

IT-Systeme als strategische Bausteine

→ **Software** Qualität in Pflege und Service sind Bausteine für eine gute Belegung. „Strategisch denkende“ IT-Verfahren helfen nicht nur, die Belegung zu sichern. Sie sichern auch Wachstum und Effizienz, indem sie die Prozesse der Pflegeeinrichtung unterstützen. *Text: Rainer Stobbe*

Die Branche wächst. Einhergehend werden damit auch die einzelnen Träger größer. Sei es durch Fusionen, Akquisitionen oder organisches Wachstum durch die Schaffung neuer Angebote. Dieses Wachstum muss auch IT-technisch adäquat begleitet werden. Dies kann erreicht werden, wenn Fachsoftwaresysteme standardisierte Prozesse unterstützen, die durch einfache, schnelle und zielgerichtete Parametrierung neue Bereiche beziehungsweise Mandanten entstehen lassen, ohne das Rad für jede neue Einrichtungen neu erfinden zu müssen. Nur wer hier schnell und zielorientiert handeln kann, sichert auch langfristig den Unternehmenserfolg.

keine Gedanken machen. Denn allen Handenden ist klar, was im Expansionsfall zu tun ist und welche – wenigen – Schalter für die neue Einrichtung in den IT-Systemen gesetzt werden müssen. „Damit können wir ohne großen Aufwand allgemein bei Carpe Diem festgelegte Standards schnell übertragen, die Mitarbeiter standardisiert schulen und uns so vom Tag der Eröffnung an auf die Bedürfnisse unserer Kunden konzentrieren“, führt Schreiter aus. Neben den Standards beim Belegungs- und Klienten-Management sowie in der Abrechnung spielt dabei insbesondere die Pflegeplanung und -dokumentation eine wichtige Rolle.

Eine handlungsleitende und standardisierte elektronische Dokumentation kann viele Risiken von vornherein ausschließen und hilft darüber hinaus mit automatisierten Dokumentationsroutinen, Standards einfach und zielgerichtet umzusetzen. Die in moderner Software enthaltenen Standards bilden dabei die definierten Routinen ab und automatisieren den Pflegeprozess bei voller Berücksichtigung der Individualität jedes einzelnen Bewohners. So bietet sich durch den intelligenten IT-Einsatz die Chance, Prozesskosten zu senken und unnötigen Personalaufwand zu vermeiden.

» Intelligente IT hilft, Prozesskosten zu senken und unnötigen Personalaufwand zu vermeiden.

Beispiel Carpe Diem: Regelmäßig eröffnet der private Altenheimbetreiber neue Einrichtungen – vier sind allein für 2014 geplant. Geschäftsführer Jan C. Schreiter braucht sich bei der Eröffnung einer neuen Einrichtung um IT-Prozesse

IT IST NICHT NUR KOSTENFAKTOR, SONDERN AUCH WERTBEITRAG FÜR SOZIALUNTERNEHMEN

IT-Investitionen. Mittels eines systematisch umgesetzten IT-Investitionsplans konnte das Industrieunternehmen Caterpillar schon Anfang der 1990er Jahre erreichen, dass der Materialeinsatz um 60 Prozent sank, die Termintreue um

70 Prozent stieg und die Projektierungszeit von Baumaschinen statt zuvor 45 nunmehr nur noch zehn Tage betrug.

Und in der Sozialwirtschaft? Auch hier wächst die Erkenntnis, dass Investitionen in

leistungsfähige IT-Infrastruktur und insbesondere in integrierte (Fach-)Softwaresysteme keine bloßen Kostenpositionen sind, sondern einen echten Wertbeitrag für das Sozialunternehmen leisten können.

Gestützt wird diese These inzwischen auch durch wissenschaftliche Untersuchungen unter anderem des Lehrstuhls Sozialinformatik der Katholischen Universität Eichstätt: www.sozialinformatik.de/it-report/ausgabe-2012.



Qualität in Pflege und Service sichern langfristig die Belegung. IT mit einer anpassungsfähigen Softwarearchitektur kann die dafür notwendigen Prozesse sinnvoll unterstützen.

