

## Prozeß 1: Die Aufnahme (der Daten) von Patienten

### Von Anfang an richtig systematisch

Eine Veröffentlichung im Rahmen von PDLpraxis in der Fachzeitschrift „Häuslichen Pflege“ des Vincentz-Verlag, Hannover - von Thomas Sießegger  
Bei dem hier vorgestellten Beitrag handelt es sich um die „Rohversion“ des Beitrags, d.h. der Text wurde von der Redaktion Häusliche Pflege noch überarbeitet.

Insofern muss dieses Manuskript nicht exakt mit der Veröffentlichung übereinstimmen: Die Titel sind anders und in den meisten Fällen wurden die Beiträge etwas gekürzt. Die Original lesen Sie bitte in der Häuslichen Pflege.

Prozeßmanagement bietet Instrumente zur Steuerung der betrieblichen Abläufe. Es geht um die Frage „Wie optimieren wir unsere Prozesse und bringen die Mitarbeiter dazu, gemeinsam die Zufriedenheit unserer Kunden sicherzustellen, unter Beachtung von Qualität, Kosten und Zeit?“

Das Prozeßmanagement kann wichtige Impulse für die Weiterentwicklung bestehender QM-Systeme geben. Nachdem bestehende Systeme oftmals nur beschreiben „was“ zu tun ist, erleichtert eine Orientierung an Geschäftsprozessen die Umsetzung des prozeßorientierten Ansatzes.

Als relevante Prozesse sind von Bedeutung: Die Aufnahme eines Patienten, das Verfahren der Dienstplanung, die Abrechnung der Leistungen, die Ablage der Patienten-Stammdaten, der Umgang mit Zeiterfassung und Arbeitszeitznachweisen, die Durchführung der Dienstbesprechungen, monatliche Controlling-Gespräche ...

In loser Reihenfolge sollen wichtige Prozesse eines ambulanten Pflegedienstes dargestellt werden, um sie systematisch und zeitgemäß zu optimieren.

Wir beginnen mit dem Einstieg in die Pflege: Ein (möglicher) Kunde ruft an, es geht darum, wie werden die Daten aufgenommen und wie werden sie verarbeitet?

### 1 Mögliche Fehler

Anrufe von möglichen Patienten oder deren Angehörigen werden immer noch oft

1. auf "Schmierzetteln" erfaßt,
2. dann weiter gegeben (an die PDL, z.B. zum Erstbesuch),
3. es werden erneut Notizen gemacht (teilweise die gleichen, die schon erhoben wurden), aber das steht auf einem anderen Blatt,
4. und dann werden diese Daten (von der Verwaltungskraft oder der PDL oder einer Pflege-Mitarbeiterin) wiederum auf das Stammbblatt übertragen<sup>1</sup>,
5. und wiederum die Daten in die EDV eingegeben.

Dabei werden zeitaufwendig Daten doppelt und dreifach erhoben, und es entsteht ein schlechter Eindruck bei Patienten und Angehörigen, wenn die gleichen schon gegebenen Grunddaten mehrfach eingefordert werden.

Außerdem können die Daten auf dem Stammbblatt den Mitarbeitern und Verwaltungskräften nie als verlässliche Informationsquelle in den Patienten-Stamm-Akten dienen, wenn nicht sichergestellt ist,

- daß sie leserlich sind<sup>2</sup> - und
- vollständig sind - und
- daß sie dem jeweils aktuellen Stand entsprechen<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> welches dann ggf. für mehrere Jahre nur unsystematisch (handschriftlich) aktualisiert wird.

---

<sup>2</sup> teilweise sind die unterschiedlich Schriften der Mitarbeiter sehr unterschiedlich (zu deuten)

<sup>3</sup> Es ist übrigens in der Praxis sehr oft so, daß nach Aufnahme eines Patienten die Daten nicht mehr aktualisiert werden, und wenn, dann nur in teilweise unleserlicher Handschrift

