

Wirtschaftlichkeitsanalyse der mobilen Datenerfassung in der ambulanten Pflege

Masterarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades „Master of Science (M. Sc.)“
im Studiengang Wirtschaftswissenschaft der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät
der Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von

Name: Abas



Vorname: Lema



Erstprüfer: Prof. Dr. M. H. Breitner
Betreuer: Dipl.-Ök. Rouven Wiegard

Hannover, den 30.06.2016

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungsverzeichnis	III
Tabellenverzeichnis	IV
Abkürzungsverzeichnis	V
Anhangsverzeichnis	VII
1. Einführung	1
1.1 Relevanz und Motivation	1
1.2 Methodisches Vorgehen	2
2. Theoretische Grundlagen und Literaturanalyse	4
2.1 Ambulantes Pflegewesen und der Pflegeprozess	4
2.2 Herausforderungen in der Pflegebranche	5
2.3 Mobile Datenerfassung – Net Benefits vs. Kosten	7
3. Qualitative Forschung	11
3.1 Methodisches Vorgehen	11
3.2 Experteninterviews und Analysen der Interviews	12
3.3 Ableitung von Ergebnissen	14
4. Wirtschaftlichkeitsanalyse der mobilen Datenerfassung	21
4.1 Vorgehensweise	21
4.2 Demonstration des Excel-Tools	24
4.2.1 Berechnungsmodell	24
4.2.2 Eingabeblatt und Annahmen	27
4.2.3 Nutzenbetrachtung	29
4.2.4 Risiken des Modells	30
4.3 Qualität der Modellierung	31
4.4 Evaluation	33
4.4.1 Musterbeispiel	33
4.4.2 Neugründerbeispiel	36
4.4.3 Praxistest	38

5. Diskussion und Handlungsempfehlungen	41
6. Fazit und Ausblick.....	48
Literaturverzeichnis.....	VIII
Anhang	XIX

1. Einführung

Aufgrund der demographischen Entwicklung gewinnen ambulante Pflegedienstleistungen zunehmend an Bedeutung. Anders als im technischen Kundenservice werden im ambulanten Pflegedienst bislang weniger umfassend mobile Anwendungssysteme eingesetzt“ (Breitschwerdt et al., 2011).

1.1 Relevanz und Motivation

Der Gesundheits- und Pflegemarkt unterliegt einem Paradigmenwechsel (Saurer et al., 2008). Im Hinblick auf den neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff und das neue Begutachtungsassessment wird eine Modernisierung in der Pflegeversicherung vorgenommen (Gesetzentwurf der Bundesregierung, 2015). Das Pflegestärkungsgesetz II, welches ab 2017 zusätzliche fünf Milliarden Euro für die Pflege zur Verfügung stellt, sieht ebenfalls eine Neuregelung im Bereich der Qualitätssteigerung vor (ebenda). Die Prognosen zur Entwicklung der Pflegebedürftigkeit zeigen eine deutliche Zunahme von 2,0 Mio. Pflegebedürftigen im Jahr 1996 auf prognostiziert 2,83 Mio. im Jahr 2020 (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2006). Bis zum Jahr 2030 wird es laut Prognosen voraussichtlich weitere 720.000 zusätzliche Pflegebedürftige geben (ebd.). Das stellt das Pflegesystem vor große Herausforderungen (Dr. Augurzky et al., 2015, S.5). Entwicklungsbedingt stieg die Zahl der ambulanten Pflegedienste von 10.977 im Jahr 2005 auf 12.745 im Jahr 2013 (Statistisches Bundesamt, 2015).

