

SONDERDRUCK

Digitale Medizin und Pflege

PERSONALSTEUERUNG
Per App den Pflegepool
managen

IMPRESSUM

Eine Sonderausgabe für
Tagxter UG
Eupener Str. 165
50933 Köln
Tel.: +49 (0) 221/16900 523
www.tagxter.com

Redaktion Berlin

Georg Thieme Verlag KG
redaktion-kma@thieme.de
www.kma-online.de

Gestaltung und Umsetzung Berlin

Georg Thieme Verlag KG
© 2021. Thieme. All rights reserved.
© beholdereye/stock.adobe.com

© beholdereye/stock.adobe.com



Per App den Pflegepool managen

Poolkonzepte dienen vielen Kliniken dazu, ihr Ausfallkonzept über einen Pool von Pflegefachkräften zu steuern und somit nicht besetzte Dienste auf den Stationen sehr flexibel und qualifikationsadäquat nachzubesetzen. Ein Beispiel dafür ist das Konzept des Pflegepools am Universitätsklinikum Münster (UKM), bei dem die gesamte Steuerung der angeforderten Dienste sowie die Verteilung der Poolmitarbeitenden seit Jahresbeginn App-basiert über den tagxter Shift Manager® erfolgt.

Der Pflegepool als Konzept der Personalnachsteuerung existiert am Universitätsklinikum Münster bereits seit 2010 und wurde seitdem stetig weiterentwickelt. Mittlerweile arbeiten im Pflege- und Studentenpool mehr als 110 Vollzeitkräfte verteilt auf über 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unterschiedlichsten Dienstformen, Qualifikationen und Stellenanteilen. Pro Woche werden den Intensiv- und Allgemeinpflegestationen durchschnittlich 280 qualifiziert-pflegerische Dienste und circa 200 unterstützende Studentendienste zugewiesen, um die Personalstabilität in den Bereichen sicherzustellen. Die dazu im Vorfeld bearbeiteten Anforderungen sind zumeist mehr als doppelt so hoch.

Eine Größenordnung, für die eine ressourcenoptimierte ausgefeilte Steuerung und ein valides Controlling extrem wichtig sind, die sich aber zugleich für das Leitungsteam des Pflegepools als sehr herausfordernd darstellte. Der Anforderungsprozess erfolgte in der Gründungszeit des Pflegepools zunächst über ein Outlook-Formular, später dann Excel-basiert. Die hohe Anzahl an täglichen Anforderungen durch die Stationsleitungen führte in diesem Workflow zu langen Ladezeiten sowie einer hohen Fehlerquote. Zudem konnte immer nur eine Stationsleitung die Excel-Datei bearbeiten. Für das Leitungsteam des Pflegepools war es eine



PFLEGEPOOL

komplexen Datenlage adressatengerecht die Bedarfe und anforderungsberechtigten Kriterien auszuwerten und die Dienste anschließend fair und vor allem schnell zu verteilen und zu veröffentlichen. Die Kommunikation des Einsatzortes an die Poolmitarbeitenden erfolgte in diesem Workflow per SMS oder Telefon, was im Tagesablauf viel Zeit kostete und zudem fehleranfällig war. Dadurch entstand der Wunsch, diesen Prozess durch eine für alle Beteiligten benutzerfreundliche, schnelle und moderne App-basierte Steuerung zu ersetzen.

Digitales System wurde weiterentwickelt

Da die Koordinierung des Studentenpools am UKM bereits über den tagxter Shift

Manager® erfolgte, lag es nahe, dieses digitale System gemeinsam mit dem Software-Hersteller weiterzuentwickeln, um neue Funktionen zu ergänzen und in den Workflow für den gesamten Pflegepool zu integrieren. Über die Funktionen der ursprünglichen Studentenpool-App informiert Anke Placke, stellvertretende Leiterin der Abteilung Pflegepools: „Studierende buchen veröffentlichte Dienste selbstständig in der App, ähnlich wie bei einer Reservierung von Kinopläätzen.“ Bei der Weiterentwicklung der App ging es darum, das System technisch so anzupassen, dass die Nutzer Dienste nicht mehr aktiv auswählen,

sondern Dienste Mitarbeitenden des Pflegepools gezielt zugewiesen werden. Hierzu musste das Anforderungsformular so angepasst werden, dass die Stationsleitungen die Möglichkeit bekamen, in einem Dropdown-Listefeld anzugeben, aus welchen Gründen sie eine bestimmte Zahl an Mitarbeitenden benötigen sowie weitere anforderungsberechtigte Kriterien einzugeben, zum Beispiel die Anzahl belegter Betten. Eine zusätzliche Kommentarfunktion ermöglicht es, qualitative Begründungen anzugeben, etwa die Versorgung von Covid-19-Patienten oder die Teilnahme der Mitarbeitenden an Pflichtfortbildungen.

