

## Checkliste

pdl-praxis 11-2009

Nachfolgender Text enthält den Text, nach welchen Kriterien Sie Software für ambulante Pflegedienste aussuchen können und/oder wie Sie optimal damit arbeiten.

Dies basiert auf den Darstellungen in PDL-Praxis 11-2009. Die Checklisten sind jedoch umfangreicher und enthalten auch noch weitere Erläuterungen.

Die eigentliche Checkliste umfasst einen allgemeinen Teil (S. 2-6), der von mir vorgegeben ist, hier als PDF-Datei. Dieser enthält auch weitere **Tipps**, die Sie „abhaken“ sollten.

Weiterhin sollten Sie zusätzliche Kriterien erstellen, die Sie selbst für die Auswahl von Software verwenden möchten (S. 7-8).

Diesen Seiten 7-8 stehen Ihnen auch als leere WORD-Datei zur Verfügung.

So ist es Ihnen möglich, persönliche und individuelle Aspekte Ihrer Einrichtung mit in ein Auswahlverfahren aufzunehmen.

## Software-Programme richtig nutzen

### Alle Möglichkeiten ausschöpfen, welche die EDV bietet

Software-Programme haben in den letzten Jahren einen hohen Reifegrad erreicht. Insbesondere die EDV-gestützte minutiöse wirtschaftliche Personal-Einsatz-Planung in Zusammenhang mit der zeitnahen SOLL-IST-Kontrolle schafft die Voraussetzungen für Kosteneinsparungen in der Verwaltung (bei der Abrechnung) und im Tagesablauf der Pflege-Mitarbeiter.

Andererseits werden auch die Möglichkeiten der Erlössteigerungen gefördert durch mehrere Vorab-Kalkulationen – schon bei der Planung der Einsätze.

Und selbst der Einsatz von mobilen Erfassungsgeräten funktioniert nun tatsächlich in den meisten Fällen, und ermöglicht sehr effizientes Arbeiten der Pflege-Mitarbeiter, eine automatische Zeiterfassung und vor allem differenzierte Auswertungen im Controlling.

Doch leider werden in vielen Pflegediensten die Möglichkeiten der Software nur zu 20% oder 30% genutzt. Überwiegend werden die Programme „nur“ zur Abrechnung verwendet, und all die anderen Möglichkeiten übersehen oder übergangen.

Eigentlich gehört zu vielen Programmen eine Organisationsberatung, die deutlich macht, dass die reine Abrechnung eine Selbstverständlichkeit ist, ein „Nebenprodukt“ der Personal-Einsatz-Planung und der nachträglichen SOLL-IST-Kontrolle der Einsätze. Die Organisations- und Verwaltungsvereinfachung sind die eigentlichen Nutzen-Aspekte.

Klar ist aber auch, dass viele Versprechungen der EDV-Firmen immer noch nicht eingelöst werden können. Aber selbst das merken viele Nutzer in den Pflegediensten erst nach 3 Jahren in der Anwendung. Und dann sind die notwendigen Einstellungen in der Software oftmals falsch oder unzureichend, eine Schulung liegt schon viel zu lange zurück, und die Unzufriedenheit wächst.

Deshalb sollten von Beginn an alle Möglichkeiten der Software erkannt und genutzt werden, und durch eine passgenaue Einführung und Implementierung auch genutzt werden. Zum Abschluss der Einführung sollten alle wichtigen Prozesse und Strukturen dann auch noch einmal reflektiert werden.

# Checkliste zur Vermeidung vieler Fehler und zum Nutzen der integrierten Funktionen eines guten EDV-Programms für ambulante Pflegedienste, .... eine Auswahl wichtiger Kriterien und Hinweise:

Name des Anbieters: .....

Name des Programms: .....