Die ambulante Pflege hat die Aufgabe, pflegebedürftigen Menschen in ihrer häuslichen Umgebung Hilfe zu leisten. „Innovative mobile Technologien, die Informationen in Echtzeit übertragen, haben großes Potenzial, die Prozesse innerhalb der Pflegeorganisation [...] effizienter zu gestalten und gleichzeitig die Pflegequalität zu steigern“ (Binner, 2012, S.1). Die Faktoren Zeit und Mobilität stellen kritische Ressourcen in der ambulanten Pflege dar (Breitschwerdt et al., 2010). Nur bei Beachtung dieser beiden Aspekte kann die Pflege in Umfang und Qualität in einer alternden Gesellschaft langfristig sichergestellt werden (Reinboth, 2012). Das Thema Ambient Assisted Living (AAL), ein selbstbestimmtes Leben der Pflegebedürftigen, rückt immer weiter in den Vordergrund. AAL fasst technische Systeme, Dienstleistungen und Produkte zusammen, die pflegebedürftige Menschen bei der Wahrung ihrer Eigenständigkeit unterstützen (Dr. Becks et al., 2010). Diese sollen die Betroffenen in alltäglichen Situationen unterstützen, wie zum Beispiel (z. B.) die Erinnerung an die Medikamenteneinnahme. So spielt auch hier die mobile IT-Lösung bzw. Assistenzsysteme eine große Rolle. Heute setzen nur etwa 40 Prozent der ambulanten Pflegedienste auf die Unterstützung durch Softwarelösungen (Ristok, 2015). Auf Grund der steigenden Pflegebedürftigkeit und der fehlenden Pflegekräfte im ambulanten Sektor bedarf die Pflege einer Unterstützung durch mobile Assistenzsysteme im Unternehmen, wodurch ein sicherer Informationsaustausch und eine verbesserte Kommunikation zwischen den in der Pflege beteiligten Personen erfolgen kann (Krämer et al., 2011). Etwa 60 Prozent der Pflegedienste nutzen jedoch noch keine

Software zur Unterstützung der Pflege, woraus die Frage entsteht, welche Gründe sich dafür finden lassen. Misstrauen gegenüber der Nützlichkeit, hohe Kosten und Datenschutz spielen eine große Rolle. Die Angebote der mobilen Lösungen seien noch gering (Binner, 2012, S. 11), sodass Pflegedienste keine Online-Angebote erhalten können, keine Preistransparenz für diesen Markt und wenig Wettbewerb vorhanden ist. Besonders bei kleinen Pflegediensten herrscht hinsichtlich der mobilen Endgeräte Skepsis und Unsicherheit. Die fehlende Akzeptanz dieser Zielgruppe legt es nahe, im Rahmen dieser Arbeit eine effiziente und wirtschaftliche Lösung dafür zu finden.

Ziel der Arbeit ist es daher zu untersuchen, wie wirtschaftlich die Nutzung der mobilen Datenerfassung in der ambulanten Pflege ist oder sein kann. Die vorliegende Arbeit befasst sich deshalb schwerpunktmäßig mit folgenden Forschungsfragen:

1. *„Ist die Einführung der mobilen Datenerfassung in der ambulanten Pflege nützlich und rentabel?“*
2. *„Hat die Unternehmensgröße eines Pflegedienstes einen Einfluss auf die Anschaffung der mobilen Datenerfassung?“*

Die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführte Marktrecherche erbrachte, dass die mobile Datenerfassung leistungsfähige Spezialsoftware benötigt. Eine Investition in diesem Sektor kann je nach Softwareanbieter erhebliche einmalige und laufende Kosten erzeugen, zudem sind Qualitätsunterschiede in den EDV-Lösungen zu erwarten. Vor diesem Hintergrund stellt sich die dritte Forschungsfrage folgendermaßen:

3. *„Kann die Erstellung eines Entscheidungsunterstützungstools insbesondere für kleine ambulante Pflegedienste die Investitionsabsicht unterstützen?“*

1.2 Methodisches Vorgehen

Für die vorliegende Arbeit und die Beantwortung der Forschungsfragen wird der iterative fünfstufige Prozess nach Hevner (2004) und nach Peffers et al. (2007) verwendet (siehe Abbildung 1). Zu Beginn stehen die Problemidentifikation und die Motivation (Identify Problem & Motivate), anschließend folgen die Zielstellungen (Define Objectives of a Solution), die in Abschnitt 1.1 bereits erläutert sind.

