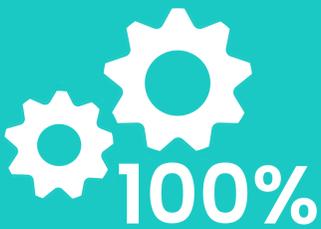


KUNDENBERICHT

Diakoniestation Eggenstein-Leopoldshafen e.V.

Wie die Diakoniestation Eggenstein-Leopoldshafen e.V. die Herausforderungen des Pflegealltags mit nooa meistert

Ergebnisse auf einen Blick



Verfügbarkeit und keine Systemausfälle



Zeitersparnis bei Koordination der Aushilfs- und Hauswirtschaftskräfte



absolut sichere Kommunikation – auch mit externen Arbeitskräften



gesteigerte Effizienz beim Aufgabenmanagement



weniger Telefonate auf der Tour

Über den Pflegedienst

Die Diakoniestation mit Sitz in Eggenstein-Leopoldshafen stellt sich nun seit 1986 den Anforderungen und Herausforderungen der Klient*innen und Patient*innen in ihrer Gemeinde.

Mit inzwischen 14 Pflegekräften und ca. 20 Nachbarschaftshelfer*innen ist die Diakoniestation täglich im Einsatz und bietet qualifizierte Pflege und Betreuung in verschiedenen Bereichen. Ihre Leistungen reichen von der Kranken- und Altenpflege über die hauswirtschaftliche Versorgung bis hin zur Beraterischen Unterstützung.

Als moderner ambulanter Pflegedienst will das Team der Diakoniestation nicht auf der Stelle treten, sondern sich stets weiterentwickeln, sich immer wieder an neue Anforderungen des Pflegealltags anpassen und auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Patient*innen eingehen.

Wie wurden die Hürden der internen Kommunikation mit nooa überwunden?

Effiziente und datenschutzkonforme Kommunikation

Vor der Einführung von nooa gab es keine adäquate Lösung, die Aushilfs- und Hauswirtschaftskräfte im dynamischen Pflegealltag über wichtige Informationen und Instruktionen auf dem Laufenden zu halten. Hier war das Telefon das hauptsächlich genutzte Kommunikationsmittel. Dies brachte eine schlechtere Erreichbarkeit, Anrufe zur privaten Zeit und ein unnötiges "Hin und Her" mit sich. Zudem musste ein und dieselbe Information gleich an mehrere Adressaten einzeln übermittelt werden.

Seitdem nun aber die Hauswirtschaftskräfte gebündelt über eine entsprechende Pinnwand informiert werden, fallen unnötige Anrufe weg. Das Vorgehen hat sich schnell etabliert, da Informationen kanalisiert und in der Folge viel schneller Rückmeldungen zu wichtigen Mitteilungen, Hinweisen oder Anfragen generiert werden können. Laut der Pflegedienstleitung konnten Koordination und Erreichbarkeit mit nooa wesentlich verbessert und damit der Zeitaufwand um 50% reduziert werden.

Ein weiterer Vorteil mit nooa ist es, dass Patientendaten ohne Bedenken mit Pflege- und Hauswirtschaftskräften geteilt werden können. Ob Absagen, Terminänderungen, Krankenhausaufenthalte oder wichtige, personenbezogene Daten - mit nooa können sensible Informationen schneller und vor allem sicherer verteilt werden.

“ Ich spare viel Zeit, da kein Anruf mehr nötig ist. Es ist kein Problem mehr, Leute zu erreichen.

Frau Stollenmeier, PDL

100% Verfügbarkeit und problemlose Synchronisation der Systeme

Bei ihrer Pflegesoftware, welche die Diakoniestation zur Tourenplanung, Dokumentation und Abrechnung nutzt, kommt es immer wieder zu Synchronisierungsproblemen zwischen den Endgeräten. Es gibt bestimmte Anpassungen und Einstellungen, die nur in der Desktopanwendung vorgenommen werden können. Häufig werden wiederum Anpassungen, die vom PC aus vorgenommen wurden, bei der mobilen Nutzung nicht richtig oder gar nicht angezeigt. So kommt es schonmal vor, dass im Tourenplan die Klient*innen verrutschen oder die Pflegefachkräfte nach ihrer Tour den Pflegebericht am PC erneut bearbeiten müssen.

