Zeitschrift: Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz
Herausgeber: Spitex Verband Schweiz
Band: - (2018)
Heft: 5

Artikel: Unaufhörlich tickt die Uhr auf dem Tablet
Autor: Gumy, Pierre
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-853657

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 04.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Unaufhörlich tickt die Uhr auf dem Tablet

Die Pflege erfindet sich ständig neu, um die Kosten möglichst tief zu halten. Auch die Non-profit-Spitex sucht laufend nach Möglichkeiten, wie sie ihre Abläufe weiter optimieren kann. Die exakte Planung und digitale Erfassung von jeder einzelnen Minute Arbeitszeit ist eine davon.

Zwischen dem Obstteller und leeren Medikamentenschachteln verschmelzen das Tablet und seine Stoppuhr mit dem Hintergrund. Bild: Pierre Gumy

Vor der Haustür angekommen, lässt Magali Gaugey ihre Finger flink über ihr digitales Tablet huschen, denn die Zeit des Arbeitsweges ist vorbei, nun beginnt die Zeit der Betreuung – und dies muss das Tablet wissen. Die Aufgabe ist bereits erledigt, als die Hausbewohnerin die Tür öffnet. Die Pflegefachfrau des Freiburger Gesundheitsnetzes Saane (Réseau Santé de la Sarine) begrüsst ihre Klientin mit einem breiten Lächeln und einem warmen Händedruck. Als sie mit der Versorgung der älteren Dame beginnt, findet das Arbeitsgerät mit Touch-Funktion seinen Platz auf dem Küchentisch und protokolliert fortan jede Sekunde des Spitex-Einsatzes, der dieses Mal in Grundpflege und Beratung aufgeteilt ist – zwei verschiedene Leistungen zu zwei verschiedenen Tarifen.

Die Minuten vergehen unter dem «wachsamen Auge» der Stoppuhr auf dem Tablet, das sowohl die Klientin als auch die Pflegefachfrau beinahe zu vergessen haben scheinen, liegt es doch versteckt zwischen einem Früchteteller und einigen leeren Medikamentenschachteln. Erst, als Magali Gaugey ihre Klientin zu Ende versorgt hat, greift sie wieder nach ihrem Arbeitsgerät – und sobald sie wieder ins Freie getreten ist, fliegen ihre Finger auch schon wieder über den Bildschirm. Flink korrigiert sie die im Vorfeld berechnete Beratungszeit, weil diese am Ende länger war als erwartet, und schliesst den Besuch schliesslich auch auf dem Tablet ab. Das Gerät setzt jedoch sein Zeitprotokoll fort, ist der Arbeitstag der Spitex-Mitarbeiterin doch noch lange nicht beendet – bereits hat das Tablet damit begonnen, die Zeit des Arbeitsweges zum nächsten Klienten zu protokollieren.

«Das Tablet ist kein Stressfaktor»

Verursacht das nicht Stress, diese Zeiterfassung, die auch noch jede Aktivität eines Arbeitstages vorberechnet? «Heutzutage sind es die Kunden gewohnt, dass ein Tablet unseren Besuch protokolliert. Das Tablet ist zum Teil unseres Erscheinungsbildes geworden. Und normalerweise stimmt die Zeit, die für die Pflege vorberechnet worden ist, bis auf eine bis zwei Minuten mit der Realität überein. Deswegen ist das Tablet kein Stressfaktor», sagt die Pflegefachfrau, während sie ihr Auto durch die Strassen von Freiburg steuert. «Und wenn der Kunde unerwartet mehr Zeit benötigt, etwa weil eine nicht eingeplante Leistung nötig ist, dann ist es jederzeit möglich, diese dem System nachträglich hinzuzufügen.»

Von Besuch zu Besuch ist zu beachten, dass das Gerät und dessen Stoppuhr in keiner Weise die Qualität der Interaktion zwischen der Pflegefachperson und dem Klienten beeinträchtigen. «Wir haben kürzlich auf ein neues System um-

gestellt, das bei seiner Einführung einige Probleme bereitete. Aber die Gespräche während unserer Besuche wurden dadurch kaum beeinträchtigt. Im Gegenteil! Die älteren Menschen freuen sich immer, wenn sie gemeinsam mit uns über die mangelnde Wirksamkeit solcher neuen Technologien lachen können», erklärt Magali Gaugey amüsiert, als sie zu ihrem Büro in Granges-Paccot zurückkehrt. Dort angekommen, greift sie wieder unverzüglich zu ihrem Tablet, um ihre Tour für beendet zu erklären – damit dem Gerät klar ist, dass nun die administrative Arbeit beginnt. Die Zeit, die jetzt vergeht, wird nicht mehr zur Pflege gezählt. Administrative Leistungen werden zu einem anderen Tarif und – je nach Fall – entweder den Krankenversicherungen oder der öffentlichen Hand in Rechnung gestellt.