Der dritte Schritt umfasst den Entwurf und die Entwicklung (Design & Development), wobei die Literaturanalyse in Anlehnung an das von Webster und Watson (2002) vorgeschlagene Vorgehen durchgeführt wurde. Dabei wurde die Literatur zu den Themen der mobilen Datenerfassung und die elektronische Datenverarbeitung in der Pflege, die Nutzen- und Kostenfaktoren untersucht, um Schnittstellen und Unterschiede zu erkennen. Um die Hintergründe und die Anforderungen von ambulanten Pflegediensten nachvollziehen zu können, wird in Kapitel 2 eine knappe Übersicht über das ambulante Pflegewesen und den Pflegeprozess gegeben. Darauf aufbauend wurden qualitative Experteninterviews mit Geschäftsführern und Pflege-

dienstleitern aus dem ambulanten Pflegebereich durchgeführt, um erstens Forschungsergebnisse und betriebliche Pflegedienstpraxis miteinander zu vergleichen, zweitens Einschätzungen über die Akzeptanz und das Nutzungsverhalten von bestehenden mobilen IT-Lösungen zu bekommen und drittens weiteren Forschungsbedarf zu analysieren. Die Ableitung der Ergebnisse der Befragten wird im Hinblick auf die Literatur kritisch diskutiert. Dabei hat sich herausgestellt, dass mittlere und große Pflegedienste eine entsprechende Software im Betrieb bereits besitzen. Somit sind es die kleinen Pflegedienste, die sich mit der Anschaffungsfrage bzw. mit der Investitionsentscheidung befassen. Als Abschluss dieses Prozessschrittes werden die Befragungsergebnisse und Softwareangebote von 12 Anbietern deutschlandweit zusammengeführt und in ein Entscheidungsunterstützungstool überführt, welches in Kapitel 4 detailliert vorgestellt wird. Die Kostenangebote wurden mit Hilfe eines anonymisierten Pflegedienstes bereitgestellt und die relevanten Daten wurden in das Excel Tool übernommen.

Der vierte Prozessschritt nach Peffers beinhaltet die Demonstration der Ergebnisse. Wegen der oben genannten Resultate erfolgte eine Beschränkung des Tools auf kleine Pflegedienste und Neugründer. Beides wird in Fallbeispielen veranschaulicht. Dieser Schritt wird durch eigene Tests hinsichtlich Genauigkeit, Funktionsfähigkeit und Stabilität ergänzt.

Im fünften und letzten Schritt, der Evaluation, werden die erhaltenen Ergebnisse theoretisch diskutiert und einem Praxistest bei einem Pflegedienst vor Ort unterzogen. Die dabei erkennbaren Limitationen werden benannt und untersucht. Die Arbeit schließt mit Handlungsempfehlungen sowie Fazit und einem Ausblick ab.

