



6/7



Juni/Juli 2009  
40. Jahrgang

Fehlermanagement



Aus Fehlern systematisch lernen



Maßnahmenplan



Transfer eines  
Expertenstandards  
in die Praxis

Vergütungsregelungen  
zum § 87b



Äußerst unterschied-  
lich fällt die Kosten-  
erstattung in den  
einzelnen Bundes-  
ländern aus

# Dienstplan per Mausklick

## Haus Sandberg setzt auf EDV – ein Praxisbericht.



Verwaltungsaufwand minimieren und Arbeitsabläufe reibungslos gestalten (Fotos: GIS)

Vor rund acht Jahren hielt die elektronische Zeiterfassung Einzug in das Bergheimer Seniorenhaus. Inzwischen wird auch der Dienstplan am Rechner erstellt. Und auch für das Qualitätsmanagement nutzt Haus Sandberg den PC.

Schon im Eingangsbereich fällt auf: Diese Einrichtung hat keine Berührungängste, wenn es um moderne Technik geht. Das tägliche Freizeitangebot wird ebenso wie die laufenden Erweiterungsarbeiten auf dem Bildschirm präsentiert. Auch das Freizeitprogramm gibt sich up to date: Gedächtnistraining und Basteln – schön und gut. Aber im Haus Sandberg spielen die Senioren außerdem an der Wii-Konsole und surfen im Internet.

Kein Wunder, dass auch Organisation und Verwaltung ganz auf EDV setzen. „Unser Ziel war es, den Verwaltungsaufwand zu minimieren und Arbeitsabläufe reibungsloser zu gestalten“, erklärt Geschäftsführer und Inhaber Klaus Kamp. „Schritt für Schritt haben wir deshalb auf EDV umgestellt: Zuerst kam die elektronische Zeiterfassung, dann die elektronische Dienstplanung, zuletzt das Kontinuierliche Verbesserungsmanagement. Heute wissen wir, dass davon alle profitieren: Bewohner ebenso wie Mitarbeiter.“

### Hotel mit Zusatzleistung Pflege

Derzeit laufen im Bergheimer Seniorenhaus umfangreiche Erweiterungsarbeiten: Die Wohn-Nutzfläche wird von 7.000 qm auf 8.500 qm vergrößert, sodass in Zukunft 116 Bewohner betreut werden können. Ein

Café mit Sonnenterrasse ist dabei ebenso vorgesehen wie ein Fitness- und Wellness-Bereich speziell für ältere Menschen. Damit setzt Kamp seinen Traum von einem „Hotel mit Zusatzleistung Pflege“ in die Realität um. Momentan verfügt das Seniorenhaus, das im letzten Jahr sein 40-jähriges Bestehen feierte, 105 Pflegeplätze, die auf vier Wohnbereiche mit 55 Einzel- und 25 Doppelzimmern aufgeteilt sind.

### Komplexes Schichtmodell

Um die Versorgung der Bewohner rund um die Uhr, Tag für Tag zu gewährleisten, muss der Personaleinsatz der 85 Mitarbeiter sorgfältig geplant werden. „Wann müssen wo wie viele Mitarbeiter mit welcher Qualifikation eingesetzt werden?“, lautet die Kernfrage. Die Antwort darauf ist ein komplexes Schichtmodell mit unterschiedlichen Dienstzeiten pro Schicht, bei dem zahlreiche Randbedingungen zu beachten sind. Dazu zählen beispielsweise das Arbeitszeitgesetz, das Schwerbehindertenrecht, außerdem tarifliche Grundlagen, betriebliche Vereinbarungen und nicht zuletzt Einzelabsprachen mit den jeweiligen Mitarbeitern.

### Vom Papier zur EDV

„Kaum vorstellbar, wie wir die Dienstplanung noch vor wenigen Jahren handschriftlich auf DIN-A3-Bögen bewerkstelligt haben“, wundert sich die Verwaltungsleiterin Elke Schiffer. „Der Zeitaufwand war enorm. Und wehe, es mussten Änderungen gemacht werden!“ Schnell wurde klar, dass eine EDV-unterstützte