Erste Bilanz fällt positiv aus

Nachdem die weiterentwickelte App nun einige Monate im Produktiv-Einsatz ist, fällt eine erste Bilanz des Leitungsteams des Pflegepools sehr positiv aus. Der Arbeitsprozess mit dem Shift-Manager ist wesentlich effizienter als der vorherige Prozess. Das Ganze funktioniert so: Die Stationsleitungen geben die Anforderungen für den nächsten Tag jeweils bis 10 Uhr im Shift Manager ein. Anschließend erfolgt die Filterung der Bedarfe der Allgemeinpflege- und Intensivpflegebereiche. Das Leitungsteam des Pflegepools prüft mithilfe einer Gegenüberstellung die verfügbaren Soll-Dienste im Pflegepool. Nach dieser Soll-Analyse werden die Dienste nach den festgelegten Anforderungskriterien verteilt und die einzelnen Dienste den Poolmitarbeitenden zugewiesen. Das System informiert sowohl die Poolmitarbeitenden als auch die Stationsleitungen automatisiert per Push-Meldung auf dem Smartphone oder per dienstlicher E-Mail über den Dienstart und die Dienstform. Noch nicht abgerufene Dienste kann das Leitungsteam des Pflegepools im Shift Manager zurückstellen und Stationen tagesaktuell für den Akutbedarf als zusätzlichen Dienst zuweisen.

Die Umstellung auf die Poolsteuerung per App zeigt bereits wenige Monate nach der Einführung wesentliche Vorteile und hat alle Beteiligten von der Zukunftsfähigkeit der Prozessumstellung überzeugt. „Für

mich als Leitung ist der Shift Manager ein Meilenstein in der Weiterentwicklung digitaler Möglichkeiten in der Pflege“, sagt Udo Wälzlein, stellvertretender Abteilungsleiter des Pflegepools am UKM. Auch bei den Mitarbeitenden des Pflegepools fällt das Feedback ausschließlich positiv aus. Eine Mitarbeitende aus dem Pflegepool äußert sich folgendermaßen:

„**Für mich als Leitung ist der Shift Manager ein Meilenstein in der Weiterentwicklung digitaler Möglichkeiten in der Pflege.**

Udo Wälzlein, stellvertretender Abteilungsleiter des Pflegepools an der Uniklinik Münster

„Die App ist für mich viel übersichtlicher als der vorherige Prozess. Wichtige Mitteilungen und Informationen über Veränderungen erhalte ich direkt auf mein Handy, ohne dass ich mich aktiv ins E-Mail-Programm einwählen muss.“

Weniger direkte Kontakte

Eine Folge der Umstellung auf einen automatisierten Prozess ist allerdings auch, dass die Zahl der direkten Kontakte zwischen dem Leitungsteam und den Mitarbeitenden des Pflegepools abnimmt. Im früheren Workflow wurden die Kolleginnen und Kollegen per SMS oder Telefonanruf über ihren Einsatzort am folgenden Tag informiert. Bei diesem Kontakt wurden nicht nur Sachinformationen vermittelt, sondern es ergab sich häufig auch ein informeller persönlicher Austausch. Dieser Austausch, der für eine mitarbeiternahe Führung nicht unwichtig ist, fällt durch die automatisierte

Vorteile der App-basierten Personalsteuerung

- Enorme Zeitersparnis im Anforderungs- und Verteilungsprozess
- Übersichtlicher Workflow und geringe Störanfälligkeit
- Steigerung der Effizienz durch gleichzeitiges Arbeiten von mehreren Leitungskräften des Pflegepools in der Matrix
- Vielfalt an Informationen, um die Zuweisung der Mitarbeiter besser zu priorisieren (Ursache für offene Dienste, Gründe für hohe Priorität, Abweichung der Personalausstattung)
- Fehleranfälligkeit des Prozesses wird reduziert
- Schnelles und übersichtliches mobiles Arbeiten, nutzbar an jedem Gerät
- Poolmitarbeitende und Stationsleitungen erhalten per E-Mail oder Push-Benachrichtigung automatisierte Information über Dienstzuweisungen aufs Smartphone. Eine Preisgabe privater Mobilnummern ist nicht notwendig.
- Die Einhaltung der Anforderungs-deadline wird automatisiert sichergestellt
- Statistiken ermöglichen ein Controlling der zugewiesenen und angeforderten Dienste
- Schnelle Einführung des Systems, da keine Installation von Software durch die Klinik-IT notwendig ist
- DSGVO-Konformität, die Speicherung der Daten erfolgt in Deutschland
- Hohe Konfigurierbarkeit der App an die Bedarfe des Klinikums