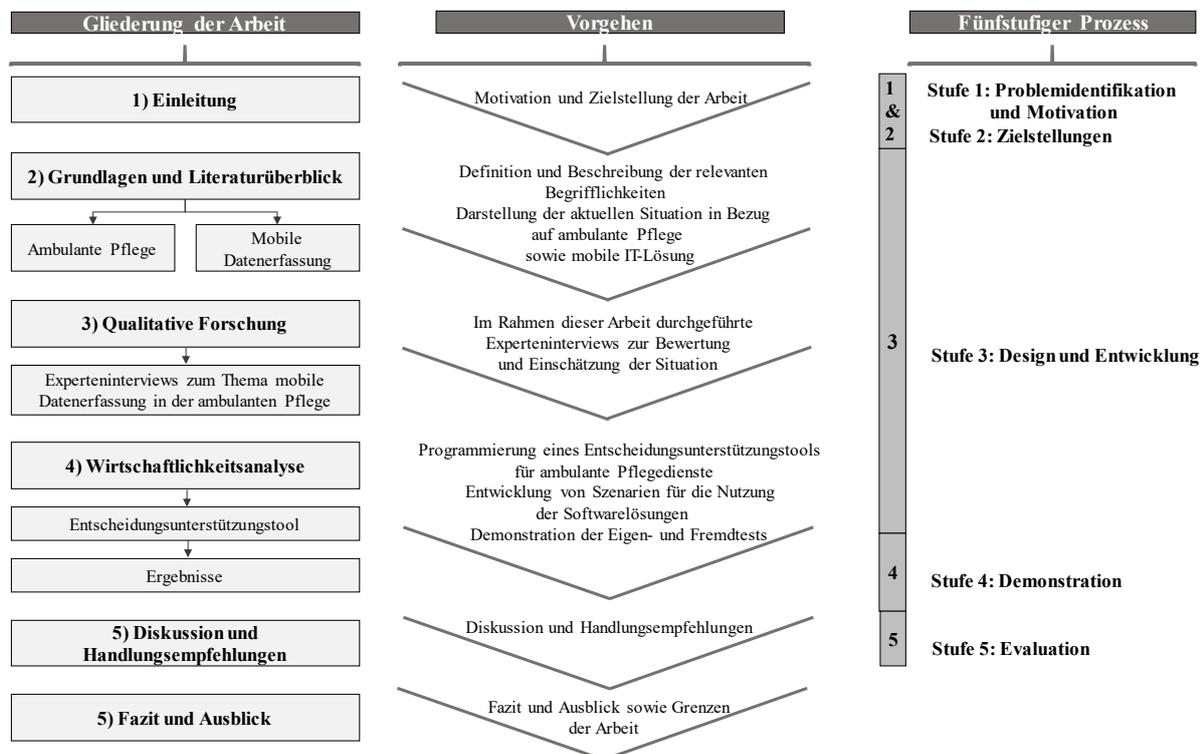


Abbildung 1: Forschungsvorgehen nach Peffers, 2008 (Quelle: Eigene Darstellung)

6. Fazit und Ausblick

In dieser Arbeit wurde untersucht, ob und welches Potenzial die mobile Datenerfassung in der ambulanten Pflege bietet und wie wirtschaftlich der Einsatz der Softwaresysteme ist. Es hat sich gezeigt, dass die Anschaffungs- und Betriebskosten bei genügender Bietervielfalt im mittleren vierstelligen Eurobereich liegen können und auch mit einem – allerdings in hohem Maße betriebsspezifischen – Nutzen zu rechnen ist. Im Hinblick auf die erzielten Ergebnisse muss deshalb die eingangs gestellte Forschungsfrage nach der Rentabilität und Nützlichkeit bejaht werden. Denn zusätzlich zu den finanziellen Aspekten bieten die mobilen Lösungen den Mehrwert, den Informationsaustausch und die Kommunikation mit weiteren Akteuren wie Leistungserbringern, Kassenträgern, Patienten sowie Medikamentenanbietern zu erleichtern. Das Potential schließt das Ambient Assisted Living (AAL) ein, denn dessen Intention ist, dass das professionelle Pflegepersonal durch Zeiteinsparungen und technische Hilfe entlastet wird, wodurch den persönlichen Zuwendungen der Klienten mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden kann (Sozialverband VdK Deutschland, 2010). AAL dürfte in der Zukunft infolge der Demographie wichtiger werden. Die mobile Datenerfassung kann einen Teil dazu beitragen, ein selbstbestimmtes und autonomes Leben für ältere Personen zu gewährleisten.

