

## SERVICE SPEZIAL // PFLEGEPLANUNG UND -DOKUMENTATION

IT-Unterstützung für die Pflegedokumentation

# Dokumentations-Software sorgsam auswählen

Bei den zahlreichen Pflegedokumentationssystemen am Markt fällt die Wahl nicht leicht. Wer weiß, worauf es bei der Produktentscheidung ankommt und was technisch möglich ist, sichert die Zukunft der Pflegeeinrichtung.

VON THOMAS ALTHAMMER

**Burgwedel** // Die Bedeutung einer Software-Einführung ist besonders im Bereich Betreuung und Pflege nicht zu unterschätzen: Mitarbeiter müssen geschult, die Software installiert und angepasst, und eine große Menge an Daten eingegeben werden. Daraus ergeben sich in Verbindung mit den hohen Anschaffungskosten oft jahrelange Abhängigkeiten. Für manche Einrichtungen stellt ein späterer Wechsel des Anbieters eine größere Hürde dar, als der ursprüngliche Umstieg von Papier auf die Computer-gestützte Pflegeplanung und Dokumentation. Die Entscheidung für das in der jeweiligen Situation richtige Produkt sollte also wohl überlegt sein.

### Pflichtenheft als Grundlage

Grundlage für die Sichtung der Lösungen und Anbieter kann ein Pflichtenheft sein, das die individuellen Anforderungen und Voraussetzungen an die anzuschaffende Lösung beschreibt. Im Rahmen eines groben Soll-Konzepts werden Wünsche und Dokumentationsinhalte definiert, die dann entsprechend abgewandelt als Lasten- beziehungsweise Pflichtenheft an verschiedene Anbieter verschickt werden. Genannt werden sollten Pflegekonzept und Pflegemodell, wichtige Elemente der heute verwendeten (Papier-gestützten) Dokumentation und beispielsweise die genutzten Assessments.

### Angebote einschätzen

Ein Pflichtenheft wird im Idealfall von einem internen Arbeitskreis zusammengestellt. In der Gruppe lassen sich so die unterschiedlichen Erwartungshaltungen diskutieren. Auf diese Weise entsteht ein objektiver Bewertungsrahmen für die Einschätzung von Angeboten und Produkten. Wenn das Pflichtenheft ausreichend formal beschrieben ist, sollte der Anbieter es im Rahmen der Angebotsabgabe unterschreiben. Unklarheiten oder Streitigkeiten über den Funktionsumfang können so nach der Einführung der Software deutlich einfacher geklärt und zum Beispiel für eine Fristsetzung oder eine Mängelrüge genutzt werden.

Besonders für kleinere Einrichtungen mag der Aufwand im Vorfeld für die Erstellung eines umfangreichen Soll-Konzepts zu aufwändig erscheinen. Die heute am Markt angebotenen Systeme bieten in der Regel einen ordentlichen Funktionsumfang und können die wichtigsten Anforderungen abdecken. Wenn sich kleinere Häuser diese Funktionalitäten von einigen Anbietern präsentieren lassen, können sie sich auch ohne Pflichtenheft einen Überblick verschaffen. Je leichter sie sich auf Prozessveränderungen oder vor-

gegebene Inhalte in einer Software einstellen können, desto geringer ist der Bedarf für individuelle Anpassungen. Je komplexer und größer die Einrichtung, desto eher sollte jedoch ein individuelles Pflichtenheft mit den eigenen Anforderungen erstellt werden.

Ein weiterer wichtiger Schritt im Software-Auswahlprozess ist der Besuch von Referenzeinrichtungen, die gute Erfahrungen mit der angebotenen Programmen gemacht haben. Im Idealfall sind Einrichtungen persönlich bekannt, bei denen man sich die Software vor Ort anschauen kann. Gern nennen Anbieter auch andere Kunden, die jedoch meist handverlesen sind. So gibt ein Referenzbesuch gute Orientierung und vermittelt einen Eindruck davon, wie EDV-gestützt in der Praxis gearbeitet wird.

### Die Kosten vergleichen

Beim Vergleich verschiedener Produkte wird auch der Preis eine Rolle spielen. Hier gilt es zu bedenken, dass der Produktumfang und die angebotenen Dienstleistungen durchaus unterschiedlich sein können. Manche Anbieter setzen für die telefonische Hotline und



Foto: Althammer IT

**// Ein vermeintlich teures Produkt ist auf lange Sicht oft günstiger. //**

THOMAS ALTHAMMER

bei Schulungen auf qualifiziertes Personal, das zum Beispiel selbst in der Pflege gearbeitet hat oder über langjährige fachliche Erfahrung verfügt. Wird im Gegensatz dazu ein Team mit geringeren Qualifikationen eingesetzt, führt das auch in aller Regel zu niedrigeren Tagessätzen. Die Erfahrung und Beratungskompetenz der Mitarbeiter darf durchaus auch als Kriterium in einem Pflichtenheft erscheinen.