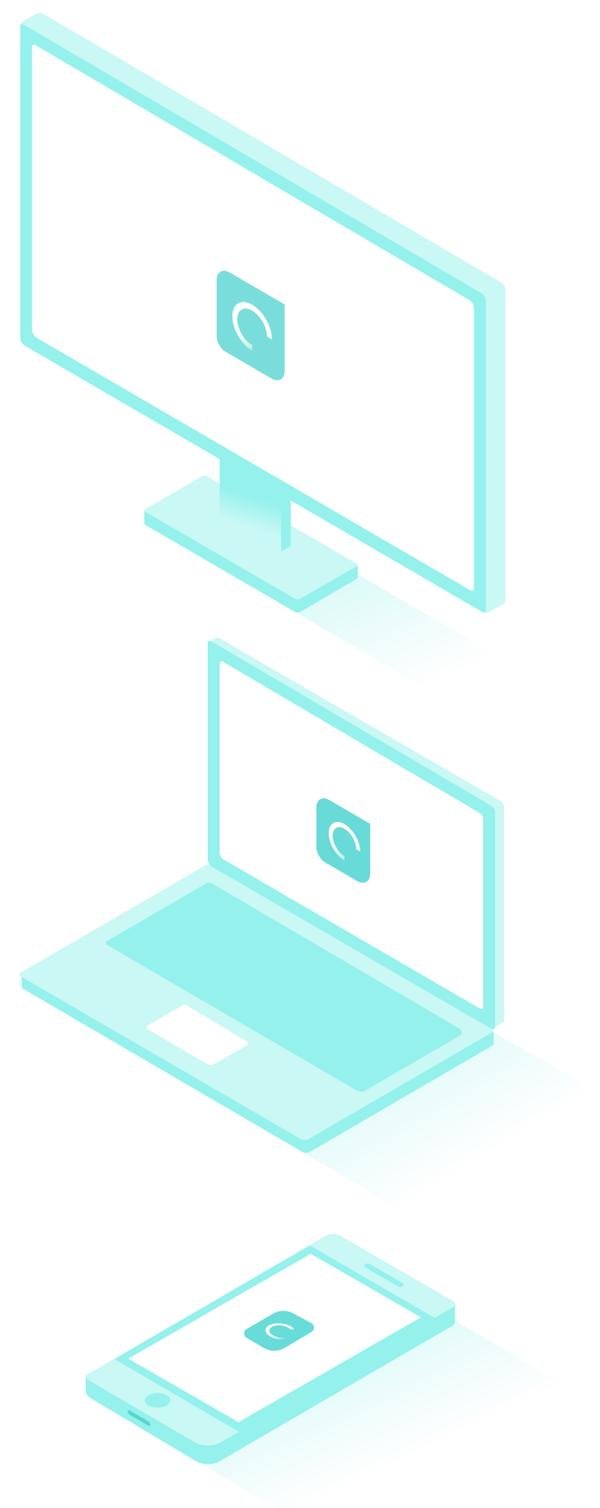
Da es bei ihrer Pflegesoftware häufiger zu Synchronisierungsproblemen und Systemausfällen kommt, schätzt das Team umso mehr, dass nooa geräteübergreifend stets verfügbar und einsatzfähig ist. nooa lässt sich außerdem auf allen Endgeräten gleich gut bedienen und es gibt keine Funktionalitäten, die nur für die Nutzung in der Desktopansicht vorgesehen sind.

Schluss mit der Zettelwirtschaft. Mehr Effizienz durch vereinfachtes Aufgabenmanagement

Die gute alte Zettelwirtschaft... - auch dieser moderne und weitestgehend digitalisierte Pflegedienst erinnert sich noch gut an die Notizen in Form von kleinen Zettelbotschaften. Ein klassischer Fall sind die Notizen bei Anrufen von Angehörigen, die zentral im Büro der Diakoniestation eingehen. Man greift zum Zettel, notiert sich schnell das Anliegen und klingelt

“ nooa ist super, weil es immer verfügbar ist. Andere Systeme schmieren öfter mal ab... Das ist bei nooa noch nie passiert.

Frau Lutz, Organisation



anschließend direkt noch bei der betreffenden Pflegefachkraft durch. Diese wird jedoch häufig nicht gleich erreicht. Wenn sich derartige Aufgaben und Notizen auf dem Zettel über den Tag hinweg erst einmal angesammelt und teilweise vermischt haben, verliert man schnell den Überblick.

Mit dem Messenger und Aufgabenmanagement über nooa konnte der Papierbedarf reduziert werden, was aber noch wichtiger ist – es gehen nun viel weniger Aufgaben und Notizen unter.

“ Wenn man einen Zettel schreibt, stehen häufig mehr als eine Aufgabe darauf. Da passiert es schonmal, dass der Zettel weggeschmissen wird, bevor alle Aufgaben erledigt sind. Mit nooa passiert das nicht.