Mit den durchgeführten Interviews wurde untersucht, ob die Unternehmensgröße eines Pflegedienstes nach Ansicht der Befragten einen Einfluss auf die Anschaffung der mobilen Datenerfassung hat. Eine einheitliche Meinung dazu wurde nicht erreicht. Für einige standen die hohen Anschaffungskosten im Vordergrund, andere relativierten diesen Sachverhalt über die Erwähnung des für sie vielfältigen und umfangreichen Nutzens. Es gab auch die Ansicht, dass die Anschaffung sofort lohnend sei. Das wesentliche Argument für das Vorliegen einer Mindestgröße war, dass bei geringeren Patientenzahlen bis ca. 50 auch bei dem herkömmlichen Verfahren der Überblick behalten werden könnte. Damit wird der Investitionszeitpunkt zwar zeitlich verlagert, aber für diese Zeitspanne entgehen dem Entscheider auch die Vorteile der MDE. Dass bei niedrigen Patientenzahlen solche Beweggründe herrschen, könnte Anlass dafür sein, dass einige Softwareanbieter für bis zu 30 Patienten außerordentliche Preisnachlässe gewähren, sodass auch kleine Betriebe die Anschaffung tätigen können. Daher spielt die Unternehmensgröße sicherlich eine Rolle bei der Auswahl des Angebotes in preislicher Hinsicht, aber sie impliziert nicht, dass die Anschaffung bei kleinen Pflegediensten nicht lohnenswert ist.

Für in Gründung befindliche Unternehmen kann sich die mobile Datenerfassung bereits bei Beginn der operativen Tätigkeit anbieten, weil jeder Mitarbeiter in der Regel viele Aufgaben abzuleisten hat. Oftmals muss eine Pflegedienstleitung die gesamte Abrechnung und Arbeitsvorbereitung alleine bewältigen, bis hin zur Dienst- und Tourenplanung. Wenn dann der Zeitpunkt gekommen ist, dass Unterstützung, Zeitersparnis und mehr Überblick durch den Einsatz der MDE ratsam wäre, entsteht der Druck, trotz der betrieblichen und organisatorischen Belastung noch eine tragfähige Investitionsentscheidung zu treffen.

An dieser Stelle ist mit dem Entscheidungsunterstützungstool ein Großteil der Anbieter- und Preisrecherche durchführbar. Zugleich kann über die Nutzenkomponente eine Art Prognose der finanziellen Entwicklung gewagt werden. Der Entscheider wird über das Tool in die Lage versetzt, mit moderatem Zeitaufwand z. B. die günstigsten Anbieter herauszufiltern und dann gezielt, ggf. zur Erlangung von Sonderrabatten, Detailverhandlungen anzustellen. Der Praxis-test bei einem anonymisierten Pflegedienst hat genau dieses Ergebnis erbracht. Insofern ist das Tool tatsächlich eine Unterstützung und liefert eine Trendaussage.

Ausblick

Laut der Prognosen aus der Demographie wird die Anzahl der Pflegebedürftige stetig weiter wachsen. Wenn die Pflegequalität dadurch nicht sinken soll, wird neben geeignetem Pflegepersonal auf den Einsatz der mobilen Datenerfassung nicht zu verzichten sein. Eine effiziente Anwendung der MDE sowie IT-affine Mitarbeiter vorausgesetzt lassen sich wichtige betriebliche Ressourcen wie Zeit und Produktivitätsreserven aufdecken und nutzen. Sie ermöglicht nicht nur Arbeitserleichterungen, sondern bietet für alle im Pflegebereich Tätigen auch Chancen. Es sind jedoch weitere Schritte notwendig, um die Etablierung der MDE in Deutschland zu fördern und die Entwicklung zu stabilisieren. Der Prozess der Digitalisierung in der Pflege und die Anwendung der MDE schreiten voran und beides lässt für die Zukunft interessante Innovationen und Anwendungen erwarten. Es bleibt daher abzuwarten, wie und ob diese Entwicklung einen positiven und erfolgreichen Verlauf annehmen wird.