wohl eine Flexibilisierung zur Berücksichtigung der individuellen Bedarfe zulassen, aber für den ambulanten Dienst deutlich mehr Aufwand in allen Geschäftsabläufen bedeutet. Zur Lösung dieses Problems sind innovative Lösungen gefragt, welche in Zeiten des Fachkräfte- und Personalmangels von immenser Bedeutung sind um Ressourcen zu schonen, die Mitarbeiter nicht zusätzlich zu belasten und jederzeit eine kostendeckende, wirtschaftliche sowie auf den Kunden individuell angepasste Leistungserbringung zu gewährleisten.

Ziel des Projektes ist die Einführung einer Software von Produkten, die in Kombination mit der Verwendung mobiler Endgeräte die Integration rein digitaler Workflows in allen Bereichen der Organisation und der Durchführung der Pflege, der Dokumentation und Abrechnung der erbachten Pflegeleistungen, ihrer Auswertung und Analyse und der Vertragsgestaltung umsetzt.

Die Digitalisierung umfasst alle Geschäftsabläufe im Unternehmen, zwischen dem Unternehmen und unseren Kunden (Pflegepatienten und deren Angehörige) und die zwischen dem Unternehmen und den Leistungsträgern, den Krankenhäusern, Ärzten dem MDK etc.

Mit dem Einsatz der Software in Verbindung mit den mobilen Endgeräten und der zur Übertragung der Daten verwendeten mobilen und verschlüsselten Zugriffstechniken erreichen wir außerdem eine erhöhte IT-Sicherheit, einen zuverlässigen Schutz unserer sensiblen Unternehmensdaten und aller personenbezogenen Daten unserer Mitarbeiter und Kunden.

Die Umsetzung des Projektes verbessert die Qualität unserer Arbeit, stärkt die Kompetenzen und Zufriedenheit der Pflegekräfte und es bleibt mehr Zeit für die eigentliche Arbeit, die Pflege am Menschen.

2. Ausgangssituation und Bedarfserhebung, Beschreibung des Innovationsgrades

Geschäftsprozesse im Unternehmen

Dienst- und Tourenplanung:

Ist:

Ein Dienstplan für die Mitarbeiter kann mit der aktuellen Software nur im Büro erstellt werden. Dieser wird ausgedruckt und den Mitarbeitern in Papierform ausgehändigt. Hier könnte eine Papierersparnis von mindestens 10% erfolgen.

Änderungen können nur durch telefonische Mitteilungen oder Eintragung im Übergabebuch übermittelt werden. Dafür muss die Pflegekraft jedoch wieder im Büro des Pflegedienstes erscheinen. Der Tourenplan wird täglich angepasst und muss entsprechend per Papier den Mitarbeitern ausgedruckt werden. Da eine automatische Anpassung nicht möglich ist, wird hier fasst 50% der Arbeitszeit der Pflegedienstleitung gebunden. Auch hier kann eine Ersparnis der Arbeitszeit von mindestens 30% erfolgen. Es gibt keine funktionierende Kontrollfunktion und so kann es passieren, dass Kunden nicht eingeteilt werden, da die Daten gerade nicht zur Verfügung stehen. Ein Beispiel: Die ärztliche Verordnung ist ausgelaufen, aber es wurde noch keine neue Verordnung ausgestellt. Leistungen müssen jedoch weiter erbracht werden. Der Kunde erscheint nicht mehr im Tourenplan und aufgrund der Fülle von Einsätzen ist dies nur schwer zu überblicken. Der Dienstplan greift nicht mit der Tourenplanung ineinander. Eine konkrete Zuordnung von Fahrzeugen ist nicht möglich.

Ergebnis im Projekt:

Dienst- und Tourenplanung der Mitarbeiter greifen ineinander. Mit der Anmeldung eines Mitarbeiters an seinem mobilen Endgerät werden sein aktueller Dienst- und Tourenplan automatisch vom System auf das Gerät übermittelt. Die Unterlagen müssen nicht mehr ausgedruckt und nicht mehr im Büro abgeholt werden. Bei Ausfall eines Einsatzes oder der Notwendigkeit eines zusätzlichen Einsatzes bei neuen Kunden, können alle erforderlichen Informationen direkt dem betreffenden Mitarbeiter übertragen werden. Es ist möglich bei kurzfristiger Erkrankung einer Pflegekraft, dass in der Nähe tätige Mitarbeiter die Kundeneinsätze abrufen und durchführen, dadurch wird eine höhere Qualität in der Pflege- und im Pflegeablauf erreicht.

Die sonst für eine Tour handschriftlich zu führenden Fahrtenbücher können entfallen. Die dafür notwendigen Informationen werden durch die App auf dem mobilen Endgerät mit erfasst. Die Fahrzeuge können fest zugeordnet werden. Fahrzeitauswertungen lassen in kürzester Zeit eine Wirtschaftlichkeits-analyse zu. Das Programm prüft selbst die optimale Route hiermit wird eine Arbeitszeit-Einsparung von min 15% erreicht, außerdem werden die Fahrtenbücher prüfungssicher durch das Finanzamt.