Foto: Fotolia/Minerva Studio

Flexibel durch Innovationskraft der Systeme

Sich permanent wandelnde Anforderungen an die Fachlichkeit im Rahmen der Pflege stellen nicht nur für die Mitarbeiter in der Pflege eine tägliche Herausforderung dar. Auch Hersteller von Fachsoftware müssen sich diesen Herausforderungen stellen. Innovationskraft und die Fähigkeit, sich mit hoher Geschwindigkeit auf neue Rahmenbedingungen einzustellen, sind die Parameter, die agile Softwareverfahren von anderen unterscheiden. Lange Release-Zyklen einer Software – die Häufigkeit, mit denen der IT-Hersteller neue Funktionen zur Verfügung stellt – sind meist Innovationsbremsen, genauso wie eine geringe Flexibilität bei den zur Verfügung gestellten Funktionalitäten.

Flexibel ist eine Software dann, wenn der Kunde eigene Vorstellungen von Prozessen in seiner Einrichtung mit der Software gestalten kann, ohne am Tropf der Softwareentwickler zu hängen. So sollten zum Beispiel Workflows vom Kunden parametrisiert werden können. Der Hersteller stellt dabei nur einen Funktionsrahmen zur Verfügung, denn die mit der Software abzubildenden Prozesse wie die Neuaufnahme von Bewohnern, die Dokumentation von Sturzereignissen oder auch die Erfassung und Bearbeitung einer Beschwerde können in Einrichtungen recht unterschiedlich gehandhabt werden und sollten daher auch individuell gestaltbar sein.

Belegungssicherung durch Qualität und Services

Auch wenn es durch das Branchenwachstum zuweilen aus dem Blick gerät, so ist das Wachstum in der Altenpflege allein noch kein Garant für eine langfristig gute Belegung aller Einrichtungen. Qualität in der Pflege und die Services, die den am Pflegeprozess Beteiligten, wie Bewohnern und Angehörigen zu Teil wird, sind hervorzuhebende

Bausteine für eine gute Belegungssituation. „Strategisch denkende“ IT-Verfahren können hier wertvolle Hilfestellungen leisten.

Beispiel Qualität der Pflege: Gemessen wird nach heutigen Maßstäben die Qualität der Pflege in einer Einrichtung unter anderem mit der MDK-

» IT sollte Pflegende insbesondere bei der ungeliebten Dokumentationspflicht unterstützen.

Benotung. Der Einsatz von EDV in einer Einrichtung ist zwar kein Garant für eine gute MDK-Benotung. Auch ohne EDV-Dokumentation können gute Ergebnisse erzielt werden. IT bietet jedoch einige Vorteile, etwa beim Zeitaufwand. Dieser kann im Rahmen von MDK-Prüfungen durch Software deutlich reduziert werden. Rückfragen der Prüfer können durch die strukturierte und elektronisch verfügbare Dokumentation wesentlich zielgerichteter beantwortet werden.

So schätzt beispielsweise Walter Lees, Geschäftsführer der Kleeblatt Pflege und Wohnen in Ludwigsburg, dass seine Einrichtung seit der flächendeckenden Einführung einer integrierten Softwarelösung für alle Kernprozesse rund ein Drittel Zeit im Rahmen von externen Überprüfungen einsparen konnte. Zeit, die nun für andere Aufgaben zu Verfügung steht.

Beispiel Services: Aktuelle Informationen über den Bewohner, seien es administrative wie das noch verfügbare Eigengeld auf dem Konto oder auch pflegerelevante Informationen, wie aktuelle Vitalwerte, sollten schnell und vor allem einfach verfügbar sein, damit keine unnötigen Zeiten für das Auffinden und Aufbereiten von Informationen verwendet werden muss und Unzufriedenheit

→

WIE SOFTWARE MITARBEITER ZUFRIEDENER MACHT

Entlastung steht an erster Stelle. Förderlich für eine hohe Akzeptanz und damit für Mitarbeiterzufriedenheit sind alle Funktionen, die Doppelarbeiten umgehen und damit weniger Zeit am Computer verlangen. Daher sollte Software folgendes ermöglichen:

- Formulierten Informationen der Anamnese brauchen nicht noch einmal in der Planung eingetippt werden, sondern können übernommen werden.
- Pflegeberichtseinträge brauchen nicht noch einmal im Schichtübergabeprotokoll erfasst werden, sondern sie sind automatisch enthalten.
- Bei der Erfassung eines Sturzereignisses erscheint direkt das Formular, die Pflegekraft muss es nicht erst aufwändig im Programmmenü suchen.
- Wichtige Informationen und Begebenheiten zu den Bewohnern werden vorgefiltert und prägnant aufbereitet, damit eine Pflegekraft zum Beispiel nach einem freien Wochenende sofort auf dem aktuellen Stand ist.

beim Kunden auslöst. Ob im Dienstzimmer, der Verwaltung oder andernorts: Informationen sollten – sicher und im Umfang der jeweiligen Berechtigung – überall verfügbar sein. Hier ist Redundanzfreiheit das Stichwort. Eine Information sollte auch immer nur einmal erfasst werden müssen, um dann an allen relevanten Stellen zu Verfügung zu stehen. Durch eine redundanzfreie Datenhaltung gelingt es, das die eben durch die Verwaltung gebuchte Rechnung für den Friseur sofort auch im Wohnbereich zur Verfügung steht, wenn ein Angehöriger oder der Betreuer sich über den aktuellen Kontostand des Bewohners informieren möchte. Systeme mit getrennten Datenbanken für die Pflege und die Verwaltung können dies nicht leisten.

Näher am Kunden durch Vernetzung

Beispiel Vertriebsprozesse: Ein weiterer, wichtiger Aspekt der Belegungssicherung sind die der Aufnahme vorgeschalteten Vertriebsprozesse, die ebenfalls Bestandteil einer strategischen IT-Lösung sein sollten. Wie schnell gelingt es, Interessenten früh an die Einrichtung zu binden, mit den notwendigen Informationen zu versorgen und im Belegungsfall auch zügig das richtige Zimmer hinsichtlich Ausstattung etc. in der passenden Einrichtung zu finden? Ohne leistungsfähige und prozessorientierte Software auch in diesen Segmenten ist das nur mit erheblichem Aufwand und häufig nicht schnell genug möglich.

Nahezu jeder größere Träger verfügt heute über eine Informationsplattform für Interessenten im Internet. Interessenten können ihre Kontaktdaten elektronisch hinterlassen und ihre individuellen Wünsche formulieren. Eine direkt datentechnische Vernetzung dieser Internet-Services mit der

Interessentenverwaltung einer Software bringt die Einrichtung schneller in den direkten Kundenkontakt. Stammdaten müssen nicht erst noch einmal ausgedruckt und erneut erfasst werden. Vielmehr können die Workflows, die die Informationswünsche des Kunden befriedigen, direkt in der Software gestartet werden.

Prozesse verbessern und Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen

„Ich bin in die Pflege gegangen, weil ich nah am Menschen arbeiten möchte“ – das ist eine für fast jeden Mitarbeitenden in der Pflege gültige Aussage. Administrative Arbeitsinhalte – um gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden oder auch interne Prozesse zu steuern – gehören daher nicht unbedingt zu den beliebtesten Tätigkeiten. Gute Pflege-IT punktet daher mit hoher Anwenderfreundlichkeit und mit praktikablen Prozessunterstützungen und lässt die Pflegekräfte im Idealfall vergessen, dass sie gerade der ungeliebten Dokumentationspflicht nachkommen. Dies sichert eine hohe Akzeptanz des Systems und trägt zur Mitarbeiterzufriedenheit und damit zu einer geringen Fluktuation bei.

Nicht nur für Träger, deren Strategie ein möglichst schnelles – dabei aber gesundes – Wachstum ist, sollte die Wahl der richtigen IT-Lösung unter strategischen Gesichtspunkten erfolgen. Nur dann unterstützt IT zielgerichtet die Unternehmensentwicklung hinsichtlich Wachstum, Belegungssicherung, Innovation und Mitarbeiterzufriedenheit. ▢

MEHR ZUM THEMA

🔗 **Frage:** rainer.stobbe@connext.de

🌟 **Produktinfo:** www.connext.de

📺 **WEB TV:** *Pflegedokumentation: So gelingt die Umstellung von Papier auf Software,* www.altenheim.net/Infopool/Videos



Rainer Stobbe, Vertriebsverantwortlicher bei der Connex Communication GmbH, Paderborn.