



Dokumentation der Veranstaltung

„Präsentation und Erprobung von Softwarelösungen für Pflegestützpunkte“ vom 8. und 9. September 2009 in Nürnberg

Stand: 4. November 2009

Inhalt:

1. Zusammenfassung
2. Hintergrund
3. Ziele und Vorgehen bei der Veranstaltung in Nürnberg
4. Informationen zum Pflichtenheft
5. Kurzportraits der Softwareanbieter
6. Ergebnisse der Veranstaltung
 - 6.1 Übertragung auf den Bereich der Pflegestützpunkte und der Pflegeberatung
 - 6.2 Webbasiert gegenüber terminalbasiert
 - 6.3 Kosten
 - 6.4 Nutzerfreundlichkeit der Software
 - 6.5 Unterstützung der Kernprozesse im Pflegestützpunkt
 - 6.6 Interne Steuerung
7. Fazit

1. Zusammenfassung

Das Aufgabenspektrum der Pflegestützpunkte ist sehr umfassend und beinhaltet eine Vielzahl von Vernetzungs- und Koordinierungsleistungen. Damit diese Prozesse funktionieren können, bedarf es einer passgenauen Softwarelösung. Derzeit ist zu beobachten, dass der Entscheidungsprozess zur Auswahl eines Softwareanbieters in den meisten bundesweit entstehenden Pflegestützpunkten noch nicht abgeschlossen ist. Aus diesem Grund wurde im Rahmen des vom Bundesministerium für Gesundheit geförderten Projekts Werkstatt Pflegestützpunkte durch das Kuratorium Deutsche Altershilfe am 8. und 9. September 2009 eine Veranstaltung zur Präsentation und Erprobung von Softwarelösungen für Pflegestützpunkte in Nürnberg durchgeführt. Bei dieser Veranstaltung bekamen vier der in vielen Pflegestützpunkten diskutierten Softwareanbieter die Gelegenheit, ihre Programme einer Arbeitsgruppe, bestehend aus Akteurinnen und Akteuren der Pilot-Pflegestützpunkte, der Kranken- und Pflegekassen und der Kommunen, vorzustellen.

Als Ergebnis kann zusammengefasst werden, dass alle Programme hohen Anforderungen sowohl in der Handhabung als auch bei den technischen Möglichkeiten gerecht werden. Allerdings lassen sich auch Unterschiede erkennen, die den Entscheiderinnen und Entscheidern ermöglichen, anhand ihrer Präferenzen eine Wahl zu treffen.

2. Hintergrund

Zur professionellen Gestaltung der Prozesse und damit der Arbeit im Pflegestützpunkt gehört ein definiertes Verfahren bezüglich Art und Umfang der zu dokumentierenden Daten. Denn eine Dokumentation von Informationen wird sowohl auf der Einzelfallebene als auch auf der Systemebene für nachvollziehbare und auswertbare Leistungen im Pflegestützpunkt benötigt. Der Markt hält eine Vielzahl an Softwareangeboten mit unterschiedlichen Leistungen und unterschiedlichen zugrunde liegenden Techniken bereit. Derzeit ist zu beobachten, dass der Entscheidungsprozess zur Auswahl eines Softwareanbieters in den meisten Fällen noch nicht abgeschlossen ist. Vielmehr kann konstatiert werden, dass diese Entscheidung aufgrund der Komplexität der benötigten Anforderungen einerseits und

der fehlenden praktischen Erfahrungen mit vorhandenen Softwarelösungen andererseits, den beteiligten Akteurinnen und Akteuren sehr schwer fällt. Dies gilt sowohl für die Länder, die eine landesweit einheitliche Software anstreben, als auch für diejenigen, die lokale Lösungen suchen. Im Rahmen des Modellprojekts Werkstatt Pflegestützpunkte stehen die Pilot-Pflegestützpunkte vor derselben Problematik. Deshalb wurde das Thema „Auswahl einer geeigneten Software“ auch bei den regelmäßig stattfindenden Werkstattgesprächen und Einzelbesuchen wiederholt erörtert. Im Ergebnis hat das Kuratorium Deutsche Altershilfe ein Pflichtenheft erstellt, das die Anforderungen an eine Pflegestützpunkt-Software beschreibt und damit die Auswahl unterstützen kann. Dieses steht auf der Internetseite www.werkstatt-pflegestuetzpunkte.de als Download zur Verfügung.

3. Ziele und Vorgehen bei der Veranstaltung in Nürnberg

Die Veranstaltung in Nürnberg hatte zwei zentrale Ziele. Einerseits sollte das im Modellprojekt Werkstatt Pflegestützpunkte erstellte Pflichtenheft in der praktischen Anwendung erprobt werden, andererseits sollten die Unterschiede zwischen den einzelnen auf dem Markt befindlichen Softwarelösungen, die letztendlich die Auswahl eines Programms entscheiden, aufgezeigt werden. Zu diesem Zweck wurden vier Unternehmen ausgewählt, die eine Software für Pflegestützpunkte anbieten und die im Verlaufe des Modellprojekts Werkstatt Pflegestützpunkte in den Diskussionen um die Auswahl einer Softwarelösung regelmäßig angetroffen werden konnten. Hierbei handelt es sich um .snap ServicePoint von euregon, PflegeStützpunktWeb von Optadata, Comp.ASS von Prosozial und synCASE von synectic.