## 1) Funktionen des Programms

Hier sollten Sie Ihre persönlichen Notizen machen

▶ Prüfkriterien	▶ OK ? ★ erfüllt? Anmerkungen
<p>▶ <b>Gibt es die Möglichkeit, hinter jeder Leistung oder jedem Leistungskomplex einen exakten durchschnittlichen Zeitwert zu hinterlegen?</b> Bitte nicht in 5-Minuten-Einheiten, also z.B. 10 Min., 15 Min. oder 20 Min. usw., sondern exakt, z.B.: Große Pflege = 27 Min., Kleine Pflege = 18 Min., .... Nutzen Sie diese Möglichkeit, um in der Personal-Einsatz-Planung realistische Zeiten für die Einsätze addiert und vorgeschlagen zu bekommen.</p>	▶
<p>▶ <b>Nutzen Sie die Synergieeffekte bei „gemischten Hausbesuchen“</b> (durch das <i>einmalige</i> Begrüßen, Ausziehen, Anziehen, Dokumentieren und Verabschieden): In der Kombination von unterschiedlichen und/oder mehreren Leistungen werden die Synergien durch die sogenannte <b>Hausbesuchsgrundzeit</b> genutzt: - Dafür 3 oder 4 Minuten hinterlegt, die jedem Patienten als Zeitwert zukommen. - Dafür werden dann z.B. die ursprünglich mit 5, 6 oder 7 Min. hinterlegten Leistungen um 3 oder 4 Minuten gekürzt, die anderen zeitlich „längeren“ Leistungen um ca. 2 oder 3 Min. gekürzt. <b>Ist es mit dem Programm möglich, diese Funktionen automatisch mit zu integrieren?</b></p>	▶
<p>▶ <b>Der kontinuierliche SOLL-IST-Vergleich</b> muß zeitnah erfolgen, also z.B. am nächsten Morgen oder noch am Nachmittag des gleichen Tages<sup>1</sup>. Es reicht nicht aus, dies am Ende des Monats zu erledigen. Dann sind schon viel zu viele Tage vergangen, an denen nicht mehr eingegriffen werden kann, und die Erinnerung der Leitung und Mitarbeiter an längst vergangene Einsätze zur Klärung der Abweichungen ist nicht mehr vorhanden. <b>a) Hat das Programm diese Funktion?</b> <b>b) Nutzen Sie die Funktion?</b></p>	▶

<sup>1</sup> wenn die Daten der Mitarbeiter über GPS oder Einspielen nach Rückkehr von den Touren übertragen werden

▶ <b>Prüfkriterien</b>	▶ <b>OK ? ★ erfüllt? Anmerkungen</b>
<p>▶ <b>Die Abrechnung</b> ist heutzutage reines „Nebenprodukt“ der Kontrolle der Personal-Einsatz-Planung, das im Prinzip keinen weiteren Personaleinsatz einer Verwaltungskraft mehr benötigt. Bisher tätige Verwaltungskräfte (<u>in</u> einem Dienst) können 30% - 50% ihres Stundenumfangs einsparen. <b>Sind Ihre Verwaltungskräfte immer noch mit Abrechnung beschäftigt?</b> <b>Warum klappt es nicht, dass schon während des Monats die Leistungserfassung erfolgt?</b></p>	▶
<p>▶ Die <b>Kalkulation bzw. Abwägung von Erlösen und Kosten</b> sollte auf verschiedenen Ebenen im Rahmen der Planung (also <b>vor</b> Ausgabe der Einsatzpläne) gemacht werden: - für jede Tour und/oder Mitarbeiter - für jeden Patienten Berechnen Sie bitte niemals die Kosten einer einzelnen Mitarbeiterin individuell, sondern immer nur nach Qualifikationen, also praktisch im Durchschnitt über alle Mitarbeiter innerhalb der jeweiligen Qualifikation. <b>a) Sehen Sie diese Kalkulationen am Bildschirm?</b> <b>b) Können Sie diese ausdrucken?</b> <b>c) Fragen Sie Ihren Anbieter, ob er für die interne Kalkulation mit den C-Stunden oder mit den D-Stunden rechnet.</b></p>	▶
<p>▶ Die Verknüpfung der Personal-Einsatz-Planung mit der Abrechnung: <b>Eingabe der Leistungen (für die Abrechnung)</b> schon während des Monats. Zu Beginn des Folgemonats müssen dann nur noch ein letztes Mal die Leistungsnachweise mit den schon eingegebenen und bestätigten Leistungen abgeglichen werden. Zum 3. oder 4. Werktag des Folgemonats können die Abrechnungen raus.</p>	▶
<p>▶ <b>Einsparungen bei den Verwaltungskräften:</b> Haben in der Vergangenheit die Verwaltungskräfte in den ersten 10 – 14 Tagen die Leistungen (für die Abrechnung) eingegeben, so fallen aufgrund der eben beschriebenen neuen Gestaltung der Abrechnung (über die SOLL-IST-Kontrolle) ca. 30 – 35% der bisherigen Arbeitszeit der Verwaltungskräfte weg. Bitte gehen Sie bewusst mit diesen eingesparten Zeiten um. Ein Herabsetzen der Stunden der Verwaltungskräfte ist meist nicht notwendig. Besser ist es, ihnen gezielt neue Aufgaben (zur Entlastung der PDL) zu geben, z.B. - Das Terminieren der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI - Das Terminieren der Pflegevisiten, die durch die PDL durchgeführt werden. - das Vorbereiten der monatlichen Controlling-Gespräche anhand des intern geführten Kennzahlensystems - usw. <b>- Hat Ihr Programm diese Terminplanungsfunktionen?</b> <b>- Nutzen Sie diese?</b></p>	▶

