Mit Kopf und Computer

Autor(en): **Schären, Marius**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): **- (2013)**

Heft 1: **Mehr Männer in die Pflege!**

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-821981

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

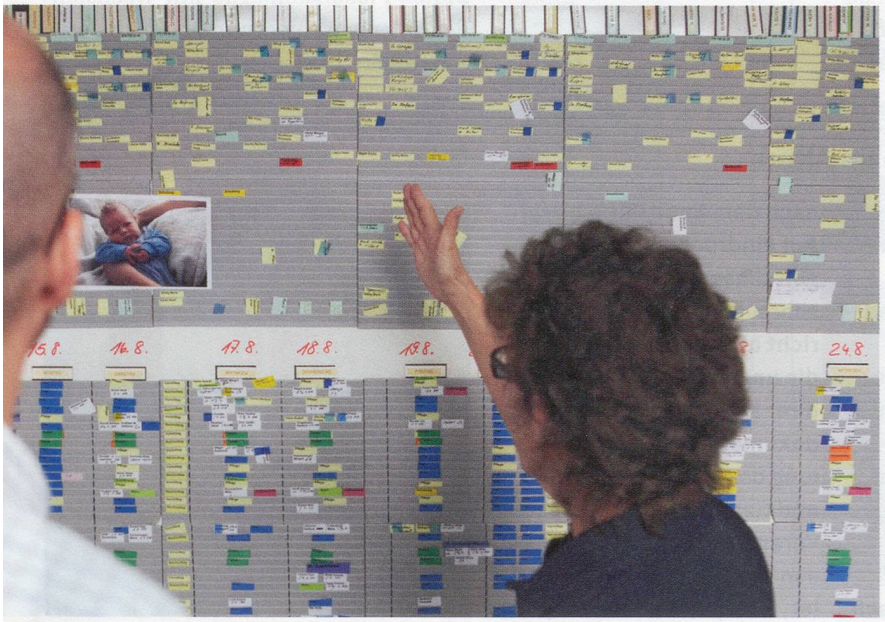
Mit Kopf und Computer

Bei der Spitex läuft nichts ohne Einsatzplanung. Sie erfolgt immer kurzfristiger, die Ansprüche der Kundschaft und der Mitarbeitenden steigen. Dabei sind die Spitex-Organisationen froh um die elektronisch unterstützte Planung – selbst wenn sie noch Verbesserungsvorschläge haben. Und den Kopf wie auch persönliche Kenntnisse über die Kundschaft braucht die planende Person nach wie vor.

Marius Schären // Als «absolutes Herzstück» bezeichnet Barbara Feller, Betriebsmanagerin der Spitex Biel-Bienne Regio, die Einsatzplanung: «Eine gute Planung stellt die Kundschaft und die Mitarbeitenden zufrieden.» Doch die tägliche Planung ist immer wieder eine Herausforderung. Und sie wird laufend komplexer. «Die ganzen Abläufe werden immer schnelllebiger: kürzere Aufenthalte im Spital, kurzfristigere Übertritte, kurze Einsatzzeiten durch uns», sagt Feller. Und im Betrieb gebe es mehr Fachbereiche, neue Berufsabschlüsse, andere Kompetenzen sowie Studierende und Lernende, die einbezogen werden müssten. «Hinzu kommen noch Umplanungen am Morgen wegen Krankheitsmeldungen von Mitarbeitenden.»

«Insgesamt hat sich der Aufwand für die Einsatzplanung erhöht», bilanziert Barbara Feller. Dazu trage auch bei, dass sich die Planungseinheiten vergrössert haben, mit mehr Mitarbeitenden und mehr Kundinnen und Kunden pro Team. Und schliesslich seien Schwierigkeiten bei der Parkplatzsituation und die Wetterverhältnisse einzuberechnen. All das verlängert vorab den zeitlichen Aufwand – beim Planen selbst oder bei den Mitarbeitenden im Einsatz.

Manche Planungsverantwortliche können es sich kaum mehr vorstellen: Zu komplex ist die Planung geworden, um sie mit den «Magnettäfeli» vorzunehmen.



Bilder: Marius Schären

Mehr komplexe Kundensituationen

Zusätzlich seien aber auch die Umstände und Bedingungen anspruchsvoller geworden, stellt Barbara Feller fest. Beispielsweise erhalte die Spitex von den anderen Leistungserbringern immer wieder unzureichende Informationen: «Das passiert vor allem, wenn es um Belange geht, die für die stationäre Pflege unwichtig sind, aber bei uns eine grosse Bedeutung haben.» Und es gebe mehr komplexe Kundensituationen wie psychiatrische Diagnosen, Demenzen oder palliative Pflegesituationen.