Diesen Unternehmen wurde das Pflichtenheft mit der Bitte, dieses auszufüllen, zugesandt. Außerdem wurden Vertreter dieser Unternehmen zu der Veranstaltung in Nürnberg eingeladen, um ihr Programm einem Expertenkreis, bestehend aus Beteiligten der Pilot-Pflegestützpunkte, der Kranken- und Pflegekassen und der Kommunen, vorzustellen. Die praktische Erprobung der Programme war integraler Bestandteil der Veranstaltung. Deshalb wurde diese als Workshop konzipiert und die Teilnehmerzahl auf 15 begrenzt. Jeder Anbieter erhielt drei Stunden zur Präsentation des jeweiligen Programms. Der Veranstaltungsraum war mit Bildschirmarbeitsplätzen ausgestattet, sodass eine praktische Erprobung direkt vor Ort erfolgen konnte.

4. Informationen zum Pflichtenheft

Das Pflichtenheft enthält fachliche Anforderungen, die eine Bewertung vorhandener Softwareprogramme unterstützt, und kann darüber hinaus als Anforderungskatalog zur Entwicklung einer passgenauen Software genutzt werden. Das Pflichtenheft ist ggf. um pflegestützpunkt-spezifische Aspekte zu ergänzen.

Das Pflichtenheft beinhaltet eine Matrix (s. Tabelle 1) mit verschiedenen Kriterien, die dazu beitragen, die Leistungsfähigkeit einer Software einzuschätzen.

Tabelle 1: Beispielmatrix des Pflichtenheftes							
Merkmal	Erläuterung	muss	kann	Vorhanden	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Nutzerfreundlichkeit der Software							
Sind die Masken direkt ansteuerbar?	z. B. Kontaktformular, Berichte						

Die Spalten „muss“ und „kann“ werden vom Auftraggeber ausgefüllt und zeigen der Herstellerfirma, welche Kriterien auf jeden Fall erfüllt werden müssen und welche optional sind.

Die Spalten „vorhanden“, „nicht vorhanden“ und „kann nachgerüstet werden“ sind von der Softwarefirma auszufüllen. Hierdurch wird deutlich, welche und wie viele Kriterien erfüllt werden. Die Spalte „Bemerkungen“ ist ebenfalls für die Softwarefirma vorgesehen und bietet Platz für Kommentare und ergänzende Informationen.

Für eine abschließende Bewertung eines Softwareprogramms bzw. zur Entscheidung für eine bestimmte Software sind Prioritäten bezüglich der auf jeden Fall zu erfüllenden Merkmale festzulegen. Die Priorisierung hängt von der definierten Zielsetzung und thematischen Ausrichtung des jeweiligen Pflegestützpunktes ab. Ein Beispiel für eine Prioritätenliste ist in Tabelle 2 nachzulesen.

Tabelle 2: Beispiel einer Prioritätenliste

Beispiel

- Nutzerfreundlichkeit
- Systemanforderungen und Kapazität
- Verwaltung
- Fallklärung und -steuerung
- Anpassbarkeit
- Schnittstellen
- Personendaten
- Statistische Auswertung
- Archiv
- Berichte
- Basisinformationen

Der Datenschutz bleibt von einer Priorisierung unberührt, weil er zwingend erfüllt werden muss.

5. Kurzporträts der Softwareanbieter und Softwareprogramme

Um einen ersten Eindruck von den vorgestellten Software-Lösungen und den dazugehörigen Anbietern zu gewinnen, folgen Kurzportraits. Diese wurden von den jeweiligen Softwareanbietern verfasst und sind dementsprechend als Selbstdarstellung zu verstehen.

.snap ServicePoint von euregon

Die Firma euregon AG in Augsburg gehört zu den marktführenden Branchen-Software-Anbietern für den Bereich ambulanter Pflegedienste. Das Programm .snap ServicePoint wurde praxisnah entwickelt, gemeinsam mit Kunden, Verbänden und Wohlfahrtsorganisationen. Der Schwerpunkt des Programmes liegt in der Abbildung des gesamten Informationsmanagements aus dem Umfeld der anfragenden Bürger. Eine umfangreiche Dienstleister-Datenbank versetzt den Pflegestützpunkt in die Lage, präzise lokale Informationen aus dem Umfeld des Bürgers sofort bereit zu stellen. Alle hierbei anfallenden Arbeitsschritte für den Auskunftssuchenden werden automatisch, durch erfassen der jeweiligen Aufwandszeit, mitprotokolliert. Durch die prozessorientierte Entwicklung der Software behält das Beratungsteam jederzeit den

Überblick über alle Aufgaben und Termine in der Wiedervorlage, auch bei Vertretungen. Selbstverständlich sind umfangreiche statistische Analysen verfügbar.