Für die Arbeitszeiterfassung in der Senioren-Wohngemeinschaft und der Tagesbetreuung ist ein anderes System notwendig, da der Arbeitsablauf der Mitarbeiter dort anders organisiert ist. In der Senioren-Wohngemeinschaft und der Tagesbetreuung sind Transponderschließsysteme verbaut, über diese kann auch die Arbeitszeit der Mitarbeiter erfasst werden. Dadurch wird wesentliche Arbeitszeit im Büro durch mühsames Erfassen gespart, die Überstellung erfolgt elektronisch, hiermit erfolgt eine Arbeitseinsparung bei der Erfassung von 40%. Auch die Arbeitszeiterfassung der Mitarbeiter erfolgt hiermit minutengenau, es erfolgt keine Rundung der Arbeitszeit mehr.

Dokumentation und Abrechnung:

Ist:

Alle Leistungen werden durch die Pflegekraft beim Kunden in entsprechenden Formularen dokumentiert. Unterstützend werden die Daten durch Scanner erfasst. Der Einsatz dieser Technik hat sich als sehr störanfällig herausgestellt. Die Handscanner sind regelmäßig defekt und die Akkuleistung sehr mäßig. Oft werden Leistungen beim Scannen nicht erkannt oder schnell mal doppelt gescannt. Die Datenübertragung kann nur stationär im Büro erfolgen und zusätzlich erbrachte Leistungen aufgrund kurzfristiger Besonderheiten können nicht zeitnah dokumentiert werden und gehen verloren. Bei der Datenübertragung kommt es häufig zu Fehlern, welche dann manuell geprüft werden müssen. Dann fehlen mal schnell ganze Dienste bei der Zeiterfassung der Mitarbeiter, dies führt zu einer weiteren handschriftliche Arbeitszeiterfassung durch die Mitarbeiter,

um tatsächlich den Überblick zu behalten. Bei der Zeitumstellung müssen alle Scanner manuell geändert werden, da es sonst zu Überschneidungen im Abrechnungsprogramm kommt. Leistungen werden falsch eingelesen und übertragen. Mitarbeiterereinsatzzeiten werden fehlerhaft oder gar nicht gespeichert. Das Einlesen der gescannten Daten geht nur an den stationären Arbeitsplätzen im Büro. Diese Probleme binden jede Menge Arbeitszeit der Leitungskräfte und in der Verwaltung bei der Prüfung und Überstellung der Leistungen, da dies Grundlage korrekter Abrechnung ist. Die Leistungsnachweise werden mehrfach mit den überstellten Leistungen abgeglichen und fehlende Leistungen müssen dann manuell nachgetragen werden, da die Überstellung unvollständig stattgefunden hat.

Ergebnis im Projekt:

Die Verwendung der mobilen Endgeräte zur Dokumentation der Pflegeleistungen ermöglichen eine sichere Datenübertragung in Echtzeit, so dass immer aktuelle und fehlerfreie Daten im Abrechnungssystem zur Verfügung stehen. Bei fehlender mobiler Internetverbindung im ländlichen Raum, werden diese Daten unmittelbar beim Eintreffen im Büro per WLAN synchronisiert.

In unserer Senioren-Wohngemeinschaft und im betreuten Wohnen, soll WLAN installiert werden, um auch in Coronazeiten (Quarantäne oder für Angehörige, die nicht in der Nähe wohnen) eine Kommunikation zwischen Angehörigen und Bewohnern zu ermöglichen.

Desweiteren können die mit der mobilen Datenerfassung abgespeicherten Daten in Echtzeit an die verarbeitende Software übermittelt werden.

Unsere Senioren-Wohngemeinschaften, die Tagesbetreuung und unser Büro befinden sich nicht in einem räumlichen Verbund. Das bedeutet, dass die Daten verschlüsselt übermittelt werden müssen und auch im Programm nur mit einer gesicherten Datenverbindung von den einzelnen Standorten gearbeitet werden kann. Diese Verbindungen müssen noch geschaffen werden. (VPN-Tunnel)

Um ein homogenes Arbeiten zu erleichtern, müssen sich alle Mitarbeiter auch auf allen Arbeitsplätzen sowohl in der Tagesbetreuung als auch in den Senioren-Wohngemeinschaften einloggen können, um mit ihrem Benutzernamen und Passwort überall auf ihre Daten zugreifen zu können.

Für ein schnelles Reagieren nach der Arbeitszeit müssen auch 3 Homeofficeplätze geschaffen werden, um eine direkte Anbindung an die Software zu haben. Während der Wochenenden, sowie während Quarantäne oder Krankheit, müssen viele Sachen unkompliziert erledigt werden, auch ohne ins Büro fahren zu müssen.