## 2 Von Anfang an systematisch richtig

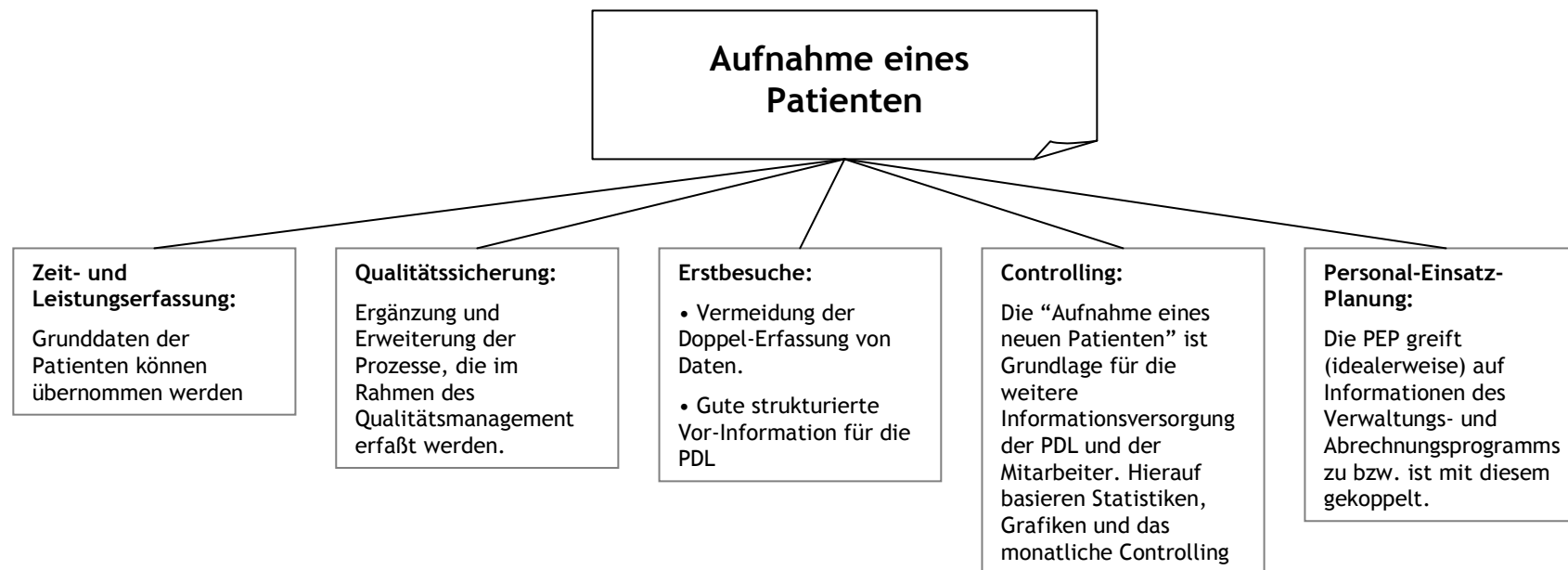
Optimal wäre es, die Aufnahme der Anfragen standardisiert auf vorgefertigten Formularen durchzuführen. Die Formulare sind im günstigsten Fall so gestaltet, daß die Daten in der gleichen Reihenfolge in das zur Verfügung stehende EDV-Programm eingegeben werden können.

Denkbar ist es, diese gesammelten Anfrageblätter später zugleich als Stammbblatt (der Pflegedokumentation) zu verwenden, so dass eine doppelte Erfassung von Patientendaten entfällt. Alles was an Daten in die EDV eingegeben wurde, kann später auf entsprechende Formulare gedruckt werden. Gute EDV-Anbieter haben diese Möglichkeit in ihren Programmen berücksichtigt.

Im Sinne des Controlling muss es weiterhin möglich sein, dass die Systematik der Formulare (und damit des Ablaufes der Telefongespräche) es erlaubt, spätere Auswertungen zu erstellen, die Aussagen über die Gründe machen, warum in bestimmten Fällen Einsätze abgelehnt wurden. Somit kann der zukünftige Bedarf ermittelt werden, der über das bisherige Leistungsangebot hinausgeht.

An folgendem Beispiel wird deutlich, wie eine systematisch gestaltete Ablauforganisation mit dem Controlling und anderen Prozessen eines Pflegedienstes verbunden ist.

## Auswirkungen und Bedeutung der Aufnahme eines Patienten auf andere Prozesse



Deshalb müssen die Daten der Patienten systematisch gesammelt werden. Das beginnt beim ersten Telefonat. Hier muss sichergestellt sein, dass zumindest minimale Informationen immer gesichert sind, auch wenn z.B. ein Zivildienstleistender oder ein Hausmeister ans Telefon geht. Deshalb eignen sich standardisierte Formulare, anstatt auf „Schmierzetteln zu erfassen.