PflegeStützpunktWeb von optadata

PflegeStützpunktWeb wurde in Zusammenarbeit mit dem **Pilot-Pflegestützpunkt Ingelheim in Rheinland-Pfalz** entwickelt, mit dem Anspruch Pflegestützpunkte in den Bereichen „umfassende Pflegeberatung“ und „professionelles Fallmanagement“ zu vernetzen sowie bei der täglichen Arbeit mit dem Angehörigen zu unterstützen bzw. zu entlasten.

PflegeStützpunktWeb unterstützt den Pflegestützpunkt bei drei elementaren Prozess-Schwerpunkten:

- 1) **Dokumentation der täglichen Beratungsaufgaben** (Beratung, Information, Beschwerden)
- 2) Aufbau, Abbildung und Evaluierung von **Vernetzungsstrukturen**
- 3) Unterstützung des **Case Managements (CM)**, vom Assessment über individuelle Versorgungspläne bis zur Evaluierung

Folgende Bereiche sind in PflegeStützpunktWeb im Laufe des Projektes ebenfalls berücksichtigt worden:

- Einfache **Terminverwaltung** und **Wiedervorlagen**. (Inkl. Kalenderfunktion)
- Jederzeit abrufbare **Statistiken**. (Auch individuelle Auswertungen möglich)
- Unterstützung von **Serienbrieffunktionen**
- Individuelle Definition von Zugriffsrechten. (Z. B. beschränkter Zugang für Träger)
- **Import** bereits vorhandener Adressdatenbanken.
- Offline Beratung beim Klienten vor Ort. (Durch Synchronisation eines Erstberatungsbogens)
- Suchfunktion von Leistungserbringer in der Nähe des Klienten mit Hilfe von google Maps®

Comp.ASS von Prosozial

1996 Gründung prosozial gmbh

Mit einer kompletten Falldokumentationssoftware für Berufsbetreuer

entwickelt prosozial die erste Fallmanagement-Software

2001 comp.ASS wird Fallmanagement-Software für Kommunen im Modellprojekt

„Sozialagenturen – Alle Hilfen aus einer Hand“

JobCenter in Köln arbeitet mit comp.ASS

comp.ASS wird in verschiedenen sozialen Einrichtungen

(u. a. Beratungsstellen, Frauenhäuser) als Dokumentationssystem eingesetzt

2004 Zahlreiche Optionskommunen wählen comp.ASS zu ihrer Fallmanagement-

Software. In der Eingliederungshilfe wird comp.ASS Fallmanagement-Software eingesetzt.

2008 comp.ASS wird auf die Bedarfe der künftigen Pflegestützpunkte überprüft und angepasst.

2009 comp.ASS Pflegeberatung wird nach Rücksprache mit Praktikern vor Ort einem breiteren Publikum vorgestellt und weiterhin an die Bedarfe der Pflegestützpunkte angepasst.

synCASE von synectic

Auf die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater kommt ein komplexes Aufgabengebiet zu, das neben sozialen Kompetenzen auch die Qualifikation in den Bereichen der Kooperation, Maßnahmenplanung und Leistungssteuerung erfordert.

Um diesen Aufgaben optimal begegnen zu können, hat synectic im Jahre 2005 synCASE entwickelt. Zusammen mit der Katholischen Fachhochschule Münster (federführend begleitet durch Prof. Dr. Hugo Mennemann) und dem Praxismodellprojekt der KAA Pflege- und Wohnberatung in Ahlen wurde die Entwicklung fachlich begleitet. Somit konnte sich synCASE bereits in der Praxis bewähren und durch Nutzeranforderungen und -wünsche um die Werkzeuge ergänzt werden, die die Software zu einem Komplettpaket für das Fallmanagement machen.

Von der Fallaufnahme, Assessments, Netzwerkarbeit, Beratung, Monitoring der Hilfe, Versorgungsplanung, Verwaltung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis hin zur Evaluation – synCASE deckt das gesamte anfallende

Aufgabenspektrum ab. Dadurch minimiert die Software den Aufwand für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um mehr Zeit für das wertvollste des Berufes zu schaffen – die Menschen.

6. Ergebnisse der Veranstaltung

Bei der Veranstaltung wurde deutlich, dass alle Softwarelösungen viele allgemeine Anforderungen, wie beispielsweise Grundanforderungen an die Barrierefreiheit, die regelmäßige Aktualisierung des Programms über Updates und an unterschiedliche Präferenzen anpassbare statistische Auswertungsmöglichkeiten, erfüllen. Es hat sich aber auch bestätigt, dass, egal welches Programm ausgewählt wird, es sich immer um ein lernendes System handeln muss. Dies bezieht sich vor allem auf die Anpassung an die sich ändernden Rahmenbedingungen, Konzeptionen und Leistungsbeschreibungen sowie die Abläufe vor Ort.

Im Folgenden wird eine vergleichende Betrachtung der Softwarelösungen anhand der Kriterien des Pflichtenheftes vorgenommen, die während der Veranstaltung von den Teilnehmern priorisiert worden sind. Ergänzend werden weitere Punkte, die bei der Veranstaltung identifiziert werden konnten, mit einbezogen. Diese werden auch zur Weiterentwicklung des Pflichtenheftes verwendet.

