

IT-Systeme in Pflegeinstitutionen sollten einheitlich, verständlich und praktisch sein

## Eine Software, die weiss, was die Pflege braucht

Noch ist in Pflegeinstitutionen bei der Software das Bausatzprinzip gang und gäbe – Software, die mehr fordert als unterstützt. Das muss heute nicht mehr sein. Denn richtig ausgewählt, vorbereitet und eingeführt tragen IT-Systeme einen wesentlichen Beitrag zur Pflegequalität bei.

Von Hans-Peter Christen und Eberhard Stuchly\*

Heute ist es durchaus üblich, dass ein grösserer Pflegebetrieb für den gesamten Leistungsprozess ein halbes Dutzend Software-Tools einsetzt: für die Bewohneranmeldung, für die Bedarfsabklärung, für die Pflegeplanung, für die Dienst- und Einsatzplanung, für die Abrechnung, für die Auswertung und für das Controlling. Im besseren Fall sind die Applikationen über Schnittstellen verbunden. Oft fehlen aber auch diese, und die gleichen Daten müssen mehrfach erfasst werden, was selbst bei diszipliniertem Vorgehen unweigerlich zu Inkonsistenzen in den Daten führt. Die Konsequenz sind Betriebsprozesse im Bausatzverfahren – und eine Software, die mehr fordert als unterstützt. Dabei sind die Herausforderungen für Alters- und Pflegeheime auch ohne Software-Probleme bereits

gross genug. Aufgrund der gestiegenen Lebenserwartung und durch den Ausbau der ambulanten Versorgungsstrukturen treten Menschen in immer höherem Alter ins Pflegeheim ein. Damit einher gehen ein steigender pflegerischer Hilfebedarf und eine Zunahme komplexer Pflegesituationen bei oft multimorbiden Heimbewohnern. Wegen ihrer eingeschränkten Gesundheit steigt die Anfälligkeit für zahlreiche pflegerische Risiken. Zudem sind die Ansprüche der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen heute deutlich höher: Sie wollen als Kunden im Sinne des Qualitätsmanagements wahrgenommen und in den Pflegeprozess mit einbezogen werden.

Parallel zum gestiegenen Aufwand erhöhen die öffentliche Hand und die Versicherungen als Hauptträger der Finanzierung den Druck auf die Kosten laufend. Die verschlechterten Staatsfinanzen beschleunigten diese Entwicklung in den letzten Jahren zusätzlich. Doch wenn ein «Schrauben» an der Pflegequalität nicht in Frage kommt – welche Optionen bleiben?

### Einfach zu lernen, einfach zu bedienen

Tatsächlich ist die Reduktion des administrativen Aufwands – immer im Rahmen der geltenden Pflegestandards und des Gesetzes – eine der wenigen «Stellschrauben» im heutigen Pflegealltag. Also, Software installieren, ein bisschen schulen >>



\* **Hans-Peter Christen** ist Geschäftsführer der Swing Informatik AG in Sursee LU ([www.swing.info](http://www.swing.info)). Swing ist in der Schweiz und in Deutschland für knapp 700 Kunden tätig. Das Unternehmen bietet seit 20 Jahren Software-Lösungen für Spitexorganisationen und Alters- und Pflegeheime an.



\* **Eberhard Stuchly** ist Pflegeexperte bei der Swing GmbH in Freiburg im Breisgau. Neben seiner langjährigen Berufserfahrung in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen war er als Fachkraft für einen Versicherer und an einer Beratungsstelle für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige tätig.

und «Problem gelöst»? Natürlich ist die Sache deutlich komplexer. Aber richtig ausgewählt, vorbereitet, eingeführt und nachbetreut können IT-Systeme einen wesentlichen Beitrag zur Entlastung der Pflegenden und damit letztlich zur Pflegequalität beitragen.

