

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## **Projekt der Sozialstation des Caritasverbandes Südniedersachsen e.V.**

Januar bis Dezember 2017

**im Förderprogramm des Niedersächsischen Ministeriums für Gesundheit, Soziales und Gleichstellung zur „Stärkung der ambulanten Pflege im ländlichen Raum“**

- ➔ Ausgangslage
- ➔ Ziele
- ➔ Projektverlauf
- ➔ Fazit

## Erfahrungsbericht zum Projekt:

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## Ausgangssituation / Begründungszusammenhang

- Sozialstation des Caritasverbandes Südniedersachsen e.V.
  - ca. 250 Mitarbeiter in 6 Teams
  - ca. 850 täglich zu versorgende Patienten
  - jährlich ca. 1450 Beratungsbesuche nach §37.3 SGB XI
- Mobile Datenerfassung im ambulanten Bereich über Medifox-Pflegesoftware
- Hohe administrative Anforderungen / hohe Bürokratisierung in der ambulanten Pflege
  - ➔ hohe Arbeitsbelastung
- Erst- und Beratungsbesuche zeitintensiv, derzeit Notwendigkeit eines zweiten Hausbesuchs zur Erklärung der Kostenvoranschläge und Abschließen des Pflegevertrages
- Hoher Beratungsbedarf bei §37.3 Besuchen aufgrund der ständigen Neuregelungen in der Pflegeversicherung

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## **Projektziel / Nutzen**

### **Zielgruppe**

Pflegefachkräfte der Caritas Sozialstation Duderstadt, die Erst- und Beratungsbesuche bei Hilfebedürftigen im häuslichen Umfeld erbringen

### **Projektziel**

Einführung von „carepads“ (tablets) inkl. einer Beratungs- und Dokumentationssoftware zur Verbesserung der Qualität von Erstbesuchen und Beratungsgesprächen im häuslichen Bereich bis Dezember 2017, inkl. Schulung der Mitarbeiter und Erprobung des neuen Systems in der Praxis

### **Nutzen**

gemäß den Förderrichtlinien der Niedersächsischen Landesregierung

- Verbesserung der Arbeits- und Rahmenbedingungen der ambulanten Pflege im ländlichen Raum
- Steigerung der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit
- Verbesserung der Qualität der Beratung

## Erfahrungsbericht zum Projekt:

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## Ausblick / Nachhaltigkeit

- Optimale Nutzung der vorhandenen Ressourcen der Pflegesoftware von „Medifox“
  - Verbesserung der Beratungsqualität → Verbesserung der Kundenzufriedenheit
  - Verkürzter Organisations- und Verwaltungsaufwand durch den Einsatz neuester technischer Hilfsmittel → Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit
  - Erarbeitung eines Schulungskonzeptes
    - Zukünftige Anwendung bei neuen Mitarbeitern
    - Weitergabe der Erfahrungen an andere Sozialstationen des DiCV Hildesheim e.V.
- Verbesserung der Versorgungsqualität in der ambulanten Alten- und Krankenhilfe

## Erfahrungsbericht zum Projekt:

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

caritas

## Projektbeantragung - Antragsunterlagen

Detaillierte Projektbeschreibung

Hintergrund, Zielsetzung, Zielgruppen, beteiligte Akteure, Beschreibung der Vorgehensweise, Ausblick auf Auswirkungen und Nachhaltigkeit, Zeitplan

*Im Rahmen des Projektes sollen edv-basierte Systeme eingeführt werden, die es den Pflegefachkräften ermöglichen, Patienten und Angehörige vor Ort individuell und qualitativ hochwertig zu beraten. Durch die Anschaffung einer Beratungs- und Dokumentationssoftware werden Doppeldokumentation vermieden, Arbeitsabläufe optimiert und damit Organisationszeiten reduziert. Die Mitarbeiter werden im Umgang mit der neuen Hard- und Software intensiv geschult, so dass diese zukünftig im ländlichen Raum kunden- und fallorientiert zur Verbesserung der Rahmenbedingungen zur Anwendung gebracht werden können.*

Übersicht der Pflegestandorte

Angaben zu den Mitarbeiter/innen (Vollzeitstellen, tarifgebundene Entlohnung)

Ausgabenübersicht

Mitarbeiterfragebögen

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## **Projektablaufplan**

### **Januar- April 2017**

Projektbeantragung, Projektgenehmigung

Gründung einer Projektgruppe „Einführung eines edv-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der SST Duderstadt“ mit 3 Personen (zusammengesetzt aus Pflegedienstleitung, IT-Beauftragten, Teamleitung)

Erarbeitung eines Meilenstein-Plans

Klärung der Kompetenzen und Zuständigkeiten

### **03.05.2017**

erste Schulung von 18 Pflegefachkräften über das Update und die Beratungs- und Dokumentationsmodule durch die Firma „Medifox“

### **Mai 2017**

Projektgruppensitzung

Evaluation der ersten „Medifox“-Schulung

Evaluation, ggf. Überarbeitung des Meilensteinplans, Einführung der tablets inkl. des Software-updates

