

AMBULANTE DIENSTE

Digitalisierung

Organisation der Kommunikation

Durch die mobile Kommunikation eröffnen sich für ambulante Pflegedienste Wege, um die Arbeitsqualität zu heben, sagen die Autorinnen Britta Busse und Luka Philippi. In einem Projekt wird der gezieltere MDA-Einsatz erprobt.

Von Britta Busse und Luka Philippi

Bremen // Der Einsatz von mobilen Geräten (MDA = Mobile Digital Assistant) für die Kommunikation birgt viele Potenziale für eine verbesserte Arbeitsqualität von Pflegekräften in der ambulanten Pflege. Diese können sich aber nur entfalten, wenn die MDA gut in die bestehenden Kommunikationswege eines Pflegedienstes integriert werden. Das BMBF- und ESF-geförderte Verbundprojekt KOLEGE hat für diesen Zweck gemeinsam mit zwei Pflegediensten ein Konzept erarbeitet, das derzeit in der Praxis erprobt wird.

geme mehrere Kolleginnen zugleich schauen wollen.

Neue Wege eröffnet

In diesem Zusammenhang eröffnet der Einsatz von MDA neue Wege der Kommunikation. Richtig gestaltet und genutzt können sie die Zuverlässigkeit, Sicherheit und Nachvollziehbarkeit von Informationswegen erhöhen. So könnten Nachrichten schon unterwegs versendet werden, damit sie nicht mehr vergessen werden. Das Lesen der Nachricht und die Bearbeitung daraus hervorgehender Aufgaben können durch Rückmeldeoptionen bestätigt werden. Auf diese Weise können Pflegekräfte beruhigt in den Feierabend gehen, ohne das Gefühl zu haben, dass sie vorsichtshalber noch einmal nachhaken müssen, ob ihre Informationen angekommen sind.

Allerdings bedarf es für die digital gestützte Kommunikation verschiedener Regelungen. Insbesondere ist zu vermeiden, dass durch die Digitalisierung zusätzliche Kommunikationswege neben die alten treten (Vermeidung ineffizienter und evtl. sogar widersprüchlicher Doppelstrukturen). Hierzu muss verbindlich festgelegt werden, welche Art von Information über welchen Weg vermittelt wird.

Klare Regeln

Außerdem muss die Form der Kommunikation für alle Beteiligten klar sein. Dies gilt zum Beispiel für die Aufbereitung von Informationen: Welche Struktur und Länge soll die Informationsweitergabe haben? Hier können Online-Formulare wie ein strukturierter Übergabebogen weiterhelfen. Außerdem sind betriebliche Anweisungen notwendig, die das Unternehmen in Bezug auf den Beschäftigtendatenschutz absichern: Werden Gesprächsverläufe gespeichert? Wie lang? Was geschieht damit beim Ausscheiden einer/s Mitarbeiter/in? Auch sollte festgelegt werden, dass in den Ruhezeiten vor einem Dienst möglichst keine dienstliche Kommunikation stattfinden sollte, auch wenn der MDA daheim verfügbar ist. Schließlich sollten ambulante Pflegedienste bei der digital gestützten Dienstkommunikation den Patientendatenschutz und die Grenzen digitaler Kommunikation bedenken:

1. Datenschutz: Pflegekräfte und Pflegedienste dürfen nur sicher eingerichtete Dienstgeräte (z. B. mit verschlüsselbarer Branchensoftware, verschlüsselte E-Mail-Software) einsetzen. Die Nutzung von Privatgeräten ist kaum abzuschern.
2. Nicht jede Kommunikation sollte digitalisiert werden: Der persönliche Austausch ist bei einer weitestgehend selbstverantwortlichen Tätigkeit an und mit Menschen, die zudem durch hohe Ereignishaftigkeit gekennzeichnet



MDAs können laut iaw die Arbeit von Pflegekräften verbessern.

Foto: Euregon

net ist, eine wichtige Stütze für die Arbeitsqualität. In persönlichen Übergaben oder dem Austausch mit Kolleg(inn)en vergewissern sich die Pflegekräfte beispielsweise bei den Patient(inn)en, ob die autonom getroffenen Entscheidungen richtig sind. Für Por-

bleme oder Konflikte eignet sich der digitale Austausch nicht.