Lösung die Planung erleichtern und für mehr Transparenz sorgen würde. Zur elektronischen Zeiterfassung kam deshalb der AIDA-Personalplanungsassistent (PPA) hinzu. Alle relevanten Vorgaben und Vereinbarungen sind in diesem System bereits voreingestellt und können somit nicht mehr übersehen oder vergessen werden. Der Dienstplan wird vielmehr unter Berücksichtigung des Bedarfs und der erforderlichen Qualifikation weitgehend automatisch erstellt. Dies spart nicht nur Zeit, sondern senkt auch die Fehlerquote. „Früh-, Spät- und Nachtdienste, Feiertage, hohe Feiertage, kleine Dienste, große Dienste in der Pflege, der Küche und der Hauswirtschaft – unser Schichtsystem ist sehr komplex. Insgesamt haben wir rund 77 Tagespläne“, erläutert Kamp die Situation im Haus Sandberg. Dank rechnergestützter Planung behält die Pflegedienstleitung dennoch den Überblick und kann gleichzeitig flexibel auf kurzfristige Veränderungen, wie beispielsweise die Krankheit von Mitarbeitern, reagieren.

### Besuch von MDK und Heimaufsicht

„Erst vor kurzem war der MDK bei uns im Haus. Von unserer Planung am PC waren die Prüfer durchaus angetan“, berichtet Kamp. Tatsächlich kann mit Hilfe der elektronischen Dienstplanung jederzeit klar und übersichtlich dargelegt werden, dass bestimmungsgemäß geplant wurde. „Viele Auswertungen, wie die prüfenden Stellen sie fordern, lassen sich fast kaum noch ohne EDV erstellen, jedenfalls nicht in vertretbarer Zeit“, unter-

#### Die elektronische Dienstplanung

- berücksichtigt gesetzliche, tarifliche und individuelle Vorgaben,
- berechnet Sollzeiten und führt einen Soll-/Ist-Abgleich durch,
- zeigt den verbrauchten, genehmigten, noch nicht genommenen sowie verfügbaren Urlaub an,
- errechnet Zeitzuschläge und liefert erforderliche Daten für die Lohn- und Gehaltsabrechnung automatisch.

**Die Folge: Der Verwaltungsaufwand wird reduziert, wodurch Personalkapazitäten für wichtigere Aufgaben frei werden.**

streicht Kamp die Notwendigkeit einer rechnerunterstützten Organisation in der Pflege. Und die Ansprüche steigen weiter.

## Jahresvorplanung

Anders als sonst üblich, wird im Haus Sandberg nicht monatlich, sondern im 3-Monats-Rhythmus vorgeplant. Ehrgeiziges Ziel des Geschäftsführers ist allerdings eine komplette Jahresvorplanung. Dabei liegt dem Dienstplan ein 4-wöchiger Zyklus zugrunde, der über das Jahr fortgeschrieben wird. Das bedeutet, dass die Mitarbeiter schon heute wissen, ob bzw. wann sie nächstes Jahr Weihnachten Dienst haben. „Was zunächst wie ein starres Konstrukt anmutet, hat sich in der Praxis bewährt“, erläutert Kamp das Modell, denn auch die Mitarbeiter haben einen sehr langfristigen Überblick, was ihnen die Urlaubs- und Freizeitplanung erleichtert.

## Elektronische Zeiterfassung

Bereits mit Einführung der elektronischen Zeiterfassung ersparte man sich im Haus Sandberg viel Papier und minderte damit gleichzeitig das Risiko, dass Notizen auf Stundenzetteln oder anderen Formularen fehlinterpretiert wurden oder abhanden kamen. „Bei der manuellen Zeiterfassung sind Fehler vorprogrammiert. Sie setzen sich in der Gehaltsabrechnung fort und sorgen für Ärger – und zwar nicht nur beim einzelnen Mitarbeiter. So was spricht sich schnell rund, allgemeine Misstimmung macht sich breit. Solcher Ärger ist einfach unnötig“, schildert Kamp seine Erfahrungen. „Die elektronische Dienstplanung ist für alle fair, und sie schafft Klarheit für jeden.“ Im Haus Sandberg erfassen die Mitarbeiter ihre Kommen-, Gehen- und Pausen-Zeiten direkt an ihrem Einsatzort an sogenannten virtuellen Terminals, die sich in den Wohnbereichsbüros, in der Verwaltung, in der Küche und weiteren Arbeitsbereichen befinden. Hier checken die Mitarbeiter einfach am PC ein und aus.