6.1 Übertragung auf den Bereich der Pflegestützpunkte und der Pflegeberatung

Wie den Kurzporträts der vier einbezogenen Softwarelösungen entnommen werden kann, wurden alle nicht von Anfang an für den Betrieb von Pflegestützpunkten und die Durchführung der Pflegeberatung entwickelt. Im Grunde befinden sich alle Programme noch im notwendigen Anpassungsprozess; allerdings lassen sich dabei unterschiedliche Stadien der Entwicklung beobachten. synCASE von synectic wurde im Verlauf des Modellprojekts Werkstatt Pflegestützpunkte von den Pilot-Pflegestützpunkten in Moers, Nordrhein-Westfalen, und Hettstedt, Sachsen-Anhalt, ausgewählt und konnte somit in der Praxis erprobt und weiterentwickelt werden. Ebenso wurde PflegeStützpunktWeb von Optadata schon zu Beginn der Projektlaufzeit im Pilot-Pflegestützpunkt Ingelheim in Rheinland-Pfalz eingesetzt und

kontinuierlich anhand der praktischen Erfahrungen weiterentwickelt. Die beiden anderen Programme Comp.ASS von Prosozial und .snap ServicePoint von euregon wurden bisher noch nicht in Pflegestützpunkten oder bei der Pflegeberatung eingesetzt. Dabei hat die Präsentation von Prosozial gezeigt, dass die Übertragung dadurch unterstützt wird, dass das Programm sich an allgemeinen Anforderungen des Case Managements und der Beratung orientiert und nicht auf eine spezielle Anwendergruppe ausgelegt ist. Bei .snap ServicePoint von euregon ist bei einigen Punkten die Ausrichtung auf ambulante Pflegedienste noch deutlich zu erkennen.

6.2 Gegenüberstellung von webbasierter und terminalbasierter Software

Als besonders stark diskutiertes Unterscheidungsmerkmal hat sich bei der Veranstaltung die Funktionsweise der Programme als Webapplikation oder terminalbasierte Version herausgestellt. Tabelle 3 können die Hauptunterschiede entnommen werden. Von den vier Softwarelösungen ist PflegeStützpunktWeb von Optadata die einzige Webapplikation. Bei der Veranstaltung hat sich herausgestellt, dass mittlerweile Möglichkeiten geschaffen worden sind, die Nachteile des jeweiligen Systems auszugleichen. So können beispielsweise bei PflegeStützpunktWeb Masken wie der Ersterhebungsbogen aus dem Programm auf mobile Rechner gespeichert werden, die dann bei Hausbesuchen ausgefüllt und später wieder mit dem „Mutterprogramm“ synchronisiert werden. Auf diesem Weg können auch Daten erfasst werden, wenn kein Internetzugang besteht. Zusammenfassend konnte kein belastbarer Vorteil eines der beiden Systeme festgestellt werden. Wie ein Teilnehmer passend kommentierte, handelt es sich hierbei um eine „Gretchenfrage“, und jeder sollte dies anhand seiner persönlichen Präferenzen entscheiden.

Tabelle 3: Erläuterungen zur Softwaretechnik

Webbasiert

- alle Daten liegen auf einem Server
 - alle Anwendungen laufen auf einem Server
- } in der Regel
} in einem
} Rechenzentrum
- Zugriff auf die Software ist von jedem Rechner möglich
 - Software muss nicht auf dezentralen Rechnern installiert werden

Terminalserver

- ist ein lokaler Rechner mit eigenem Datenbank-Server
 - einzelne Rechner im Pflegestützpunkt greifen auf den Stützpunktserver für gemeinsame Laufwerke zu.
- } arbeitet ohne
} Internet
- Eine Internetverbindung ist nur erforderlich, wenn von außen zugegriffen werden soll, z. B. bei Hausbesuchen, oder wenn Datenbanken, die auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene angesiedelt sind, kontaktiert werden sollen

Vorteile

- einfacher Zugriff, von überall
- geringer administrativer Aufwand
- einfacher Datenaustausch, da alle Daten auf einem zentralen Server liegen und gemeinsam genutzt werden können

Nachteile

- eingeschränkte Interaktivität/höhere (längere) Reaktionszeiten, wobei der Unterschied zur Terminalversion in den letzten Jahren geringer geworden ist
- bei einem Internetausfall können z. B. gerade verfasste Berichte verloren gehen
- wenn die Internetverbindung ausfällt, ist kein Zugriff auf die Datenbanken möglich

Vorteile

- alle Daten liegen auf dem Server des Pflegestützpunktes
- im allgemeinen schnelle Reaktionszeiten

Nachteile

- Installation vor Ort ist notwendig, damit z. B. Drucker eingerichtet werden können
- Updateaufwand ist recht hoch
- der Anspruch an die Internetverbindung ist hoch, wenn eine „gute“ Geschwindigkeit erzielt werden soll
- auch andere Programme, mit denen man arbeiten will, müssen auf dem Terminalserver installiert werden

Sicherheit

Diese hängt bei beiden Versionen von der konkreten Umsetzung ab.

Bei der Webversion liegen alle Daten, inklusive der sensiblen Daten, in einem externen Rechenzentrum.

6.3 Kosten

Alle Softwareunternehmen berichten, dass die Kosten, gerade bei einer hohen Anzahl benötigter Lizenzen, Verhandlungssache seien. Im Folgenden wird ein Überblick über die von den Softwareunternehmen genannten Preise gegeben.