▶ <b>Prüfkriterien</b>	▶ <b>OK ? ★ erfüllt? Anmerkungen</b>
<p>▶ Die <b>Terminplanungs-Funktionen</b> des Programms nutzen, z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- für die Organisation der Verordnungen/Genehmigungen</li> <li>- für die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI und die Pflegevisiten</li> </ul> <p><b>- Hat Ihr Programm diese Terminplanungsfunktionen?</b> <b>- Nutzen Sie diese?</b></p>	▶
<p>▶ <b>Integrierte Textverarbeitung und Formulare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestellen von Verordnungen</li> <li>- Ausdrucken von Patienten-Stammdaten</li> <li>- Schriftverkehr mit den Kassen / Standardbriefe</li> <li>- usw.</li> </ul> <p><b>- Hat Ihr Programm Formularfunktionen?</b> <b>Nutzen Sie diese?</b> <b>- Hat Ihr Programm die Möglichkeit, WORD-Texte zu erstellen und Formatvorlagen? Nutzen Sie diese?</b></p>	▶
<p>▶ <b>Abschaffen der Magnet- und/oder Stecktafeln:</b> Das doppelte Führen von Stecktafel und EDV-gestützter Personal-Einsatz-Planung führt zu Doppelarbeiten. In der Praxis stellt sich dann die Frage: „Was wird zuerst gemacht, die Planung mit Tafel oder mit der EDV?“ Bedenken Sie: Wenn es um eine Visualisierung geht, ist dies auch durch das Aushängen von (farbigen) ausgedruckten Plänen möglich.</p> <p><b>a) Haben Sie die Tafeln abgeschafft?</b> <b>b) Können Sie mir Ihrem Programm einen „Ersatz“ bieten, z.B. farbige Ausdrücke, die Sie aufhängen?</b></p>	▶
<p>▶ <b>Arbeitszeitnachweise</b> sollten sich <b>automatisch</b> aus der Erfassung und dem SOLL-IST-Abgleich ergeben, inkl. der Berechnung von evtl. Zuschlägen für Feiertage, Wochenende, Rufbereitschaft, Abenddienste o.ä. Über Schnittstelle sollten die Daten in der Lohnbuchhaltung verwendbar sein.</p> <p><b>a) Ersetzen die automatisch erstellen Nachweise komplett zu 100% bisherige Erfassungen? Das muß möglich sein!</b> <b>b) Werden Über-/Mehrstunden, und Dienste an Wochenenden und zu ungünstigen Zeiten in der Lohn- und Zeitberechnung berücksichtigt?</b> <b>c) Funktioniert das auch wirklich? Schauen Sie nach: Hier gibt es große Unterschiede bei den Anbietern!</b></p>	▶

▶ <b>Prüfkriterien</b>	▶ <b>OK ? ★ erfüllt? Anmerkungen</b>
<p>▶ <b>Den Überblick im operativen Tagesgeschäft</b> behalten!                      Pflegedienstleitungen und Geschäftsführungen tun sich oftmals schwer, wegen fehlender konkreter aktueller Zahlen im Bereich Wirtschaftlichkeit, Pflege und Personal über deren schnelle Interpretation und Konsequenzen zu sprechen. Auf Knopfdruck sollten morgens bei Arbeitsbeginn ohne irgendeine Vorarbeit alle wichtigen Zahlen übersichtlich und aussagefähig zur Verfügung stehen. Lassen Sie sich z.B. auch die Auswertungen über die Pünktlichkeitsquote über alle Hausbesuche zeigen.</p> <p><b>a) Gibt es eine automatische Kennzahlen-Generierung?</b>  <b>b) Werden Veränderungen tagesaktuell angezeigt?</b>  <b>c) Gibt es auch die Möglichkeit, Hochrechnungen zu erstellen, z.B. für den laufenden Monat?</b></p>	▶
<p>▶ <b>Mobile Erfassungsgeräte tatsächlich mit allen Funktionen nutzen</b>                      Der Informationsaustausch zwischen Soll-Tourenplan, Ist-Rückmeldung und Kontrolle per Funk erfordert eine eng verzahnte Lösungen bei Gerätekonfiguration, Provider, Software und Schulung der Mitarbeiter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Was passiert bei Notfallsituationen, am Wochenende, bei Touren die wegen Krankheit von Mitarbeitern kurzfristig aufgeteilt werden müssen?</li> <li>- Können störende Funktionen auf dem Gerät deaktiviert werden, wie Internetzugang, Spiele, Einstellungen, etc ?</li> <li>- Können zu jedem Hausbesuch wichtige zusätzliche Detailinformationen angezeigt werden: Bitte Dokumentationsmappe mitbringen?</li> <li>- Wenn eine Leistung zusätzlich erbracht oder entfallen ist, kann die Pflegekraft dazu eine Rückmeldung eingeben?</li> </ul> <p><b>a) Wie lange halten die Akkus?</b>  <b>b) Gibt es Funklöcher? Meist sind Sie bei den beiden größten Mobilfunkanbietern am besten aufgehoben, auch wenn diese etwas teurer sind! Sparen Sie nicht hier!</b>  <b>c) Werden Veränderungen tagesaktuell angezeigt?</b>  <b>c) Gibt es auch die Möglichkeit, Hochrechnungen zu erstellen, z.B. für den laufenden Monat?</b></p>	▶
<p>▶ <b>Benchmark-Einrichtungsvergleich</b>                      Monatliche Vergleichszahlen mit Kollegen ohne Zeitaufwand auf Ebene eines Trägers oder innerhalb eines Verbandes gewinnen zunehmend an Bedeutung. Sich intern und extern austauschen können, ohne irgendeine Vorarbeit machen zu müssen – das ist die Zukunft.</p>	▶