Frau Lutz, Organisation

Das Büro nutzt den Messenger und das Taskboard zum einen sehr intensiv für die Kommunikation untereinander und zum Delegieren von Aufgaben. Aber auch die Selbstorganisation hat sich bei vielen Kolleg*innen durch nooa stark verbessert.

Laut Frau Lutz ist ihr Aufgabenmanagement um 30% effizienter geworden. Aufgaben und Notizen können übersichtlich mit einem Fälligkeitsdatum versehen, einer Person zugewiesen, priorisiert und nach Bearbeitung abge-

hakt werden. Somit ist sichergestellt, dass nichts verloren geht und Informationen so abgelegt sind, dass man sie bei Bedarf schnell wiederfindet.

“ Mit nooa kann ich immer direkt drauflos schreiben. Ich schicke eine Nachricht und habe es aus dem Kopf.

Frau Stollenmeier, PDL

Weniger Kommunikationsaufwand dank weniger Störung und Ablenkung

Es sind aber nicht nur die “stillen” Zettelbotschaften. Auch die Abstimmungen zwischen Tür und Angel oder per Zuruf im Vorbeigehen stellen ein Problem da. Das lenkt ab und es braucht jedes Mal wieder Anlauf um konzentriert an den eigenen Aufgaben weiterarbeiten zu können.

Inzwischen kommunizieren die Teams im Büro sogar von Raum zu Raum nur noch über den nooa Messenger, um die Kolleg*innen nicht aus der Konzentration zu reißen.

Auch der Kommunikationsaufwand zwischen Büro und Pflegekräften konnte stark reduziert werden. Seitdem der Messenger vermehrt als Kommunikationsmittel genutzt wird, bekommt eine Pflegekraft auf ihrer Tour 66% weniger Anrufe. Auf privaten Geräten gehen bei den Pflegefachkräften gar keine Anrufe und Nachrichten ein.



Missverständnisse und Frustrationen durch saubere Übergaben vermeiden

Die Übergaben zählen für Frau Reisberger zu den wichtigsten Bereichen der Kommunikation unter den Pflegekräften. Daher ist es auch so wichtig, Missverständnisse und Latenzen an dieser Schnittstelle möglichst zu vermeiden. So vielfältig die Pfleger und Pflegerinnen sind und so dynamisch die Arbeit am Menschen ist, so kommen auch höchst unterschiedliche Übergaben zustande. Gerade für weniger erfahrene Kolleg*innen ist es wichtig, dass diese bei einer Patientenübernahme einerseits gut über die schriftliche Übergabe vorbereitet wird und andererseits, dass diese auch dafür sensibilisiert werden, gewisse Anforderungen an eine saubere Übergabe gegenüber anderen einzuhalten.

“ Am wichtigsten in der internen Kommunikation sind bei uns sauber geführte Übergaben.

Frau Reisberger,
Pflegefachkraft | Qualitätsbeauftragte

Mit nooa kann das Übergabebuch über eine Pinnwand problemlos organisiert werden. Auch bei der mobilen Nutzung bietet der Pinnbeitrag alles, was zu einem ordentlichen Übergabeeintrag dazugehört:

1. **Klientenprofile** können einfach und schnell **im Text verknüpft** werden
2. **Fotos und Dateien** können vor Ort aufgenommen und **mit einem Klick eingebunden** werden
3. Die **komplette Historie** an ehemaligen Einträgen **wird angezeigt**
4. Es gibt **keine Zeichenbegrenzung** im Textfeld
5. **Einträge** können auch **nach dem Veröffentlichen** noch **editiert** oder wieder **gelöscht** werden
6. **Einträge** können **kommentiert** werden für schnelle Rückmeldungen oder Fragen

Was waren die Anforderungen der Diakoniestation an ihre Kommunikationsplattform?

“ Wir brauchen eine zentrale, gut strukturierte und zuverlässige Kommunikationsplattform.

Frau Reisberger,
Pflegefachkraft | Qualitätsbeauftragte

Am Ende kommt es nicht auf das Genug, sondern auf das Richtige an!

Dass die Pflegesoftware häufiger „ab-schmiert“ und die Synchronisation zwischen den Endgeräten nicht immer sauber läuft, wenn der Bericht auf der Desktopanwendung bearbeitet wurde, ist das eine. Diese technischen Schwierigkeiten können einem schonmal den letzten Nerv kosten, wenn man ohnehin wieder eine anstrengende Tour hinter sich hat. Das Allerwichtigste allerdings ist es aus Sicht der Qualitätsbeauftragten Reisberger, dass man keine Abstriche bei der internen Kommunikation macht. Untereinander muss es direkte Wege wie Chat und Gruppenkommunikation geben, Übergaben müssen sauber gemacht und wichtige Informationen müssen so abgelegt sein, dass man sie schnell und unkompliziert abrufen kann – jederzeit und von überall.