.snap ServicePoint von euregon

- Stand Alone Software Lizenzpreis je Pflegestützpunkt: 2.950 EUR zzgl. ges. MwSt. (= 3.510,50 EUR)/netto
- Stand Alone für jeden weiteren Mandanten: 1.475 EUR zzgl. ges. MwSt (= 1755,25€/netto)
- Schulung vor Ort nach Absprache (Kosten s.u.)
- Wartungsvertrag mit Hotline/jährlich (Abhängig von Gesamtgröße)
- Sonderkonditionen je nach Mandantenzahl des Gesamtpaketes möglich

PflegeStützpunktWeb von optadata

PflegeStützpunktWeb pro CUL*-Lizenz:
79,00 EUR** im Monat
Max. 3 namentlich bekannte Benutzernamen
(*Concurrent User Lizenz)
(** zzgl. der gesetzlichen MwSt.)

Diese beinhalten:

- Freischaltung und Nutzung der Software.
- Einrichtung der Software auf pflegestützpunkt-spezifischen Gegebenheiten (wie Formulare etc.).
- Datenübernahme aus einem Altsystem (sofern Daten in einem lesbaren Format vorhanden).
- Kostenlose Updates und Kundenbetreuung im Rahmen der Lizenzierung.
- Kontinuierliche Weiterentwicklung in Zusammenarbeit mit dem Pflegestützpunkt.
- Professionelles Datensicherungskonzept.

Neben der Lizenzierung fallen dem Pflegestützpunkt außer der Schulungspauschale von einmalig 650,00 EUR zzgl. gesetzlicher MwSt. keine weiteren Kosten an.

Bei Abnahme größerer Stückzahlen besteht die Möglichkeit, individuelle Modelle zu verhandeln.

Comp.ASS von Prosozial:

Ab 298,00 EUR zzgl. MWSt als Einzelplatzversion incl. einem Seminartag in Koblenz (Firmensitz prosozial) innerhalb der ersten 30 Tage nach Erwerb der Software

synCASE von Synectic:

Die Verantwortlichen von Synectic weisen darauf hin, dass individuelle Angebote erstellt werden und diese stark von der Lizenzanzahl und den gewünschten Dienstleistungen abhängen.

6.4 Nutzerfreundlichkeit der Software

Bezüglich der Nutzerfreundlichkeit kristallisierten sich zwei unterschiedliche Meinungen der Teilnehmenden heraus:

1. Vor allem die anwesenden Case-Managererinnen und –manager vertraten den Standpunkt, dass ihre Arbeit einen sehr hohen Komplexitätsgrad hat, so dass auch die verwendete Software dementsprechend komplex sein müsste. Deshalb sei der Breite und der Tiefe eine höhere Priorität zu zuordnen als den Möglichkeiten der Nutzerfreundlichkeit.
2. Die Software sollte vor allem dazu dienen, die Arbeit im Pflegestützpunkt und bei der Pflegeberatung zu unterstützen und zu vereinfachen. Ein wichtiges Ziel sei, durch die Software ein möglichst standardisiertes Instrumentarium zur Verfügung zu haben, das besonders nutzerfreundlich ist. Dadurch würde dann auch der Schulungsaufwand reduziert und die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vereinfacht.

Ein Blick auf die vorgestellten Programme zeigt, dass die Vertreter des ersten Standpunkts vor allem synCASE von synectic zu diesem Thema ein gutes Zeugnis ausstellen. Allerdings geht die allgemeine Meinung auch dahin, dass dieses Programm das schwierigste in der Anwendung und eine umfangreiche Schulung daher obligatorisch ist. Bei der Nutzerfreundlichkeit wird PflegeStützpunktWeb von optadata von den meisten Teilnehmenden als erstes genannt. Hier sei klar zu erkennen, dass bei der Auswertung der praktischen Erfahrungen im Pilot-

Pflegestützpunkt Ingelheim viele die Anwendung komplizierende Funktionen erkannt und im Sinne der Nutzerfreundlichkeit angepasst werden konnten.

Comp.ASS von Prosozial nimmt bei dieser Diskussion eine Sonderrolle ein, weil die Anwendung dadurch sehr nutzerfreundlich gestaltet ist, dass oft Sachverhalte und Leistungen durch Freitext eingegeben werden. Hier bedarf es aber klarer Absprachen zwischen den Software-Nutzerinnen und -Nutzern, damit eine Vergleichbarkeit der Dokumentation der einzelnen Fälle gewährleistet bleibt. Bei .snap ambulant von euregon wurde von den Teilnehmenden darauf hingewiesen, dass hier noch einige Anpassungen an die Arbeit der Pflegestützpunkte und der Pflegeberatung vorgenommen werden müssten und dass eine Einschätzung der Nutzerfreundlichkeit erst danach möglich sei.

