

## **Arbeits- und Systemgestaltung**

Schriftenreihe des arbeitswissenschaftlichen instituts bremen und des  
Steinbeis Transferzentrums für innovative Systemgestaltung und  
personale Kompetenzentwicklung der Universität Bremen

**Petra Binz, Thomas Bruns, Günther Ewald**

### **Leitfaden zur Optimierung der Arbeitsorganisation in der ambulanten Pflege**

Band 3/2010

Hrsg.: Prof. Dr.-Ing. Franz J. Heeg

Shaker Verlag  
Aachen 2010

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2010

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-9455-7

ISSN 1861-9371

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: [www.shaker.de](http://www.shaker.de) • E-Mail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

## **Vorwort zur Schriftenreihe**

Das arbeitswissenschaftliche institut bremen (aib) und das Steinbeis Transferzentrum für innovative Systemgestaltung und personale Kompetenzentwicklung (stz) an der Universität Bremen erarbeiten unter der Leitung von Prof. Dr.-Ing. Franz J. Heeg in Kooperation mit Organisationen verschiedener Branchen (Profit- und Non-Profit-Bereich) und Größenordnungen Aufgabenstellungen zur Neugestaltung bzw. Optimierung von Arbeitssystemen.

Insbesondere geht es dabei um eine aufgaben- und nutzergerechte Gestaltung von Organisationen (Prozesse und Strukturen), Technik (insbesondere auch Informationstechnik) und Qualifikation von Fach- und Führungskräften (Methoden-, soziale- und personale Kompetenzen) – dies unter besonderer Berücksichtigung der Beseitigung bzw. Verminderung von psychosozialen Belastungsfaktoren (Stressoren) und der Förderung von Sicherheit, Gesundheit und Nachhaltigkeit im Betrieb.

Die Entwicklung, Gestaltung und Umsetzung von organisatorisch-technischen und qualifikatorisch-organisatorischen Innovationen bilden den Rahmen der Arbeiten der beiden Institute. Industrial und Service Engineering bzw. Systems Engineering bilden auch die Basis der technischen Infrastruktur der Institute.

Eine wichtige Unterstützung dieser Aktivitäten ist durch die Zugehörigkeit zu einem ingenieurwissenschaftlichen Fachbereich der Universität Bremen gegeben, dem Fachbereich Produktionstechnik, sowie durch die Umsetzung von ingenieurmäßigen Vorgehensweisen bei überdisziplinären Forschungs- und Entwicklungsaufgaben sowie der Umsetzung der hier entwickelten Erkenntnisse in die Lehre für Studierende und Mitarbeiter/-innen aller Hierarchiestufen in Organisationen.

Der Reihenherausgeber

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Franz J. Heeg



<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen und Ziele des Leitfadens</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Vorgehensweise zur Durchführung der Prozessoptimierungen</b>	<b>10</b>
3.1	Orientierungsphase	10
3.2	Einbindung und Beteiligung der Mitarbeiter	11
3.3	Projektorganisation und Projektmanagement	12
3.4	Controlling	15
3.5	Ist-Analyse der Prozesse	16
3.6	Entwicklung der Soll-Prozesse	19
3.7	Umsetzung der Soll-Prozesse	20
3.8	Projektabschluss	21
<b>4</b>	<b>Voraussetzungen für erfolgreiche Prozessoptimierungen</b>	<b>23</b>
4.1	Personelle Ressourcen und Verantwortlichkeiten	23
4.2	Anfallende Kosten für die technische Ausstattung im Rahmen der Prozessoptimierungen	25
4.3	Berücksichtigung der Mitarbeiter bei der Einführung der mobilen Lösung	27
<b>5</b>	<b>Beschreibung des Referenzmodells zur Prozessoptimierung</b>	<b>31</b>
5.1	Tourenplanung	33
5.2	Leistungserfassung	35
5.3	Zeiterfassung Mitarbeiter	36
5.4	Pflegeübergabe	38
5.5	Rufbereitschaft	45
5.6	Medikamentenbeschaffung	46
5.7	Organisation von Dienstleistungen	50
<b>6</b>	<b>Qualifizierung der Mitarbeiter für den Einsatz der mobilen Anwendung</b>	<b>53</b>
6.1	Qualifizierungsmaßnahmen für den Einsatz neuer Hard- und Software	53
6.1.1	PC-Grundlagen	55
6.1.2	Handhabung der mobilen Geräten	55
6.1.3	Mobiles Pflegeinformationssystem	56
6.1.4	Datenabgleich zwischen mobilen Geräten und Pflegezentrale	57
6.1.5	Administration	58
<b>7</b>	<b>Technische Anforderungen der Prozessoptimierung</b>	<b>60</b>
7.1	Hardware	60
7.1.1	Server	61
7.1.2	Arbeitsstationen: Anwendungs-PC und Notebooks	61

---

7.1.3	Mobile Geräte.....	62
7.2	Kommunikationseinrichtungen.....	62
7.3	Software.....	63
7.3.1	Betriebssystem.....	63
7.3.2	Datenbanksystem .....	63
7.3.3	Pflegeinformationssystem.....	64
7.3.4	Weitere Programme .....	64
7.3.5	Mobile Anwendungen.....	64
7.4	Kosten.....	65
<b>8</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>66</b>
8.1	Grafische Darstellung der Prozesse .....	66
8.2	Abkürzungsverzeichnis und Begriffserklärungen.....	75
8.3	Fragebogen zu den IT-Vorkenntnissen .....	78
8.4	Fragebogen zu den Erfahrungen mit den mobilen Geräten .....	81
8.5	Checkliste Anforderungen Mobiles Pflegeinformationssystem.....	86