Ein Aufnahme-Formular sollte immer dem vorhandenen EDV-Programm angepaßt werden, wenn dies nicht schon von der EDV-Firma im Programm vorgesehen ist. Somit entsteht im Ablaufprozeß kein Zeitverlust.

#### Checkliste: Tips und Ideen

1. Regeln Sie das Verfahren, nach welchen Punkten gefragt wird beim allerersten Gespräch, gleichgültig wer ans Telefon geht: Verwaltungskraft, PDL oder Zivildienstleistender. Alle müssen gleichermaßen geschult sein.
2. Die Patienten-Stammbblätter sollten aufgrund der ständig aktualisierten Daten in der EDV in regelmäßigen Abständen ausgedruckt werden und anschließend ..
3. in die Patientenmappe eingelegt werden, so daß alle Mitarbeiter, die den Patienten versorgen sich immer auf die neuesten Daten und Informationen stützen und verlassen können.
4. Es muß geregelt sein, daß Veränderungen sofort in der EDV notiert - und dann in der EDV eingegeben werden.
5. Bewahren Sie sich die Aufgaben auf, bei denen Sie nicht konzentriert arbeiten müssen (z.B. Ablage, Ordnen, Aufräumen, ...) für die Zeiten, in den erfahrungsgemäß viele Leute anrufen. So können Sie einerseits sofort auf den Anruf reagieren, ohne daß es Sie aus einer konzentrierten Aufgabe reißt - und andererseits können Sie die Pausen nutzen für Tätigkeiten, die man so oder so irgendwann erledigen muß.
6. Werten Sie die Anfragen aus:
  - a) die abgelehnten Anfragen: Welche Gründe gab es, weshalb Sie die Anfrage nicht bedienen konnten? Dies liefert wichtige strategische Hinweise, in welche Richtung sich Ihr Pflegedienst mit Leistungen entwickeln kann.
  - b) woher kommen Ihre Patienten? Ist es die Mund-zu-Mund-Propaganda, oder sind es zuweisende Ärzte oder kommen die Patienten aus dem Krankenhaus? Auch hier können wichtige Erkenntnisse gewonnen werden, wie in Zukunft der Markt bearbeitet werden kann.

#### **PDLpraxis-Tipp:**

Nutzen Sie ein Headphone, also ein am Kopf/Ohr befestigtes leichtes Sprechgerät, wie es auch in Call-Centern verwendet wird. Somit sind Ihre Hände frei, Daten in den PC einzugeben, ohne daß Sie den Kopfhörer krampfhaft zwischen Kopf und Schulter einklemmen müssen. Sie sind sogar so frei, evtl. zur Einsatz-Tafel zu gehen, um Informationen über die Touren abzulesen und gleich an den Telefonpartner weiterzugeben.

#### **BWL-Lexikon:**

##### **Aufbauorganisation**

Die Aufbauorganisation eines Pflegedienstes beschäftigt sich mit der Rechtsform, der Stellenbildung und mit Stellenbeschreibungen, der Erstellung eines Organigramms, der Regelung der Kompetenzen und der Verantwortung, Entscheidungen zur Zentralisierung oder Dezentralisierung von Aufgaben, die Entscheidung über eine Kooperation mit anderen Einrichtungen oder Diensten, das Angebot bzw. das Leistungsspektrum des Pflegedienstes

##### **Ablauforganisation**

Die Ablauforganisation befaßt sich mit den Arbeitsprozessen innerhalb eines Pflegedienstes. Ziel ist es, die Arbeitsprozesse hinsichtlich ihrer Effizienz und ihrer Auswirkungen auf die Qualität der Leistungserstellung zu optimieren. Dabei ist dem dem Einsatz geeigneter Arbeitsmethoden und dem Einsatz geeigneter Sachmittel zur Unterstützung der eigentlichen Tätigkeiten (z.B. der Einsatz von Formularen und Belegen oder arbeitserleichternder Hilfsmittel) Rechnung zu tragen. Weiterhin gehört die zweckmäßige Anordnung der Arbeitsplätze zur Ablauforganisation (z.B. um die Wegezeiten zwischen Arbeitsplätzen zu verkürzen bzw. zu optimieren)