### Unterschiede im Funktionsumfang betrachten

Weitere Unterschiede beim Preis hängen vom Funktionsumfang und der Lizenzierungsform ab. Die meisten Produkte am Markt verfügen über Kernfunktionen, die durch



Die meisten Anwendungen zur Pflegedokumentation verfügen über Kernfunktionen, die durch einige Zusatzmodule, zum Beispiel für die Dokumentation von Dekubiti oder die Analyse von Qualitätskennzahlen, ergänzt werden. Foto: Krüper

einige Zusatzmodule, zum Beispiel für die Dokumentation von Dekubiti oder die Analyse von Qualitätskennzahlen, ergänzt werden. Beim Vergleich der Angebote gilt es hier, die Funktionen hinter den Produkt- und Lizenzbezeichnungen zu verstehen, um tatsächlich auf Ebene des Funktionsumfangs Angebote vergleichen zu können. Der Teufel steckt da durchaus im Detail: Soll zu einem späteren Zeitpunkt beispielsweise eine mobile Datenerfassung oder die Bedienung über Touchscreen-Terminals ergänzt werden, sind diese Komponenten bei manchen Herstellern bereits pauschal im Grundmodul enthalten, während andere sich diese Funktionen extra bezahlen lassen. So erscheint ein vermeintlich teures Angebot auf lange Sicht günstiger.

Kleine Einrichtungen werden in der Regel weniger zur Kasse gebeten als größere. Neben dem Produktumfang wird hierfür meist die Anzahl der gleichzeitig zugreifenden Arbeitsplätze oder die Anzahl der Bewohner als Kalkulationsgröße herangezogen. Beide Varianten haben ihre Vor- und Nachteile in den jeweiligen Situationen und sollten nur bei anstehenden Erweiterungen oder der geplanten Ausstattung mit zusätzlichen PC-Arbeitsplätzen bedacht werden.

### Faktor Beratung und Schulung einkalkulieren

In den Angeboten finden sich weitere Positionen für Installation, Beratung und Schulung. Hier lassen sich Kosten optimieren, wenn ein Teil der Schulungen nach dem „Train-the-Trainer“-Konzept von Multiplikatoren innerhalb der Einrichtung selbst durchgeführt wird. Dabei erfolgt zunächst die Ausbildung für eine kleine Gruppe interessierter Anwender beim Software-Hersteller. Im zweiten Schritt geben diese

Schlüsselanwender ihre Kenntnisse dann direkt am Arbeitsplatz an ihre Kollegen weiter.

### Support- und Wartungskosten im Blick behalten

Ein häufiger Diskussionspunkt sind die Support- und Wartungskosten. Sie liegen auf das Jahr gerechnet meist zwischen 15 und 25 Prozent der Anschaffungskosten und sind quartalsweise oder jährlich fällig. Damit kommen auf die Einrichtung nebenbei weitere Fixkosten zu, deren Notwendigkeit sich manchmal nicht auf den ersten Blick erschließt. Auf der anderen Seite bietet der Hersteller dafür eine ganze Reihe von wirklich notwendigen Dienstleistungen: Hotline und Fernwartung stehen bei Fra-

gen, Problemen und Fehlern bereit. Meist sind Updates und Upgrades im Preis enthalten.

Softwarelösungen müssen sich zudem ständig weiterentwickeln und den gesetzlichen und fachlichen Gegebenheiten anpassen. Dafür benötigen Einrichtungen ein Produkt mit einer technisch ausgereiften Architektur und einen Hersteller als Partner, der sich langfristig engagiert.

■ Der Autor ist Wirtschaftsinformatiker mit Schwerpunkt Gesundheits- und Sozialwesen. Er berät Einrichtungen und Träger unter anderem bei der Auswahl und Einführung von Software, zum Datenschutz und beim IT-Risikomanagement. [www.althammer-it.de](http://www.althammer-it.de)

## SO VERGLEICHEN SIE RICHTIG

Eine Entscheidungshilfe für die Softwareauswahl: folgende Anhaltspunkte helfen dabei, verschiedene Anbieter und deren Produkte zu vergleichen.

- > Sind die Kernfunktionen abgedeckt, wie zum Beispiel Assessments, Pflegeplanung, Dokumentation, Pflegevisiten, laufende Aktualisierung der Nationalen Expertenstandards, Medikamente und Verordnungen?
- > Welche Zusatzfunktionen sind wünschenswert? Sinnvoll sind etwa der Abruf von Kennzahlen und Statistiken, Qualitätscontrolling sowie verschiedene Optionen zur mobilen Datenerfassung.
- > Sind Zusatzfunktionen inkludiert, oder werden sie extra berechnet?
- > Kann die Software Ihre individuellen Anforderungen abdecken und sich Ihren Prozessen anpassen?
- > Welche Kosten entstehen für Installation, Beratung und Schulung? Was genau wird geboten?
- > Support und Wartung: Gibt es Hotline, Fernwartung, regelmäßige Updates?
- > Ist der Hersteller bereit, einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung nach §11 BDSG abzuschließen?
- > Ist das Personal des Anbieters ausreichend qualifiziert?
- > Ist die Softwarearchitektur ausgereift und damit anpassungsfähig?
- > Sind Cloud-Angebote eine Alternative? Sind dabei Datenschutz und Datensicherheit gewährleistet?