

## **Pflegeentlastung im Universitätsklinikum Ulm**

**durch Cliniserve CARE und TEAM**



Täglich hat das Pflegepersonal mit vielen konkurrierenden und gleichzeitigen Aufgaben rund um die Versorgung ihrer Patientinnen und Patienten zu tun, was dazu führen kann, dass oft die Zeit im direkten Kontakt zu kurz kommt. Relevante Bedürfnisse der Patient\*Innen bleiben dann leider immer wieder unberücksichtigt und Pflegende selbst sind frustriert, weil sie trotz aller Anstrengungen nicht alle Tätigkeiten durchführen konnten. Im Universitätsklinikum Ulm hilft seit Anfang 2024 eine digitale Lösung zur Kommunikation dabei, die unterschiedlichen Aufgaben zu ordnen und zu delegieren. Dadurch werden Laufwege reduziert und Arbeitsabläufe können strukturiert geplant und vollzogen werden.

In der Pflegebranche ist der Fachkräftemangel besonders spürbar. Dazu kommen zusätzliche pflegefremde Aufgaben wie die Dokumentation und das ständige Hin und Her zwischen Zimmern und Stationen, die Zeit und Energie der Pflegenden beanspruchen. Die direkte Betreuung der PatientInnen bleibt oft auf der Strecke, da Pflegende laut Studien nur noch maximal 15% ihrer Arbeitszeit dafür aufwenden können. Die steigende Belastung, sowohl physisch als auch psychisch, wird zunehmend als Belastung wahrgenommen. Inhalte und Rahmenbedingungen werden deshalb unter die Lupe genommen und sukzessive verbessert, wodurch kontinuierlich neue Pflegefachpersonen hinzugewonnen werden können.

### **Cliniserve CARE am UK Ulm**

Um diese Herausforderung zu bewältigen, ist seit Anfang 2024 Cliniserve CARE fester Bestandteil des Stationsalltags von 9 Pilotstationen des Universitätsklinikums Ulm. Alle Pflegenden im Dienst haben Diensthandys erhalten und können darüber neben Cliniserve Care weitere hilfreiche Applikationen in der Patient\*innenversorgung nutzen. Nach dem Kickoff-Termin mit den Stationsleitungen und dem Pflegedienstleiter wurden alle Stationen des Chirurgischen Zentrums in der Nutzung des Systems geschult.

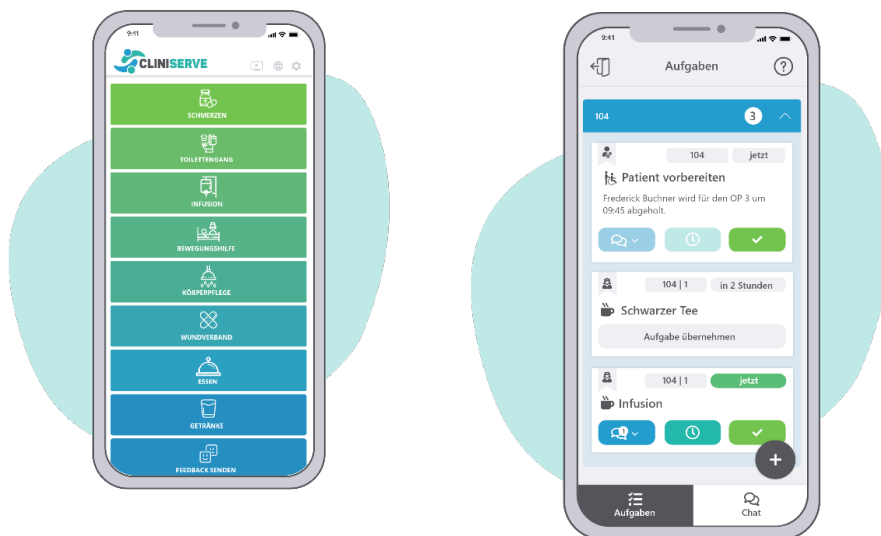
Das gesamte Projekt wird in enger Absprache zwischen Projektleitung, den Stationsleitungen, der Pflegedienstleitung des Hauses und Cliniserve betreut.

Schnittstellen herzustellen ist technisch zwar kein Problem, benötigt aufgrund der komplexen Organisation der IT einer Uniklinik aber Zeit. Umso wichtiger, dass Cliniserve komplett ohne Schnittstellen starten konnte. In weiterführenden Workshops werden nun nicht nur Schnittstellen, sondern auch Prozessergänzungen im Bereich Transport und OP erarbeitet die dann mit Bestandssystem zu einem neuen, volldigitalen Prozess integriert werden. So kann der Pflege weitere Zeit gespart und Unterbrechungen der Abläufe vermieden werden. Cliniserve hat dabei umfassend im Changemanagement mit Analysen des Ist-Zustands und in der prozessualen Umsetzung unterstützt.