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

caritas

### **Projektlaufplan**

#### **Mai – August 2017**

Engmaschige Begleitung der Pflegefachkräfte in der Eingewöhnungszeit durch die Projektgruppenmitglieder, Projektgruppensitzungen

#### **28.08.2017/ 27.11.2017**

zweite/ dritte Schulung der Pflegefachkräfte (jeweils 18 bzw. 14 TN) durch die Firma „Medifox“ zur Übung der praktischen Anwendung, Klärung grundlegender Fragen und zur weiteren Optimierung der Anwendung

#### **Mai – November 2017**

Projektgruppensitzungen zur Evaluation der Einführungsphase der neuen Systeme und zur Sammlung und Klärung offener Fragen

Festlegen der Maßnahmen zur Verstetigung der Benutzung des eingeführten Systems

Erstellen von Schulungskonzepten für neue Mitarbeiter

#### **Dezember 2017**

Evaluation des Projektes in Form einer Mitarbeiterbefragung

Abschluss des Projektes

# Erfahrungsbericht zum Projekt:

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## Projekttablaufplan

Aufgaben	zuständig	Jan 17	Feb 17	Mrz 17	Apr 17	Mai 17	Jun 17	Jul 17	Aug 17	Sep 17	Okt 17	Nov 17	Dez 17
Gründung der Projektgruppe	Pflege-dienst-leitung	█											
Mitarbeiterschulung durch Fa. Medifox	Fa. Medifox			█		█				█ !			
Organisation der Schulung (Einladung der MA, Vorbereitung der Räume, Equipment)	Projekt-gruppen-mitglieder		█			█				█			
Einführung der tablets	Fa. Medifox IT-Beauf-tragter			█ !									
Aufspielen der Beratungs- und Dokumentationssoftware	Fa. Medifox IT-Beauf-tragter			█									
Projektgruppensitzungen	Projekt-leiter		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Begleitung der Mitarbeiter durch die Projektgruppenmitglieder bei Beratungseinsätzen und Erstgesprächen	Projekt-gruppen-mitglieder				█	█	█	█ !					
Erstellung von Verwendungsnachweisen für den Fördermittelgeber	Projekt-leiter				█			█		█			█
Projektabschluss	Projekt-gruppen-mitglieder												█ !
Evaluation	Projekt-gruppen-mitglieder												█

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## **Software-Anschaffung**

### **MediFox Management (Tablet-Software)**

Applikation für die Teamleitungen und ihren Stellvertretungen zur Erstellung / Bearbeitung von Tourenplänen und Dienstplänen, Aufnahme von Klienten, Änderungen von bspw. Einsätzen können direkt vom Tablet durchgeführt werden und an die Mitarbeiter weitergegeben werden.

- Anschaffung von 12 Lizenzen aufgrund von sechs Pflegeteams mit je einer Teamleitung und einer stellvertretenden Teamleitung

### **MediFox Dokumentation (Tablet-Software)**

Applikation für Pflegefachkräfte zur Erstellung der Pflegedokumentation (u.a. Maßnahmenpläne, strukturierte Informationssammlung SIS, Medikamentenpläne, verschiedene Assessments u.a. zur Bestimmung vorhandener Risiken und zur Bestandsaufnahme).

- Anschaffung von 14 Lizenzen aufgrund von sechs Pflegeteams mit jeweils zwei Tablets und zwei zusätzlichen Tablets für die zwei größten Pflegeteams

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## **Hardware-Anschaffung**

### **Apple iPad 2017 (Tablet-Computer)**

Zur Verwendung der o.g. Tablet-Software wird ein Apple iPad mit dem Betriebssystem iOS benötigt, da der Software-Anbieter diese Software ausschließlich für dieses System anbietet.

- Anschaffung von 14 Apple iPads
- Einrichtung und Einspeisung dieser Geräte in das vorhandene System durch IT-Dienstleister notwendig

### **HP OfficeJet 200 (mobiler Tintenstrahldrucker)**

Zur Optimierung des Aufnahmeprozesses von Klienten sind mobile Drucker notwendig mittels welcher beim Klienten vor Ort u.a. Kostenvoranschläge, Pflegeverträge und Dokumentationsformulare ausgedruckt werden können, sodass bspw. mehrfache Anfahrten des Klienten durch die Teamleitung vermieden werden können.

- Anschaffung von 12 mobilen Druckern
- Einrichtung und Individualisierung notwendig, sodass die Drucker mit den jeweiligen Tablet-Computern verbunden werden können und drahtlos gedruckt werden kann

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## **Hardware-Anschaffung**

### **MediFox Kartenlesegerät**

Zur Optimierung des Aufnahmeprozesses von Klienten besteht die Möglichkeit, die Stammdaten des Klienten direkt von der elektronischen Gesundheitskarte zu importieren und direkt in das System zu übernehmen, sodass diese Daten unmittelbar dem Sekretariat vorliegen und direkt weiterverarbeitet werden können.