In der Praxis stellt man fest, dass mehr dazu gehört, als nur einfach Geschäftsprozesse zu digitalisieren und diverse Software und Tools für Dokumentation, Abrechnung, Koordination und Kommunikation im Einsatz zu haben. Viel entscheidender ist doch die Frage: Wie nutzt man die Tools für die eigenen ‘digitalen’ Arbeitsabläufe am besten, sodass diese reibungslos verlaufen?

nooa hat es sich mit seiner gesamt-heitlichen Lösung zur Aufgabe gemacht für eine bessere Kommunikation die Pflege-dienstleitung, die Verwaltung, die Pflege-fachkräfte, die Hauswirtschaftskräfte und auch Externe in den Blick zu nehmen – nicht zuletzt profitieren davon immer die Klient*innen und deren Angehörige.

ZEIT SPAREN

Informationen schnell und unkompliziert abrufen – jederzeit und von überall.





Wir brauchen eine Lösung für unsere interne Kommunikation, nicht mehrere – und die muss unkompliziert sein.

Frau Reisberger,
Pflegefachkraft | Qualitätsbeauftragte

„Wir brauchen eine Lösung“ – zweigleisiges Fahren und Dopplungen vermeiden

Ein Problem, mit dem sich viele Pflegedienste konfrontiert sehen, ist, dass in der Pflegesoftware etwas doppelt-gemoppelt dokumentiert oder an einer bestimmten Stelle zu viel dokumentiert wird. Dieses Problem tritt häufig auch bei Abstimmungen untereinander auf.

Es werden mehrere unterschiedliche Kommunikationswege für den gleichen Zweck oder auch der gleiche Kommunikationsweg auf gleich mehreren Plattformen genutzt.

Mit nooa kann die Diakoniestation seine Kommunikationsmittel und Kommunikationswege schlank halten – das sorgt für Ordnung und Orientierung. Für schnelle Abstimmungen bietet sich der nooa-Messenger inkl. Chat, Anruffunktion und Videotelefonie an.

Allgemeine Informationen, Maßnahmen, Regelungen oder Hinweise zu einem bestimmten Thema, die entsprechend eine bestimmte Arbeitsgruppe betreffen, können in der zielgerichteten Gruppenkommunikation über Pinnwände organisiert und geteilt werden. Alles an einem Ort, innerhalb einer Kommunikationsplattform.

„Die Lösung muss unkompliziert sein“ – flexibel, übersichtlich und auf das Wesentliche beschränkt

Die zweite wichtige Anforderung an die Kommunikationsplattform, die Frau Reisberger anspricht, sind intuitive Bedienung sowie einfache und schnelle Workarounds. Im Pflegealltag kommt es vor allem darauf an, dass wichtige Informationen in kurzer Zeit mit dem gesamten Team bzw. Einzelpersonen geteilt werden müssen und dass dabei der Kommunikationsaufwand entsprechend gering gehalten wird, damit man sich möglichst schnell den wesentlichen Aufgaben widmen kann.

Als Mentorin der Pflegekräfte beobachtet Frau Reisberger, dass gerade neue Mitarbeiter oder temporäre Aushilfskräfte in erster Linie ein Tool brauchen, in dem sie sich schnell zurechtfinden. Das spart schon bei der Einführung wertvolle Zeit.

Bei den wichtigsten Funktionalitäten einer Kommunikationsplattform handelt es sich für die Diakoniestation Eggenstein-Leopoldshafen e.V. um genau jene, mit denen es möglichst schnell und einfach gelingt...

- eine relevante Information zielgerichtet abzulegen, damit es zum richtigen Zeitpunkt die Person/en erreicht, die es betrifft oder
- zu einer relevanten Information direkt zu gelangen, damit nicht erst unnötige Maßnahmen und Handlungen ergriffen oder angestoßen werden müssen

Da nooa genau diesem Prinzip untersteht und die für die interne Kommunikation relevantesten Funktionalitäten beinhaltet, schafft es als gut strukturierte Plattform einen Rahmen für einen reibungslosen Kommunikationsfluss.