Sowohl Pflege- als auch Servicekräfte nutzen das Aufgabentool: Je nach Art der Aufgabe (etwa die Bitte nach einem Tee oder aber Hilfe beim Umziehen) und je nach Qualifikation wird eine Aufgabe zur richtigen Zeit an das entsprechende Personal

disponiert. Patient\*innen haben die Möglichkeit, ihre Bedürfnisse direkt über ein Menü zu kommunizieren. Dieses Menü können sich die Patient\*innen auf ihren eigenen Smartphones anzeigen lassen. Eine Verbesserung zur vorherigen Situation in zweierlei Hinsicht:

1. Je nach Dringlichkeit können Bedürfnisse abgearbeitet werden, ohne bei jeglichen Wünschen der PatientInnen durch die Lichtrufanlage gerufen zu werden.
2. Entsprechend der fachlichen Voraussetzungen werden Aufgaben an das Personal delegiert. So wird etwa ein Getränkewunsch an das Servicepersonal verteilt, wo vor der Einführung von Cliniserve CARE eine Pflegefachperson kontaktiert wurde. Haushaltstätigkeiten werden so der Pflege abgenommen.



Was sich im UK Ulm besonders bewährt: Dadurch das im ersten Schritt direkt ein Gebäude, das der Chirurgie, inklusiver aller Stationen ausgestattet wurde, ergeben sich sofort neue Möglichkeiten im Prozessdenken. So können auch Prozesse zum und von den OP-Sälen, mit Logistikkraften, aber zukünftig auch weiteren zentralen Ressourcen wie TherapeutInnen digitalisiert und optimiert werden. Cliniserve CARE ersetzt dabei keine Bestandssystem, sondern verbindet diese durch digitale Kommunikationsflüsse. So fallen weniger Telefonate und Verzögerungen an, was nicht nur der Pflege, sondern auch dem OP und der Logistik zugutekommt.

### **Cliniserve TEAM im UK Ulm**

Bei kurzfristigen Personalausfällen sorgt außerdem Cliniserve TEAM dafür, Personalressourcen bedarfsorientiert auf die Stationen zu verteilen, Besetzungslücken frühzeitig zu erkennen und das Einspringen aus dem Frei sowie Zeitarbeit deutlich zu reduzieren. Unvorhergesehene Ausfälle und Schichtänderungen werden so effektiv gehandhabt, ohne dass die Stationsleitung auf lange Telefonketten angewiesen ist. Alle Pflegenden werden über die dazugehörige App stets über ihre Arbeitszeiten, Einsatzorte und eventuelle Änderungen auf dem

Laufenden gehalten. Das bedeutet eine Zeitersparnis für Führungspersonen und erhöht die Planungssicherheit deutlich.



Cliniserve TEAM wurde zunächst zum internen Erfahrungsgewinn nur im Bereich der Kinderklinik erfolgreich eingeführt. Im Anschluss wurde gemeinsam mit der IT der Uniklinik Ulm eine Schnittstelle zum Dienstplansystem geschaffen, um allen Mitarbeitenden ihre geplanten Schichten anzeigen lassen zu können, was ebenfalls in der Kinderklinik zur funktionsreife gebracht wurde. Parallel wurde der Gesamtrollout geplant, so dass auch die restlichen Pflegebereiche der Uniklinik Ulm konfiguriert, geschult und live genommen werden konnten um so das gesamte Pflegepersonal zu entlasten.

*Robert Jeske vom UK Ulm: „Mit Cliniserve schaffen wir in mehreren Prozessen die Basis für digital unterstützte professionelle Pflege. So können wir dem Personal nicht nur von Tag 1 an mehr Zeit für Patientenfürsorge und planbarere Schichten ermöglichen, sondern in der Folge auch weitere Prozesse, beispielsweise in Richtung OP und Logistik, verbessern. Leitungen und Mitarbeitende reduzieren zeitraubende Telefonate und können smart und sicher miteinander kommunizieren.“*

## **Die Nutzung in Zahlen**

Insgesamt konnte das Universitätsklinikum Ulm eine deutliche Verbesserung der Effizienz des Pflegepersonals sowie der internen Abstimmungsprozesse feststellen. Die Einführung von Cliniserve markiert einen bedeutenden Schritt hin zu moderner und effizienter Pflegekommunikation. Die beiden Softwarelösungen verdeutlichen anschaulich, wie digitale Technologien den Pflegealltag optimieren können, indem sie die Kommunikation mit Patient\*innen verbessern, die interne Kommunikation im Pflorgeteam erleichtern und den Austausch mit anderen Abteilungen ermöglichen. So wird der Pflegeengpass zwar nicht gelöst, jedoch trägt diese Initiative dazu bei, die Arbeitsbelastung zu verringern und eine attraktivere Arbeitsumgebung für viele Mitarbeitende zu schaffen. Durch kontinuierliche Weiterentwicklung wird das Universitätsklinikum Ulm auch zukünftig von den zahlreichen Vorteilen dieser Lösung profitieren und einen positiven Beitrag zur patientenorientierten und sinnstiftenden professionellen Pflege leisten.