- Anschaffung von 12 Kartenlesegeräten

### **Datentarife**

Anschaffung von Datentarifen für die Tablets, da diese eine mobile Internetverbindung benötigen, um ihren Zweck erfüllen zu können.

- Anschaffung von 14 Datentarife der Deutschen Telekom

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## **Mitarbeiterschulungen**

### **MediFox Schulung**

Schulungen zur Einführung der Mitarbeiter in die neue Hardware und Software in Form von Workshops mit den Inhalten:

- MediFox 10 ambulant Software-Upgrade für mit PC mit allen Neuerungen
- Management-App für iPad: Einführung, Bedienungen (u.a. Tourenplanung, Dienstplangestaltung, Patientenaufnahme)
- Doku-App für iPad: Einführung, Bedienung (u.a. Datenerfassung, Pflegedokumentation, Wunddokumentation)

Drei Schulungen á sechs Stunden

### **Tag mit MediFox (Intensivschulung)**

Intensivschulung für Führungskräfte und Koordinator für einen Einblick in die administrativen Aufgaben wie Einrichtung, Verwaltung und Problemlösung

Ein Schulungstag von sechs Stunden für 5-8 Mitarbeiter

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

## **Abschließende Mitarbeiterbefragung**

Zur Erfassung des aktuellen Stands der Nutzbarkeit der Geräte und ggf. Erfassung von Problemen hinsichtlich des Umgangs wurde eine erste Mitarbeiterbefragung durchgeführt.

Inhalte dieser Befragung waren u.a.

- ▶ Fragen hinsichtlich der Hardware und Software
- ▶ mögliche Probleme hinsichtlich der Synchronisation
- ▶ Vorhandensein einer Zeitersparnis
- ▶ Wünsche der Mitarbeiter

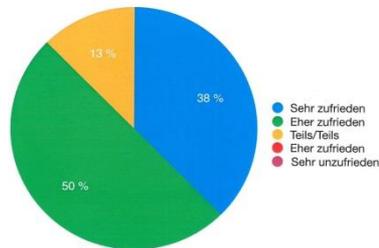
# Erfahrungsbericht zum Projekt:

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

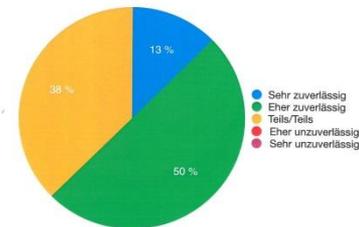
# caritas

## Abschließende Mitarbeiterbefragung

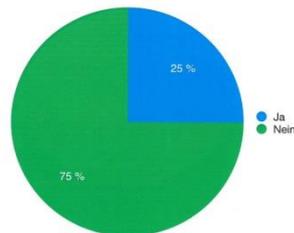
Sind Sie im Allgemeinen zufrieden mit der Hardware?



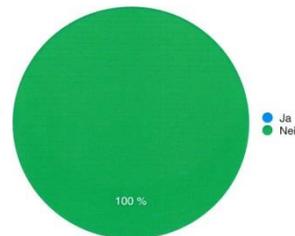
Wie beurteilen Sie die Hardware hinsichtlich ihrer Zuverlässigkeit?



Gibt es Probleme hinsichtlich der Bedienbarkeit?



Haben Sie Schwierigkeiten im Umgang mit der Hardware?



## Erfahrungsbericht zum Projekt:

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

### Fazit

- ↓ Akzeptanz Hard- und Software muss von Mitarbeitern angenommen werden, insbesondere ältere Mitarbeiter/innen brauchen besondere Schulung und Unterstützung
- ↓ Technik Anlaufschwierigkeiten, bis Technik zufriedenstellend funktioniert hat schlechte Mobilfunkabdeckung im ländlichen Raum
- ↑ Vereinheitlichung der Doku                   maschinell geschrieben und damit immer lesbar  
„Maßnahmenplan“ bereits im Vorfeld abrufbar: bessere Vorbereitung auf die Tour, auch für Springer und neue Kollegen von Vorteil
- ↑ Vereinfachung der Leitungsaufgaben                   zeitnahe Anpassung von Dienst- und Tourenplanung bei z.B. bei Krankheit eines Mitarbeiters oder Neuaufnahme eines Patienten

## **Erfahrungsbericht zum Projekt:**

Einführung eines EDV-basierten Systems zur Verbesserung der Beratungs- und Versorgungsqualität in der ambulanten Pflege

# caritas

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und Ihr Interesse an unserem Projekt

Wir beantworten gern Ihre Fragen:

### **Manuela Kunze**

Geschäftsbereichsleitung  
Altenhilfe und Pflege  
Caritasverband Südniedersachsen e.V.

[kunze@caritas-suedniedersachsen.de](mailto:kunze@caritas-suedniedersachsen.de)

### **Frederic Jacobi**

Projektkoordinator  
IT-Beauftragter  
Caritasverband Südniedersachsen e.V.

[jacobi@caritas-suedniedersachsen.de](mailto:jacobi@caritas-suedniedersachsen.de)

[www.caritas-suedniedersachsen.de](http://www.caritas-suedniedersachsen.de)