Auch wenn das von der Maschine vorgegebene Tempo keinen zusätzlichen Stress erzeugt – ihre Handhabung erfordert dennoch Zeit und Know-how. Ein derart präzises Arbeitsgerät ist genau genommen auch nicht nötig für die Qualität der Pflege. Manche Spitex-Organisationen verzichten gar vollständig auf diese Technologie. Warum macht man sich in Freiburg also die Mühe, alle Spitex-Mitarbeitenden mit Tablets samt einem präzisen Zeit- und Pflegeplanungsprogramm auszustatten? Valérie Bourquin, Zuständige Pflege im Zentrum in Granges-Paccot, verweist auf die Einführung des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG) und des Bedarfsabklärungs-Instruments RAI – zwei Elemente, die für jede Pflegehandlung eine Zeit vorgeben. Jeder, der nach diesen Vorgaben arbeite, müsse sich auf die eine oder andere Weise mit der Zeiterfassung auseinandersetzen. Aber die Ursprünge der exakten Zeitkontrolle gehen laut Valérie Bourquin weiter zurück, und zwar in die Zeit des «Barman», einer Art riesigen Taschenrechners, der mit einem Scanner ausgerüstet war und an den sich Valérie Bourquin lächelnd erinnert. «Der Barman stammt aus den 90er-Jahren. Jedem Patienten wurde ein Etikett mit einem Barcode zugewiesen, und über die Tastatur musste man die Nummer eingeben, die der erbrachten Leistung entsprach. Sämtliche dieser Erfassungen musste man erledigen, wenn man ins Büro zurückgekehrt war – und dies hat verrückt viel Zeit verschlungen. Die Praktiken sind also die gleichen geblieben – es ist die Technologie, die sich weiterentwickelt hat, um uns die Arbeit zu vereinfachen.»

Wenn sich die Technologien verändern, wandle sich auch die Mentalität innerhalb des Berufsstandes, ist Magali Gaugey überzeugt: «Heute wird die verstrichene Zeit direkt zu Hause beim Patienten gemessen, damit die Arbeit des Pflegepersonals so realitätsnah wie möglich abgerechnet werden kann. Zu Beginn zögerten einige Fachpersonen, ihren Besuch

«Die Praktiken sind die gleichen geblieben. Es ist die Technologie, die sich weiterentwickelt hat.»

Valérie Bourquin

Valérie Bourquin (l.) und Magali Gaugey berechnen die Zeit, die jeder Spitex-Einsatz in Anspruch nehmen wird. Bild: Pierre Gumy

nach einem vordefinierten Zeitplan einzuteilen. Einige Pflegefachpersonen sowie einige Pflegehelferinnen und Pflegehelfer betrachten ihre alltägliche Arbeit immer noch als Berufung, als Mission, der sie sich mit Leib und Seele verschrieben haben. Darum, so denken sie, müssen sie sich ihr widmen, ohne die Minuten zu zählen. Und diese Einstellung lässt sich schwer vereinbaren mit dem Vorberechnen und Protokollieren jedes Handgriffs und jeder Minute, die man mit dem Klienten verbringt.» Von einer Berufung, die stark von Wohltätigkeit durchdrungen war, ist die Pflege zu einem eigenständigen Beruf geworden. Aber diese Veränderung braucht Zeit. Die Aufgaben, die einst für die Wirtschaft fast unsichtbar erledigt wurden, müssen nun sichtbar gemacht werden, damit die Arbeit der Gesundheitsberufe anerkannt und wertgeschätzt wird. «Die Zeitplanung und -erfassung ermöglichen es, den Wert aller Leistungen darzulegen, die wir täglich erbringen. Früher wurden viele Dinge zum Wohle des Klienten getan, ohne dass man sie protokollierte, und daher wurden sie weder anerkannt noch bezahlt. Das System hilft uns, den Versicherungen und der öffentlichen Hand transparent unsere gesamten Tätigkeiten aufzuzeigen», betont Valérie Bourquin.