## Enorme Zeitersparnis

Der Vorteil elektronischer Zeiterfassung macht sich besonders bei der Lohnab-

rechnung bemerkbar: Früher mussten die Pläne am Monatsende von Hand ausgewertet werden: Geleistete Dienste wurden berechnet, ein Soll-Ist-Abgleich durchgeführt, der Übertrag ermittelt, Zuschläge errechnet. „Heute brauchen wir maximal zehn Stunden pro Monat für die Löhne. Vorher hat sich eine Vollzeitkraft damit beschäftigt“, erklärt Kamp, der täglich Tagesjournale über die aktuellen Arbeitszeiten ausdrückt. Unstimmigkeiten werden auf diese Weise erkannt. Die Lohnschnittstelle des Programms zur DATEV ermöglicht außerdem eine direkte Übermittlung aller relevanten Daten papierlos und auf Knopfdruck. Dabei werden Zuschläge automatisch ermittelt. Per Mausclick lassen sich auch Auswertungen wie Übersichten über verfügbare Mitarbeiter, Mitarbeiter pro Schicht, Krankheitstage, Überstunden, Urlaubslisten und andere mehr bequem und einfach erstellen. „Es gibt kein lästiges Zusammensuchen und Zusammenstellen von Informationen mehr. Ich kann mir die Daten so abrufen, wie ich sie brauche“, so Elke Schiffer. Auch die Mitarbeiter behalten leichter den Überblick, denn sie erhalten einmal im Monat ein Monatsjournal, auf dem alle Kommen- und Gehen-, Soll- und Ist-Zeiten sowie Urlaubs- und Krankheitstage übersichtlich gelistet sind.

## Urlaubs- und Ausfallzeiten

Gerade die Verwaltung von Urlaubs- und Ausfallzeiten war in der Vergangenheit mit hohem Aufwand verbunden und erforderte eine stetige interne Absprache. Denn über Urlaubs- und Ausfall-

zeiten muss die Personalverwaltung ebenso im Bilde sein wie die Wohnbereichsleitungen, Pflegedienstleitung und Heimleitung. Eine EDV-gestützte Organisation macht hier vieles einfacher, weil alle aktuellen Daten zentral gespeichert werden und jederzeit abrufbar sind. Das System macht es außerdem leichter, Urlaubszeiten betriebswirtschaftlich sinnvoll einzuplanen. „Früher liefen bis zu 350 Urlaubstage am Ende des Jahres auf. Das kann uns heute nicht mehr passieren, da wir alle Urlaubstage jederzeit aktuell abrufen können und gegensteuern können. Dadurch hat sich die Zahl der Resturlaubstage von allen 85 Mitarbeitern am Ende des Jahres auf 100 reduziert“, berichtet Inhaber Kamp.

## Immer in Aktion

Kein Grund zum Ausruhen: Klaus Kamp arbeitet stetig daran, „sein“ System noch besser an die individuellen Anforderungen seines Hauses anzupassen. Denn er weiß genau: Speziell beim Dienstplan geht es um seine wichtigste Ressource – die Mitarbeiter. Gerade in der Pflege ist der Personalkostenanteil mit bis zu 80% sehr hoch. Ein effizienter Personaleinsatz ist deshalb allein aus betriebswirtschaftlicher Sicht unbedingt notwendig. Gleichzeitig führt eine optimale Planung auch zu mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitern, was sich wiederum positiv auf die Motivation und letztlich auf die Qualität der Pflege auswirkt. Ein doppelter, ja sogar dreifacher Effekt, der belegt, dass von einer effizienten Dienstplanung alle profitieren: Geschäftsführung, Mitarbeiter und Bewohner.

## Geprüfte Qualität

Im Herbst strebt Kamp die Zertifizierung nach DIN ISO 9002 an. Dazu arbeitet er schon heute mit einem speziellen AIDA Modul, dem KVP-Manager, der dabei hilft, die Qualität des Hauses kontinuierlich zu steigern. Derzeit werden alle Arbeitsprozesse beschrieben und im Programm hinterlegt. In Zukunft sollen regelmäßige Audits den kontinuierlichen Verbesserungsprozess begleiten und stetig vorantreiben. ●

Sabine Jung-Elsen

### Über den Anbieter

Das Haus Sandberg nutzt das Zeiterfassungs- und Personalplanungssystem der AIDA ORGA ([www.aida-orga.de](http://www.aida-orga.de)). Die Beratung und Installation sowie die laufende Betreuung hat die Firma GIS GmbH als Service- und Vertriebspartner der AIDA ORGA übernommen.

Weitere Informationen zum System erhalten Sie bei

#### GIS GmbH

Ampèrestraße 10, 53844 Troisdorf  
Tel.: 02 28 / 9 71 34-7  
Fax: 02 28 / 9 71 34-99  
[info@gisorga.de](mailto:info@gisorga.de), [www.gisorga.de](http://www.gisorga.de)