Was aber muss ein modernes IT-System in der Pflege leisten? Grundsätzlich muss es eine einfach zu bedienende Oberfläche, die Automatisierung von Routineaufgaben, leichte Erlernbarkeit

### Administrationsaufwand zu mindern, ist eine der wenigen Variablen in der Pflege.

und umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten bieten. Selbstverständlich müssen die einzelnen Prozessschritte auf einer zentralen Datenhaltung basieren, klar strukturiert sein und nahtlos ineinander übergreifen. Gängige Verfahren zur Bedarfserhebung

sollten nutzbar sein. Und die Software soll unterschiedliche Pflegemodelle unterstützen und mit oder ohne Pflegediagnosen einsetzbar sein.

Über diese Grundlagen hinaus entscheiden im Wesentlichen zwei Dinge über Erfolg oder Misserfolg eines IT-Einsatzes in der Pflege. Erstens: eine strukturierte und konsequente Vorbereitung der Organisation auf das Projekt. Und zweitens: die Kompetenz des Software-Partners. Er muss nicht nur sein eigenes, sondern auch das «Pflegegeschäft» verstehen. Nur dann ist er in der Lage, die notwendige Brücke zwischen Pflegealltag und Technologie zu schlagen. Idealerweise beschäftigt der Software-Anbieter dazu nicht nur Programmiererinnen und Datenbankspezialisten, sondern auch Pflegeexpertinnen. Denn eine der entscheidenden Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umstellung auf eine softwarebasierte Pflegedokumentation ist, dass die Abbildung des Pflegeprozesses die Institution bei den einzelnen Schritten dieses Pflegeprozesses praxisnah und effizient unterstützt.

### Risiken erkennen

Ein softwarebasiertes pflegerisches Risikomanagement ist essenzieller Bestandteil einer IT-Lösung in der Pflege. Das System muss die Qualität von Prozessen in der Organisation unterstützen durch:

- hohe Flexibilität mittels gezielter Auswahl der zu überwachenden Risiken und freie Einstellbarkeit der Überwachungsrythmen für Reassessments
- konsequente Pflegefachlichkeit durch Verfügbarkeit aller gängigen pflegewissenschaftlich anerkannten Assessmentskalen und -verfahren
- geringen Schulungsaufwand sowie geringen Zeitaufwand bei der Einschätzung mittels Übersichtlichkeit und einfacher Bedienbarkeit
- Durchgängigkeit der gewonnenen Informationen, das heisst direktes Bearbeiten erkannter Gefährdungspotenziale in der Pflegeplanung.

Die Ergebnisse der Risikoerkennung sollten in jedem Fall kompatibel sein mit bereits implementierten Systemen.

### Pflegebedürftige beraten

Heute sind die Ansprüche der pflegebedürftigen Bewohnerinnen und Bewohner und ihrer Angehörigen deutlich gestiegen. Dies bedeutet, dass die Pflegefachkräfte im Pflegeprozess neue Schwerpunkte setzen müssen in Richtung der Beratung von Betroffenen. Im modernen Pflegeprozess sollen alle Beteiligten auf der Grundlage verständlicher Informationen gemeinsam festlegen, welche risikopräventiven Massnahmen ergriffen werden sollen, und welche Massnahmen ausdrücklich nicht gewünscht werden.

**Eine IT-basierte Planung der Pflege muss den Qualitätsfaktor Beratung unterstützen.**

## Praktische Software-Unterstützung im Pflegealltag

Gertrud Müller-Huber\* ist nach einem Schlaganfall so schwer eingeschränkt, dass sie nicht in ihrer gewohnten Umgebung bleiben kann. Die Tochter kümmert sich nach dem Aufenthalt im Akutspital um einen Platz im Pflegeheim. Sie hat vieles über die möglichen Folgen des Schlaganfalls und der Pflegebedürftigkeit gehört und ist nun um das weitere Wohlergehen der Mutter sehr besorgt. Wie ist das mit dem Wundliegen? Kann die Mutter trotz der Schluckstörungen ausreichend essen? Was wird vorgekehrt, um Stürze zu vermeiden? Diese und viele weitere Fragen gehen der Tochter durch den Kopf.