Erschwerend kämen sozial belastende Situationen oder Verwahrlosung hinzu, sagt Feller. «Und zunehmend sind wir auch mit Gewalt konfrontiert, wie zum Beispiel verbalen Attacken oder körperlichen Übergriffen. So taucht dann vermehrt die Frage auf, was wirklich in den Leistungs- und Verantwortungsbereich der Spitex gehört.»

Eine deutliche Erleichterung bringen gemäss der Bieler Betriebsmanagerin die Verbesserungen des Planungstools und der Technik, beispielsweise mit den neuen Möglichkeiten der Smartphones. Und die Planerinnen (Disponentinnen) könnten die Mitarbeitenden einfacher berufsgruppen-spezifisch einsetzen. So werde nicht mehr wie früher «relativ konsequent» in den Teams geplant, sagt Feller: «Heute planen wir viel häufiger teamübergreifend, etwa wenn Wundexpertinnen oder andere Fachleute gefragt sind. Deshalb haben wir im vergangenen Jahr eine neue Stelle geschaffen, die für die Koordination der Gesamtplanung verantwortlich ist.»

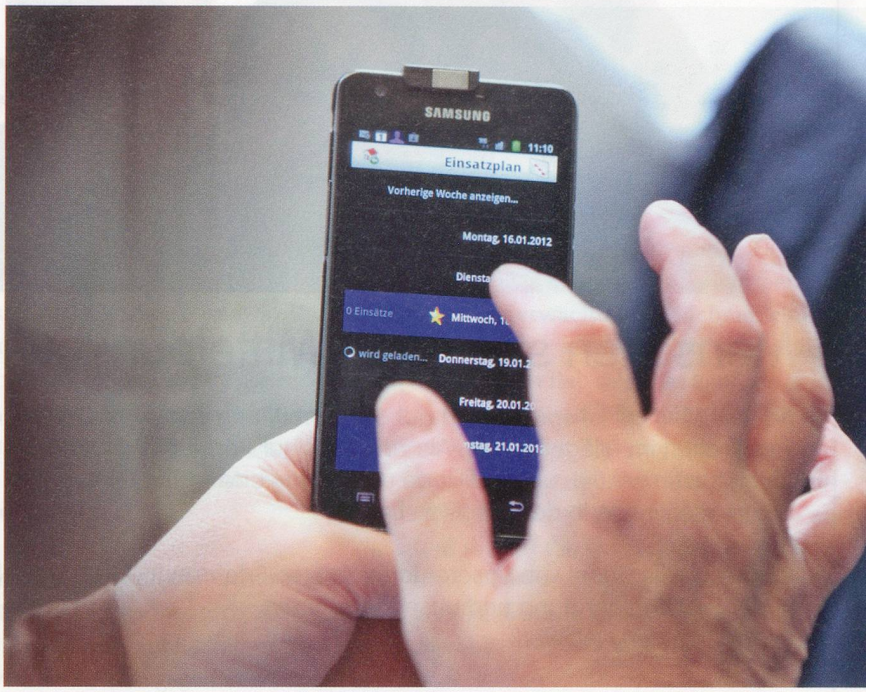
Ein ruhiger Platz für die Planerinnen

Damit die ideale Einsatzplanung möglich wird, sind aus der Sicht von Barbara Feller noch einige Punkte zu optimieren: Dazu gehört z.B. die Weiterentwicklung der technischen Möglichkeiten mit dem Ziel, dass die Mitarbeitenden ihren Einsatzplan per Smartphone überall empfangen können. Ideal wären zudem genügend Ressourcen auf Seite der Disponentinnen und Basismitarbeitenden, was wiederum die Kontinuität bei den Kundinnen und Kunden erhöhen würde. «Für die Disponentinnen ist es elementar wichtig, am

Arbeitsplatz in Ruhe und konzentriert planen zu können, um eine höchstmögliche Effizienz in der Einsatzplanung zu erreichen», ist Barbara Feller überzeugt.

Ebenfalls froh um die Erleichterungen der Technik ist Brigitte Lässig, Teamleiterin im Zentrum Oerlikon/Seebach der Spitex Zürich Limmat. Die Planung mit der Software erfolgt hier seit 2008. Mit vielen Vorteilen, wie Lässig aufzählt: «Jedem Einsatz können die wichtigen Daten hinterlegt werden. Bei der Hauswirtschaft erfolgt die Planung dann bereits zu 80 bis 90% automatisch durch das Programm, in der Pflege zu gut 50%. Es braucht weniger Übergaben untereinander, Bezugspersonen werden automatisch eingeplant.»