Alle Softwareanbieter stellen umfangreiche Schulungen, elektronische Hilfsfunktionen sowie eine telefonische und bei Bedarf persönliche Beratung zur Verfügung. Diese Unterstützungsmöglichkeiten werden im Folgenden gegenübergestellt:

.snap ServicePoint von euregon

Anwenderschulungen

- Organisationstag vor Ort, mind. 1 Tag, 950 EUR zzgl. ges. MwSt. (= 1.130,50 EUR)/netto
- Je nach Gesamtpaket und Teilnehmerzahl auch abweichend

Hilfsfunktionen im Programm

- Kontextbezogene Hilfe

Telefonischer und persönlicher Support

- Hotline: Mo – Fr 8.00 – 17.00 Uhr (über normale Festnetznummer)
- Unterstützung durch PC-Visit-Gastmodul (Fernwartung)

PflegeStützpunktWeb von Optadata

Anwenderschulungen

- Professionelles Einarbeitungskonzept vor Ort beim Pflegestützpunkt

- Einarbeitungskonzept mit vergünstigter Teilnehmerpauschale für Schulungsgruppen.

Hilfefunktionen im Programm

- Online-Hilfe in der Software
- Handbuch in digitaler Form (PDF)

Telefonischer und persönlicher Support

- Qualifizierte Kundenbetreuung Mo – Fr (9:00 – 17:00 Uhr) inklusive
- Kostenlose Datenübernahme aus Vorgängersystem (z. B. KIM) inklusive
Einrichtung der Software auf die Gegebenheiten des Pflegestützpunktes
(z. B. Einbindung von Formularen) inklusive
Professionelles Datensicherungskonzept inklusive
Kostenlose permanente Weiterentwicklung der Software in Zusammenarbeit
mit den Anwendern (Expertenkreis) inklusive
Regelmäßige Updates inklusive

Comp.ASS von Prosozial

Anwenderschulungen

Grundsätzlich werden Einführungsseminare zu Beginn der Arbeit mit comp.ASS angeboten. Bei einer Einzelplatzversion (s. o.) ist das eintägige Einführungsseminar in Koblenz bei einer Teilnahme innerhalb der ersten 30 Tage nach Erwerb bereits im Programmpreis enthalten. Handelt es sich um größere Organisationen oder aber auch z. B. landeseinheitliche Strukturen, werden die Einführungsseminare entsprechend der im Vorfeld vereinbarten Vorgehensweisen durchgeführt. Im Anschluss werden weitere themenbezogene Seminare aber auch Webinare (Online-Seminare) – auch nach Bedarf – angeboten.

Hilfefunktionen im Programm

comp.ASS bietet eine umfangreiche und detaillierte F1-Hilfe an. Hier wird zu jedem einzelnen Feld in comp.ASS eine F1-Hilfe angeboten, die genau schildert, welche Informationen zu hinterlegen sind und wie sich dies im weiteren Verlauf auswirken kann. Je nach Art des Feldes, zu dem die Hilfefunktion aufgerufen wird, werden auch fachliche Informationen gegeben.

Telefonischer und persönlicher Support

Prosozial bietet eine sowohl inhaltliche als auch technische Telefonhotline an. Hier können Fragen rund um die Handhabung des Programmes und auch technische Probleme geklärt werden. Ist darüber hinaus ein persönlicher Support notwendig bzw. gewünscht (auch z. B. in Fragen der Weiterentwicklung) wird dieser ebenfalls angeboten. Die Kosten für die oben aufgeführten Serviceleistungen sind abhängig von den entsprechenden vereinbarten Rahmenbedingungen.

synCASE von synectic

Anwenderschulungen

Grundschulungen (Schulungsmodul I), vertiefende Schulung nach ca. 5 - 7 Wochen (Schulungsmodul II), nach Absprache auch als Multiplikatoren-schulung (Ausbildung von internen Dozenten), Administratorschulungen, auf Wunsch Workshops zur Anpassung der Software

Hilfefunktionen im Programm

Auf Anfrage – Komplettes Handbuch und benutzerfreundliche Anwender-Handouts werden mitgeliefert

Telefonischer und persönlicher Support

Technische Hotline, persönliche Ansprechpersonen, zeitnahe Kundenbetreuung und sehr schnelle Umsetzung von Kundenwünschen

6.5 Unterstützung der Kernprozesse im Pflegestützpunkt

Im Verlaufe des Modellprojekts Werkstatt Pflegestützpunkte wurde deutlich, dass bei den Personen, die an der Errichtung und dem späteren Betrieb der Pflegestützpunkte beteiligt sind, oft ein unterschiedliches Verständnis der dort erbrachten Leistungen vorliegt. Aus diesem Grund wurde mit allen Pilot-Pflegestützpunkten gemeinsam ein Betriebskonzept entwickelt, das eine Möglichkeit der Darstellung der Kernprozesse bietet. Die Qualität des im Pflegestützpunkt verwendeten Softwareprogramms kann auch daran gemessen werden, in welchem Umfang es die Kernprozesse unterstützt. Welche Möglichkeiten die hier betrachteten Softwarelösungen bieten, und wo noch Entwicklungsbedarf besteht, wird im Folgenden auf der Grundlage des Betriebskonzeptes dargestellt.

Abbildung 1 zeigt, wie die Arbeit eines Pflegestützpunktes beschrieben werden kann. Als Kernprozesse können dabei das Sondierungsgespräch, Einzelinformation, Beratung, Fallklärung und -steuerung sowie das Care Management identifiziert werden.