Weniger Überstunden

Damit sind die Vorteile der Stoppuhr auf dem Tablet nach Ansicht der Teamleiterin aber noch lange nicht ausge-

Hélène Morgenthaler ist Leiterin der Spitex des Freiburger Gesundheitsnetzes Saane.
Bild: Gesundheitsnetz Saane

schöpft. Das Programm ist in das gesamte Abrechnungs- und Planungssystem integriert. Die Einschätzung der Zeit, welche die Versorgung eines Klienten benötigt, wird durch immer mehr protokollierte Spitex-Einsätze laufend präzisiert. Weiter kann die Rechnungsstellung vollständig elektronisch erfolgen, ohne dass Daten erneut in ein System eingegeben werden müssen, wodurch auch eine Fehlerquelle reduziert wird. In einer Zeit, in welcher der steigende Kostendruck den Betrieben immer mehr Effizienz abverlangt, hilft das Programm demnach dabei, Zeit und Energie zu sparen. «Das Instrument hat ausserdem zu einer besseren Verteilung der Arbeitszeit beigetragen. Heute verzeichnet jeder unserer Mitarbeitenden weniger als 15 Überstunden pro Monat», führt Valérie Bourquin weiter aus. «Dass wir die genaue Zeit kennen, die jede Pflegehandlung benötigt, erlaubt es uns, die Ressourcen jedes Mitarbeitenden bestmöglich einzusetzen und zu koordinieren.»

Dieser Trend hat sich auf regionaler Ebene bestätigt, seit die Spitex im Jahr 2015 dem Gesundheitsnetz Saane beigetreten ist, dem auch das Pflegeheim Saaneland in Villars-sur-Glâne sowie der Ambulanzdienst im Saanebezirk angehören. «Wir konnten die von der Spitex des Bezirks angesammelten 7000 Überstunden zwischen den Jahren 2015 und 2018 auf weniger als 3000 reduzieren», sagt Hélène Morgenthaler, Leiterin Spitex im Gesundheitsnetz – und betont den Nutzen der Zeiterfassung für das Personalmanagement. «Das System ist eine grosse Hilfe bei der Vorhersage des Personalbedarfs und ein wichtiges Instrument in den Verhandlungen mit den Gemeinden und dem Kanton darüber, ob neue Stellen geschaffen werden sollen. Dank diesem Programm können wir klare Statistiken vorweisen über die Zeit, die den Versicherungen, den Patienten oder der öffentlichen Hand in Rechnung gestellt wird», erklärt sie. «Auf diese Weise wurden uns im Jahr 2016 vier zusätzliche Vollzeitstellen bewilligt, und im Jahr 2017 sechs weitere.»

Die Mitarbeiter scheinen die grossen Gewinner dieses Systems der Zeitkontrolle zu sein, aber auch die Klientinnen und Klienten profitieren davon. «Die Zeit für jeden Einsatz genau vorherzusagen, ermöglicht uns, dem Klienten unsere Ankunftszeit genau mitzuteilen und sie so gut wie möglich einzuhalten», erklärt Hélène Morgenthaler. «Dabei wurden die durch das RAI-Instrument vorgegebenen Zeiten für jede Pflegehandlung so konzipiert, dass sie den Lebensrhythmus der Menschen respektieren, die zu Hause betreut werden. Manchmal dauert es beispielsweise schon einmal 45 Minuten, jemandem beim Gang zur Toilette zu assistieren. Denn der Zweck der Pflege ist es, den Kunden dabei zu unterstützen, alle möglichen Handlungen autonom durchzuführen – und nicht, ihm alles abzunehmen, damit man Zeit spart.»

«Das System ist ein wichtiges Instrument in den Verhandlungen mit Gemeinden und Kanton darüber, ob neue Stellen geschaffen werden.»
Hélène Morgenthaler

Bedürfnisse der Klienten sind zentral

Die während der Spitex-Einsätze andauernd tickende Uhr hilft also nicht nur dabei, die Dauer der erbrachten Leistungen zu messen – sie ermöglichst es auch, die gesamte Pflege und Betreuung zu Hause zu orchestrieren. Und sie sorgt für Transparenz bei der Rechnungsstellung an Versicherungen und die öffentliche Hand, was besonders wichtig ist, wenn man die ansteigende Komplexität der durch die Spitex erbrachten Dienstleistungen betrachtet. Für Valérie Bourquin ist das Progamm ein wertvolles Instrument, um sicherzustellen, dass der Wert der Arbeit des Pflegeteams, für das sie verantwortlich ist, anerkannt wird. Und für Hélène Morgenthaler sind die daraus resultierenden Statistiken essenziell, um einen konstruktiven Dialog mit Behörden und Versicherungen zu führen.

Die exakte Zeitplanung und -erfassung bietet im Fazit viele Vorteile – solange ihr Takt an die Bedürfnisse der Patienten angepasst wird, wie Hélène Morgenthaler betont. Damit alles bestmöglich funktioniert, muss der Lebensrhythmus des Klienten der Stoppuhr der Pflegefachperson den Takt angeben – und nicht umgekehrt. Spitex-Mitarbeitende wie Magali Gaugey hören ihren Klientinnen und Klienten zu und spüren in jedem Moment, was diese benötigen, damit sich die Pflege und die Betreuung nicht unabhängig an die fortschreitende Technologisierung anpassen – sondern immer in Übereinstimmung mit den Bedürfnissen der Menschen, die sie in Anspruch nehmen.

Pierre Gumy