Beim Eintritt der Mutter ins Pflegeheim erfasst die Administration ihre Daten. Unmittelbar zu Beginn der pflegerischen Versorgung erfolgt eine erste Risikoeinschätzung, die als Grundlage für ein Beratungsgespräch dient. Bei diesem Gespräch erhält die Tochter ausführliches und aussagekräftiges Informationsmaterial, das auf die individuellen Gefährdungspotenziale der Mutter zugeschnitten ist. Die Pflegefachkraft geht im Gespräch mit Tochter und Mutter detailliert auf die

Vor- und Nachteile der prophylaktischen Massnahmen ein. Gemeinsam legen sie fest, welche Massnahmen sie bei Gertrud Müller anwenden sollen. Die Tochter ist nach dem Gespräch beruhigt. Sie weiss, dass sich ihre Mutter in einer Pflegeeinrichtung befindet, in der sie gut aufgehoben ist.

Während der Beobachtungs- und Abklärungsphase erfasst die Pflegenden ihre Beobachtungen laufend auf einem Tablet Computer. Besondere Berücksichtigung finden dabei Gertrud Müllers alltäglichen Gewohnheiten, etwa Ernährung und Kleidung. Das Programm, das in der Altersinstitution im Einsatz ist, unterstützt die Pflegefachfrau zielgenau, zum Beispiel mittels Expertenstandards in Form von Fragebogen. Das Programm weist auf Zusammenhänge hin und mahnt, wenn Informationen fehlen. Basierend auf den in der Abklärungsphase gewonnenen Erkenntnissen erstellt die Teamleiterin eine an die individuellen Ressourcen und Gewohnheiten angepasste Pflegeplanung.

\*Name geändert



IT-Systeme müssen richtig ausgewählt, vorbereitet und eingeführt werden:  
Nur dann tragen sie zur Pflegequalität bei, anstatt den Pflegealltag zu erschweren.

Foto: iStock

Eine IT-gestützte Pflegeplanung kann und muss den Qualitätsfaktor Beratung vorwärtsbringen durch:

- automatisiertes Bereitstellen von Informationsmaterial, das heisst individuelle Beratungsunterlagen auf Grundlage des Ergebnisses der Risikoassessments
- positive Darstellung in der Öffentlichkeit durch einheitliches, professionell gestaltetes Informationsmaterial
- konsequente Dokumentation der Beratung, der Abklärung von Zielen und Wünschen; dadurch auch Minimierung von Haftungsrisiken.

#### Risiken vorbeugen

Wenn das IT-System in der Praxis wirklich hilfreich sein soll, müssen die Planung und die Dokumentation risikobezogener Massnahmen einfach und schnell innerhalb des Pflegeplanungssystems möglich sein. Eine Übersicht, zu welchen pflegerischen Risiken noch keine Massnahmen geplant wurden, sollte jederzeit unmittelbar abrufbar sein.

Im Minimum müssen die wichtigsten der risikobezogenen prophylaktischen Pflegemassnahmen, die in der Pflegeeinrichtung als Standard implementiert sind, im System zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit der Pflegemassnahmen

sollte im Rahmen der normalen Evaluation der Pflegeplanung systematisch überprüfbar sein.

Der Einsatz einer EDV-basierten Pflegedokumentation kann Alters- und Pflegeeinrichtungen wirkungsvoll unterstützen, wenn es darum geht, die Qualität des Pflegeprozesses zu steuern. Ein optimales Risikomanagement, das im Dokumentationssystem integriert ist, unterstützt die Organisation bei jedem Schritt – praxisnah und effizient:

- beim Erkennen von Gefährdungspotenzial
- bei der Beratung der betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner und ihrer Angehörigen
- bei der Auswahl, Dokumentation und Evaluation.

### IT-Lösung erleichtert alle Verwaltungs-, Planungs- und Pflegeprozesse in Altersheimen.

#### Sammelsurium von Tools löst Probleme nicht

Das Thema «Risikomanagement» ist hierbei lediglich exemplarisch zu verstehen. Eine komplette IT-Lösung für Alters- und Pflegeheime erleichtert selbstverständlich alle wesentlichen Verwaltungs-, Planungs- und Pflegeprozesse.

Ein Sammelsurium von spezialisierten Tools schafft hingegen mehr Probleme, als dass es sie löst. Prozesse im Bausatzverfahren behindern die Pflegenden mehr, als dass sie sie unterstützen. Und das muss heute nicht mehr sein. ●