Praktisch sei ausserdem, dass Hauswirtschaft und Pflege gegenseitig die Planung einsehen können und so die Zusammenarbeit der Disziplinen verbessert worden sei. An der Einsicht der Mitarbeitenden in die Planung sieht die Teamleiterin aber sowohl Gutes als auch weniger Gutes: «Sie denken dadurch mit und melden gelegentlich Widersprüche. Zugleich sehen sie den Plan manchmal an, bevor er definitiv ist und stellen sich auf etwas anderes ein, als am Ende gilt.»



Den Einsatzplan mit Aktualisierungen auf dem Smartphone: Das dürfte über kurz oder lang bei den Spitex-Organisationen Standard werden.

Vereinfachtes Controlling gewünscht

Trotz des Lobes wird die Planungssoftware kontinuierlich weiter verbessert. Brigitte Lässig wünscht sich eine automatische Meldung an die Mitarbeitenden, wenn der Plan geändert wird, und ein vereinfachtes Controlling, das zeigt, ob die Einsätze korrekt verrechnet worden sind. Ebenfalls auf der Wunschliste steht, dass die Wege auf einem Plan ersichtlich sind: «Bisher muss die Planerin einfach wissen, wo welche Adresse ist, um eine möglichst gute Route zu finden.»

Und das ist nicht der einzige Bereich, in dem der Kopf der planenden Person neben dem Computer unerlässlich ist. Details über die Kundschaft, wie z.B. wenn jemand etwas mehr im Voraus über den Einsatz zu wissen wünscht, können nicht alle erfasst werden. «Wenn jemand die Kundinnen und Kunden nicht kennt, ist eine optimale Planung nicht möglich», ist Lässig überzeugt.

Ansonsten sind die Schwierigkeiten in Zürich ähnlich gelagert wie in Biel, vorab die Kurzfristigkeit in allen Belangen und die Ansprüche. Insbesondere fehle öfter das Verständnis auf Seite der Kundschaft, wenn kurzfristig Änderungen vorgenommen werden müssten, sagt Brigitte Lässig. Als Anspruch bezeichnet sie auch die Forderung nach Wirtschaftlichkeit im Betrieb, und nicht zuletzt erwarten Mitarbeitende eine optimale, auf ihre Bedürfnisse angepasste Planung. In einem Bereich hat die Spitex-Organisation zurückbuchstabiert: in der Grösse. Die Erfahrungen nach der Zusammenlegung der Quartiere zum Spitex-Zentrum Oerlikon/Seebach zeigten, dass es zu viele Wechsel von Mitarbeitenden bei der Kundschaft gab. «Deshalb haben wir die beiden Teams tourenmässig wieder in drei kleinere aufgeteilt, um die Bezugspflege gut umzusetzen», sagt Teamleiterin Brigitte Lässig.

Auch die Spitex Frauenfeld arbeitet mit der bezugspersonen-orientierten Pflege. Dabei sind die Planenden gemäss Regula Münst, Bereichsleitung Hauspflege, sehr froh um die elektronische Unterstützung: «Vor drei Jahren hatten wir noch diese Magnettäfeli – das kann ich mir gar nicht mehr vorstellen. Mit der heutigen Komplexität von Spitalaustritten und den zahlreichen internen Wechseln ginge das nicht mehr.» Damit hängt auch eine der grössten Herausforderungen beim Planen zusammen: die Bezugspflege umzusetzen. «Wir möchten eine möglichst grosse Konstanz erreichen, und zwar sowohl für die Kundschaft als auch für die Mitarbeitenden. Das ist nicht einfach», sagt Regula Münst.

Viele Verbesserungen

Die Möglichkeiten der Technik werden aber in Frauenfeld zurzeit noch nicht konsequent umgesetzt: Aktualisierungen gelangen nicht automatisch zu den Mitarbeitenden, weil die bestehenden Zeiterfassungsgeräte noch nicht mit der Planungssoftware verknüpft sind – die Umstellung auf Smartphones ist jedoch geplant. Kurzfristige Änderungen werden dann auf dem ausgedruckten Hauptplan von Hand eingetragen. Die Mitarbeitenden müssen diese Anpassungen jeweils in ihre persönliche Planung aufnehmen. Insgesamt habe es während der Zeit, seit die Planung elektronisch erfolge, schon viele Verbesserungen gegeben, sagt Regula Münst. Dazu zählt sie beispielsweise, dass das Ausbildungsniveau der Mitarbeitenden automatisch miteinbezogen wird. Eine Rückkehr zum alten System kann sich jedenfalls niemand vorstellen.