Datenschutz / IT-Sicherheit:

Ist-Situation:

Unsere Mitarbeiter erhalten Tourenpläne, Adresslisten der Patienten, Schlüsselprotokolle, Rezeptbestellungen und Leistungsnachweise ausgedruckt in Papierform. Diese Unterlagen werden im Auto auf der Tour mitgeführt. Dokumente, welche beim zu Pflegenden benötigt werden, nimmt der Mitarbeiter mit in den entsprechenden Haushalt. Alle anderen Dokumente verbleiben im Dienstwagen. Im Auto zufällig aufgedeckte Dokumente können unter Umständen durch Passanten gelesen werden. Telefonische Rücksprachen im Dienstfahrzeug mit der Leitungskraft, Lieferanten etc. können von Außenstehenden mitgehört werden. Beide Sachverhalte sind datenschutzrechtlich bedenklich.

Unterlagen aus der Senioren-Wohngemeinschaft und dem betreutem Wohnen werden in regelmäßigen Zeitabständen durch einen Boten zur Verwaltung gebracht. Das Risiko, dass dadurch Unterlagen verloren gehen oder in falsche Hände gelangen, ist sehr groß.

Ergebnis im Projekt:

Die mobile Zugriffstechnik überträgt die Daten via mobiler Daten-SIM-Karte auf das mobile Endgerät. Bei einer fehlenden mobilen Internetverbindung im ländlichen Raum, werden die Daten unmittelbar beim Eintreffen im Büro via WLAN synchronisiert. Die digitale Verschlüsselung erhöht die Sicherheitsmaßnahmen im Zusammenhang mit dem Datenschutz. Alle Dokumente, die dem Mitarbeiter bis jetzt in Papierform vor Dienstbeginn ausgehändigt werden, entfallen dann. Die nötigen Informationen können am Tablet abgerufen werden. Der Mitarbeiter meldet sich bei Dienstbeginn mit seinem Passwort/Sicherheitscode an und erhält alle nötigen Informationen. Unterstützend werden elektronische Signaturen eingesetzt, damit Leistungsnachweise zukünftig am mobilen Gerät abgezeichnet werden können. Der Zugriff auf die Daten am mobilen Gerät können nur durch Eingabe des Sicherheitscodes/Passwort abgerufen werden. Dadurch erreichen wir einen erhöhten Datenschutz bezüglich des Zugriffs auf Daten durch unberechtigte Personen. Selbst bei Verlust eines Tablets können die Daten durch fremde Dritte nicht eingesehen werden, sind aber durch ein Backup gesichert und gehen somit nicht verloren.

Software-Updates werden online eingespielt und Software-Probleme und Schulungen am Endgerät durchgeführt.

Die Übertragung der Daten aus der Senioren-Wohngemeinschaft und dem betreuten Wohnen werden zukünftig mit einem hohen IT-Sicherheitsstandard zur Verwaltung übertragen. Das Risiko eines Datenverlustes oder unberechtigten Zugriffs auf diese Daten wird dadurch vollständig ausgeschlossen.

3. Wirtschaftliche Effekte

Die Zeitersparnis bei Pflegekräften beträgt ca. 30-35 Prozent, durch schnellere und korrektere Dienstplanerfassung, schnellere Übermittlung von Änderungen, dadurch eine höhere Qualität bei den Arbeitsabläufen. Bessere Fahrtenoptimierung, dadurch Einsparung von Arbeitszeit und Kraftstoff. Durch die Arbeitszeiteinsparung bei den organisatorischen Abläufen, haben wir mehr Zeit für unsere Patienten bzw. können mehr Patienten versorgen. Durch die Vereinfachung der Prozesse wird die Zufriedenheit der Mitarbeiter erhöht und im Pflagenotstand wird unsere Wettbewerbsfähigkeit gestärkt.

Die elektronische Übermittlung hat auch eine erhebliche Einsparung von Papier und Toner (ca. 35%) und weniger Verschleiß der Drucker zur Folge: Kein Ausdrucken der ständigen Änderungen des Tourenplans, keine schriftliche Arbeitszeiterfassung, kein Fahrtenbuch usw.

Die Zeitersparnis in der Verwaltung beträgt ca. 40 Prozent durch elektronische Erfassung der Arbeitszeit und Übermittlung in die Auswertung, Zeiteinsparung auch bei der Änderung der Dienst- und Tourenpläne, auch von unterwegs und schnelle elektronische Übermittlung an alle Mitarbeiter. Die Botengänge für den Transport der Papiere der Patienten entfallen, durch elektronische Übermittlung der Daten und eine erhöhte Datensicherheit ist gewährleistet. Durch die elektronische Tourenoptimierung erfolgt auch eine Einsparung von Kraftstoff, sowie die Kilometerleistung der Fahrzeuge verringert sich.

4. Umsetzungs- und Zeitplanung

1. Antragstellung Fördermittel
2. Nach Genehmigung Beginn ca. 01.März 2022
3. Bestellung Hardware (Lieferzeit ca. 1 Monat)
4. Aufbau Infrastruktur ca. 4 Monate
5. Testung der verschiedenen Module mit einzelnen Mitarbeitern ca. 4 Monate
6. Schulung und Einführung der Mitarbeiter in die Arbeitsabläufe 2 Monate
7. Aufschlüsselung der einzelnen Kosten der Module für Abrechnung