Push-Meldung weg. Auf der anderen Seite hilft die Steuerung per App allerdings auch, viel Zeit zu sparen, die die Führungskräfte nutzen können, um neue

„Die App ist für mich viel übersichtlicher als der vorherige Prozess. Wichtige Mitteilungen und Informationen über Veränderungen erhalte ich direkt auf mein Handy, ohne dass ich mich aktiv ins E-Mail-Programm einwählen muss.“

Eine Mitarbeiterin des Pflegepools an der Uniklinik Münster

Formen der Begegnung zu etablieren und somit letztendlich mehr Zeit für jeden einzelnen Mitarbeitenden zu haben.

Ein Nachteil aller ergänzenden Devices in der Steuerung ist die Inkompatibilität mit dem aktuell genutzten Dienstplanprogramm. Die Leitungen müssen alle Dienstorte und -zeiten der Mitarbeitenden im Pflegepool nach dem Verteilungsprozess täglich händisch ins Dienstplanprogramm eintragen. Zudem müssen sich alle Mitarbeitenden und Leitungskräfte einmalig für die App registrieren, was allerdings alle Beteiligten am UKM als unkritisch empfanden.

Vergabe von Plus-Diensten

Zeitgleich mit dem Start des Produktiv-Einsatzes der Pflegepool-App zum Jahresbeginn 2021 wurde als weiterer Baustein der Personalausstattung das Konzept des Plus-Dienstes integriert. Alle Mitarbeitenden der Allgemein- und Intensivpflege am UKM können nun offene Dienste übernehmen, die die Stationsleitungen in den Shift Manager als Bedarf einstellen und die das Leitungsteam des Pflegepools nach der Prüfung freigeben können. Ein Baustein, für den das Universitätsklinikum Köln 2020 auf dem Deutschen Pfl egetag ausgezeichnet und den das UKM modifiziert übernommen hat. Am UKM konnten

mit dieser Erweiterung im ersten Quartal 2021 über 500 zusätzliche Dienste besetzt werden, 763 Mitarbeitende aus der Pflege haben sich in den ersten drei Monaten für die App registriert. „Die Tatsache, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Dienste freiwillig und selbstbestimmt aussuchen können und diese zusätzlich sehr gut vergütet werden, zeigt die Attraktivität dieser Pool-Ergänzung“, erklärt Corinna Janowsky, Abteilungsleiterin des Pflegepools. Durch die parallele Nutzung des Shift Managers auch für die Vergabe von Plus-Diensten lässt sich ein nicht besetzbarer Pool-Dienst anschließend für die offene Vergabe unter allen Mitarbeitern freigeben. Sandra Schwenner, Stationsleiterin der Notaufnahme, sagt dazu: „Im ersten Quartal fehlten bei uns aufgrund unvorhergesehener Ausfälle die Dienste einer Vollzeitkraft. Mithilfe der App konnten wir diese Dienste relativ problemlos wieder neu besetzen. Ich glaube, dass die Tatsache, dass Mitarbeitende auch aus anderen Bereichen des UKM Dienste und Bereiche selbst aussuchen können, ein großer Vorteil ist.“

Ohne die Umstellung auf den Shift Manager wären solche komplexen Unterstützungsprozesse kaum in dieser Vielfalt, Durchdringung, aber auch Trennschärfe planbar. Der ergänzende Baustein der Sinnhaftigkeit der App-basierten Umstellung des Workflows in der Personalsteuerung des Pflegepools, um auch in Zukunft nachhaltig auf Personalausfälle reagieren zu können. ■



Angelika Maase (M.Sc., Dipl. Pflegewirtin) ist Pflegewissenschaftlerin und Leiterin der Stabsstelle Pflege-

entwicklung am Universitätsklinikum Münster. Sie verantwortet u.a. die Abteilung Pflegepool und die Abteilung Internationale Fachkräfteakquise. © PicturePeople Fotostudio/UKM Münster