## 2) Anbieter-Informationen

Hier sollten Sie Ihre persönlichen Notizen machen

▶ <b>Prüfkriterien</b>	▶ <b>OK ? ★ erfüllt? Anmerkungen</b>
<p>▶ <b>Anzahl der Installationen</b> Dies sollte &gt; als 200 sein, damit Sie sicher sein können, dass sich ein Anbieter auf Dauer auch finanzieren kann (über die Wartungsverträge), und damit sichergestellt ist, dass das Programm immer den neuesten Entwicklungen angepasst wird.</p>	▶
<p>▶ <b>Was sagen andere Anwender?</b> Suchen Sie sich selbst Referenzen! Zum Beispiel: Sprechen Sie andere Teilnehmer auf Seminaren an (= beste Gelegenheit, an „unabhängige“ Referenzen zu kommen!) Hören Sie gut hin, ob andere von einem Anbieter zum nächsten gewechselt haben: derjenige der „verlassen“ wird, den sollten Sie kritisch betrachten; die „Neu-Auswahl“ muß (leider) nicht immer das Richtige sein; aber so bekommen Sie wenigstens „Warnhinweise“. Es ist ein schlechtes Zeichen, wenn ein EDV-Anbieter verlassen wird.</p>	▶
<p>▶ <b>Schulungen</b> Gibt es von Seiten des Anbieters individuelle Schulungen? Sparen Sie nicht an diesen! Schulen ersparen Ihnen später sehr sehr teure Prozeßfehler und vermeiden unnötige Personalkosten, welche die Schulungskosten normalerweise um ein Vielfaches übersteigen. Lassen Sie sich ein Schulungskonzept machen.</p>	▶
<p>▶ <b>Anzahl der ausgelieferten mobilen Erfassungsgeräte</b> Der Anbieter sollte schon einige tausend Geräte nachweislich im Einsatz haben, und nicht erst „mit Ihnen“ damit beginnen. Hier ist Erfahrung des Anbieters wichtig.</p>	▶

### 3) Eigene zusätzliche und individuelle Aspekte zur Bewertung von Software-Programmen für ambulante Pflege

Hier sollten Sie Ihre persönlichen Notizen machen

▶ Prüfkriterien	▶ OK ? ★ erfüllt? Anmerkungen
▶	▶
▶	▶
▶	▶
▶	▶
▶	▶

Checkliste zur Auswahl oder zum Nutzen von Software-Programmen in der ambulanten Pflege

▶ Prüfkriterien	▶ OK ? ★ erfüllt? Anmerkungen
▶	▶
▶	▶
▶	▶
▶	▶
▶	▶
▶	▶

## **PDLpraxis-Tipp**

**Zuerst die Theorie, dann die Praxis:** Erkundigen Sie sich zuerst in Fachzeitschriften oder Büchern,

- ▶ **wie** Sie Ihren Pflegedienst führen möchten,
- ▶ was und wie Sie auswerten möchten.
- ▶ wie **vernetzt** Sie **arbeiten** möchten

Träumen Sie ruhig einmal, gehen Sie nicht vom Status Quo aus.  
Erkundigen Sie sich bei anderen Pflegediensten.

Wahrscheinlich ist es notwendig, dass Sie – im Kontext mit der Einführung neuer Software – Ihre Organisation und Strukturen überdenken sollten, um den vollen Nutzen aus der neuen Software zu erreichen.

Informieren Sie sich bei Kollegen (evtl. in anderen Bundesländern) oder gehen Sie zu spezifischen Pflege-Messen, um sich dort die entsprechenden Software-Produkte anzuschauen.

Informieren Sie sich im Vorfeld bei anderen Anwendern, ob die von Anbietern versprochenen Funktionen wirklich funktionieren.

## **Thomas Sießegger**

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste  
Internet: [www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)  
Email: [pdl-praxis@siessegger.de](mailto:pdl-praxis@siessegger.de)