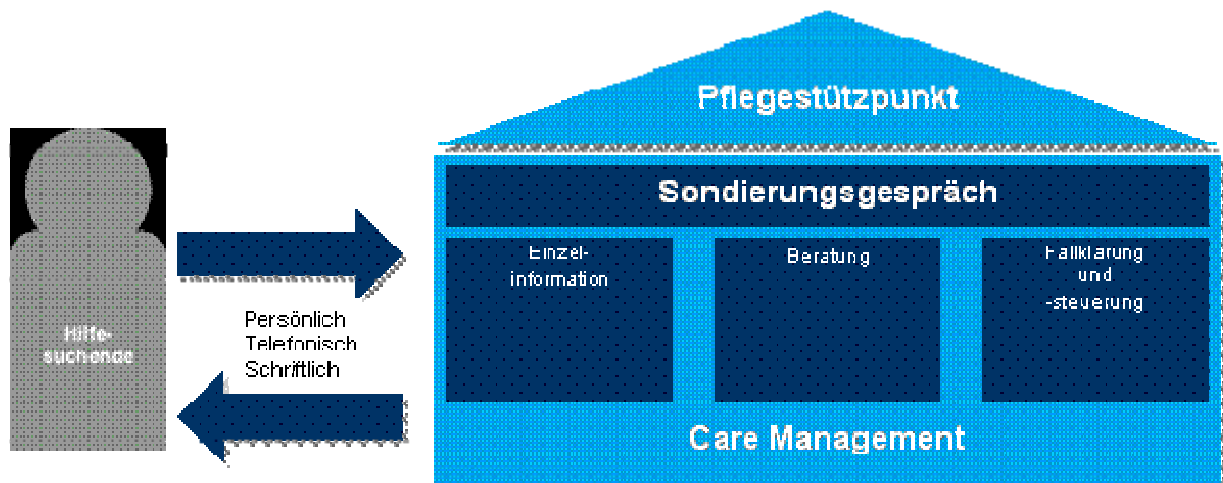


Abbildung 1: Leistungen eines Pflegestützpunktes

Sondierungsgespräch

Die Identifizierung der erforderlichen Hilfeleistungen im Sondierungsgespräch bildet die erste und richtungsweisende Steuerungsfunktion im Pflegestützpunkt. Das Ziel besteht darin, vier grundlegende Fragen zu klären:

- Wer ist die/der Rat- und Hilfesuchende?
- Besteht ein Bedarf an Einzelinformationen und falls ja, um welche handelt es sich?
- Besteht ein Bedarf an Basis- und/oder Spezialberatung und falls ja, bei welchen Themen?
- Ist eine Fallklärung und -steuerung erforderlich?

Bei der Unterstützung des Sondierungsgesprächs besteht die Unterstützungsfunktion der Software vor allem darin, die Informationen über die/den Rat- und Hilfesuchenden in einer „Akte“ anzulegen. Über diese Funktion verfügen alle vier einbezogenen Softwarelösungen. Ebenso können bei jedem Programm sowohl die abgefragten Daten als auch die Zuordnung zu bestimmten Zielgruppen (bspw. Betroffene oder soziales Umfeld) nach den Wünschen der Kundschaft angepasst

werden. Die Anlage einer anonymen Akte, vor allem zur statistischen Auswertung, ist ebenfalls bei allen Anbietern möglich.

Einzelinformation

Im Rahmen dieser Leistungsrubrik erhalten die Rat- und Hilfesuchenden Informationen zu den Hilfs- und Unterstützungsangeboten bezüglich der Kontaktdaten, der Preise und der Art der Leistung. Die Leistung sollte so organisiert sein, dass sie durch die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter, die bzw. der das Sondierungsgespräch geführt hat, erbracht werden kann. Um dies zu erreichen, empfiehlt sich der Aufbau einer Datenbank. Auch diese Möglichkeit offerieren alle Softwarelösungen. Ebenso ist bei allen die Möglichkeit der Vernetzung mit bestehenden Datenbanken gegeben. PflegeStützpunktWeb von optadata und synCASE von synectic bieten als zusätzliches Feature eine Verknüpfung mit Google Maps. Dadurch können beispielsweise die Entfernung der Wohnung des Pflegebedürftigen zu den ambulanten Pflegediensten, die stundenweise Verhinderungspflege anbieten, dargestellt werden. synCASE bietet zusätzlich eine Ortsumkreissuche an, bei der man schnell geeignete Einrichtungen und Ressourcenträger in der gewünschten Umgebung finden kann.

Beratung

Die Leistungsrubrik Beratung wurde in die Bausteine Basis- und Spezialberatung unterteilt. Hierbei geht es um die Abgrenzung zwischen allgemeinen und speziellen Informationen. Spezielle Informationen können nur von ausgewiesenen Fachleuten, wie Fachärztinnen/Fachärzten und Therapeutinnen/Therapeuten, bei Krankenkassen, Wohnberatungsstellen etc. vermittelt werden. Hierbei handelt sich um Spezialberatungen, die sich zum Teil auch durch die bestehende Rechtsverbindlichkeit von der Basisberatung abgrenzen.