Die Einführung war “so einfach wie WhatsApp und Facebook”

Sobald Frau Lutz die Benutzer angelegt hatte und den Kolleg*innen somit direkt Zugang auf die nooa Plattform von allen Endgeräten aus verschafft wurde, konnten diese gleich loslegen. Es wurde dazu keine Schulung oder zusätzliche Software benötigt. Mitarbeiter jeden Alters fanden sich hier schnell zurecht, weil nooa übersichtlich aufgebaut ist und man die Workarounds aufgrund der intuitiven Bedienung schnell versteht.



“ Nach der Registrierung und dem ersten Anmelden ist die Nutzung von nooa super einfach. Damit kommt jeder klar. Es ist so einfach wie WhatsApp und Facebook.

Frau Lutz, Organisation

Beim Koordinieren der Teams wird am liebsten in der Desktopansicht gearbeitet. Für schnelle Abstimmungen oder das schnelle Festhalten einer Notiz über die Aufgabenfunktion bietet sich jedoch auch im Büro häufig auch die mobile Nutzung von nooa an. So hat die Pflegedienstleitung gerne alle Endgeräte parat, um je nach Situation das geeignetere Medium zu zücken.

Neben dem Aufgabenmanagement und den Abstimmungen über den nooa Messenger spielen auch die Pinnwände für die Diakoniestation eine wichtige Rolle. Es gibt dabei interdisziplinäre Pinnwände, die für alle Teams relevant sind, wie zum Beispiel das „Schwarze Brett“. Des Weiteren nutzen verschiedenen Teams auch teaminterne Pinnwände als „virtuelle Besprechungszimmer“ für die Kommunikation und Koordination untereinander. So werden bei der Pinnwand „PDL“ entsprechend nur Informationen geteilt, die die Pflegedienstleitung betreffen und auf der Pinnwand „Büro“ Informationen, die für alle Kolleg*innen im Büro relevant sind.

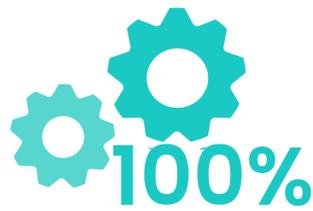
Es wird bereits darüber nachgedacht, nooa auf alle Diakoniestationen auszurollen. Frau Kühn vom Überleitungsmanagement ist eine klare Befürworterin von der Idee, dass die nooa Plattform schon bald auch für die standortübergreifende Kommunikation eingesetzt werden sollte.

Die Ergebnisse

Die Einführung von nooa hat zu den erhofften und zusätzlichen, positiv überraschenden Ergebnissen geführt. Insgesamt können Informationen nun ohne Umwege zur richtigen Zeit an den richtigen Adressaten gerichtet werden, was zu Zeitersparnis, effizientere Kollaboration und Arbeitserleichterung geführt hat.



0 Anrufe in privater Zeit



100% Verfügbarkeit und keine Systemausfälle



2/3 weniger Telefonate auf der Tour



30% gesteigerte Effizienz beim Aufgabenmanagement



nooa



Keine verlorenen Aufgaben, Termine oder Notizen



50% Zeitersparnis bei Koordination der Aushilfs- und Hauswirtschaftskräfte



100% sichere Kommunikation – auch mit externen Arbeitskräften



“ Ich bin total begeistert und nutze nooa auf allen Geräten – Handy, Tablet und PC.

Frau Stollenmeier, PDL

Fazit

Zusammenfassend kann also festgestellt werden, dass die Diakoniestation Eggenstein-Leopoldshafen einen guten Weg gefunden hat, nooa für sich einzusetzen und zu nutzen. Das Büroteam verbringt nun wesentlich weniger Zeit damit, sich selbst zu organisieren als auch andere Arbeitskräfte auf dem Laufenden zu halten und zu koordinieren. Die Pflegedienstleitung und Verwaltung sparen allein 50% ihrer Zeit bei der Koordination von Aushilfs- und Hauswirtschaftskräften. Wo zuvor noch Aufgaben wild zwischen anderen Notizen auf Papierzetteln festgehalten wurden, kann nun mit dem Aufgabenmanagement über nooa 30% effizienter gearbeitet werden. Ob bei der Aufgabenverteilung untereinander oder in der Selbstorganisation – wichtige Informationen gehen nun nicht mehr verloren und können jederzeit wiedergefunden werden. Bei Pflege- und Hauswirtschaftskräften fallen keine unnötigen Fahrten an und viele Anrufe erübrigen sich aufgrund der schnellen und unkomplizierten Workarounds über Messenger und Pinnwände.

Wenn auch Sie Schwierigkeiten mit der Kommunikation in Ihrem Pflegedienst haben, unterstützen wir Sie gerne. Kommen Sie dafür einfach auf unsere Website und buchen einen Termin.