■ Britta Busse ist Mitarbeiterin des Instituts für Arbeit und Wirtschaft (iaw) in Bremen. Luka Philippi arbeitet bei der Qualitus GmbH in Köln.

NEWSTICKER

Nördlinger Diakoniestation setzt auf Photovoltaik

Die Diakoniestation in Nördlingen-Herkheim setzt seit Kurzem auf fünf Elektromobile. Mittelfristig will die Diakoniestation bei der Versorgung der Patienten noch stärker auf elektrisch betriebene Fahrzeuge setzen und die Flotte nach eigenen Angaben kontinuierlich ausbauen. Den Strom liefert dazu eine eigene Photovoltaikanlage. „Wir sehen uns mit diesem Projekt als Vorreiter für Elektromobilität im Bereich der ambulanten Pflege. Die Vorteile liegen auf der Hand: besser planbare Energiekosten, Nachhaltigkeit unseres Projektes und Elektrifizierung unserer Fahrzeugflotte. Damit zeigen wir unsere hohe Innovationskraft“, sagte Johannes Beck, Geschäftsführer der Diakonie Donau-Ries.

Innovationspreis Häusliche Pflege auf der Zielgerade

Auch im Jahr 2018 verleiht die Fachzeitschrift Häusliche Pflege wieder den „Häusliche Pflege Innovationspreis“. Der Preis würdigt alljährlich eine praxiserprobte Managementidee aus der ambulanten Pflegebranche. Bis zum 31. August 2018 ist noch eine Teilnahme möglich. Infos und Anmeldung unter www.hauesliche-pflege.net/innovationspreis.

REGELN UND CHECKLISTE

- Was wird über welchen Weg kommuniziert?
- Wie wird schriftlich und digital kommuniziert?
- Betriebliche Regelungen zur Einhaltung der gesetzl. festgelegten Ruhezeiten
- Betriebliche Regelungen für den Beschäftigtendatenschutz

Sicherheits-Checkliste

- Aktuelle(s) Betriebssystem und Software/Apps
- Virenschutz
- Verschlüsselte Datenübertragung
- Speicherung der Kommunikationsverläufe auf abgesicherten Servern
- Zugang nur mit Pin/Bildschirmsperre/Login-Daten
- Bei Verlust des MDA: Möglichkeit der Sperrung „von Außen“

Großer Kommunikationsbedarf

In ambulanten Pflegediensten arbeiten die Pflegekräfte im Schichtsystem ohne zeitliche Überschneidungen mit der folgenden Schicht. Daher besteht ein großer Kommunikationsbedarf, um wichtige Informationen für Patient(inn)en möglichst schnell und verlässlich weiterzugeben. Genutzt werden zahlreiche Kommunikationswege nebeneinander: Notizzettel, Dokumentationsmappen, E-Mails, Telefonate, persönliche Gespräche und so weiter. Da die Pflegezentrale nicht rund um die Uhr besetzt ist, müssen wichtige Informationen für die Spätschicht oder die Tourenplanung oft schriftlich in der Pflegezentrale hinterlegt werden. Pflegekräfte sind vielfach unsicher, ob diese Information auch (rechtzeitig) bei den richtigen Personen ankommen. Darüber hinaus gibt es oftmals zusätzliche Probleme: zum Beispiel unleserliche Handschriften, verlorene Zettel, Warzettel bei der Einsicht in das Übergabebuch, in das vor der Frühschicht



DER RICHTIGE SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG.

Wissen, worauf es ankommt.

VINCENTZ AKADEMIE
KONFERENZ

Häusliche Pflege Managertag

- Raus aus dem Personalmangel
- Kassen und Politik zum Handeln bewegen
- Wahre Kosten refinanziert bekommen

Es präsentiert sich:



18. September 2018 | Würzburg und 16. Oktober 2018 | Hannover

Jetzt buchen: www.hp-managertag.de

T +49 511 9910175

Häusliche Pflege
FACHZEITSCHRIFT FÜR AMBULANTE PFLEGE