Da Pflegestützpunkte die erste Anlaufstelle bei allen Fragen rund um das Thema Pflege und auch weit darüber hinaus sind, sollten Pflegestützpunkte zu allen relevanten Themen grundlegend beraten können. Da aber Spezialberatungen eine Berufsausbildung mit Spezialisierung erfordern, kann diese Leistung, wenn sie nicht in der natürlichen Kernkompetenz der Träger liegt, nicht per se im Pflegestützpunkt erbracht werden. Hier ist es notwendig, dass Vernetzungs- und Kooperationsstrukturen mit den Spezialberatungsstellen aufgebaut werden. Die

Software kann diesen Kernprozess dadurch unterstützen, dass während des gesamten Hilfeprozesses die nachgefragten Beratungsthemen erfasst werden. Dies ist standardmäßig bislang bei synCASE von synectic und Comp.ASS von Prosozial verfügbar. Die Abgrenzung zwischen den Leistungen Basisberatung und Spezialberatung ist bei allen Programmen durch die Zuordnung von Eigenschaften zu den Rat- und Hilfesuchenden möglich, wird allerdings dadurch erschwert, dass es bislang keine Datenbank gibt, die zu allen für Pflegestützpunkte und die Pflegeberatung betreffenden Themen Basisinformationen enthält.

Fallklärung und -steuerung

Die Aufgaben der Fallklärung und -steuerung sind in Abbildung 2 dargestellt und fallen in den Verantwortungsbereich der Pflegeberatung nach § 7a SGB XI, die ebenfalls im Stützpunkt stattfinden muss.



Abbildung 2: Aufgaben der Fallklärung und -steuerung

Bei den vier Softwareprogrammen sind ganz unterschiedliche Assessmentinstrumente vorinstalliert. Dabei ist für synCASE von synectic ein eigenes Assessmentinstrumentarium entwickelt worden, das zugleich mit dem Versorgungsplan verknüpft wurde. Unabhängig davon können bei allen Programmen auch weitere Assessments je nach den Wünschen des Kunden integriert werden. Bei den Programmen ist es außerdem möglich, Einschätzungen zum Hilfebedarf schon vom Erstkontakt an zu erfassen. Diese Informationen können dann, wenn sich zu einem späteren Zeitpunkt die Notwendigkeit der Fallklärung und -steuerung ergibt, als erste Hinweise genutzt werden. Neben den bestehenden Defiziten des

Betroffenen gilt es beim Assessment auch, dessen soziales Umfeld zu erfassen. Auch über diese Funktion verfügen alle vier Programme.

Für den Versorgungsplan ist es notwendig, den Assessmentergebnissen Ziele und Aufgaben zuzuordnen. Außerdem muss der Hilfeprozess durch die Software darstellbar und überprüfbar sein. Diese Funktionen sind auch bei allen Softwareprogrammen vorhanden. Ebenso kann bei der Aufnahme von Hilfs- und Unterstützungsleistungen, bspw. vom ambulanten Pflegediensten, auf selbsterstellte Datenbanken vorhandener Dienste zurückgegriffen oder eine Verknüpfung zu einer externen Datenbank hergestellt werden.

Care Management

Alle bisher vorgestellten Kernprozesse von Pflegestützpunkten betreffen die Hilfeleistungen, die direkt für die Rat- und Hilfesuchenden erbracht werden. Um diese Leistungen erbringen zu können, bedarf es bestimmter Leistungen auf der Systemebene, die unter dem Begriff des Care Managements zusammengefasst werden können. Zu den Aufgaben des Care Managements gehören:

- die Erfassung und Aktualisierung aller Hilfs- und Unterstützungsleistungen im Umfeld des Pflegestützpunktes
- der Aufbau von Koordinierungs- und Vernetzungsstrukturen; vernetzt werden sollten:
 - Beratungsleistungen, um die notwendige Beratungskompetenz im Pflegestützpunkt sicherzustellen; erst dadurch ist die „hochkomplexe“ Beratungsleistung umsetzbar
 - die relevanten Stellen für die Genehmigung von Leistungen, um Hürden in der Inanspruchnahme von Leistungen zu verringern
 - die Leistungserbringer, um Versorgungsketten zu ermöglichen und Schnittstellenprobleme zu reduzieren; dies schließt auch Anbieter ein, die ihre Leistungen nicht auf der Grundlage des Sozialgesetzes erbringen
 - das bürgerschaftliche Engagement, um das soziale Netz des Hilfesuchenden zu stärken
- die Erstellung und Aktualisierung von Hilfsmitteln zur Unterstützung der Kernprozesse
- die Identifikation von Versorgungslücken

Diese Aufgaben lassen sich den beiden Themengebieten Informationsmanagement und Vernetzungsmanagement zuordnen. Beim Informationsmanagement wurde bereits bei den zuvor dargestellten Kernprozessen beschrieben, dass hier alle Programme den Anforderungen gerecht werden.

Beim Aufbau von Koordinierungs- und Vernetzungsstrukturen wird bei Comp.ASS von Prosozial deutlich, dass dieses Programm häufig bei Kommunen Verwendung findet. Aus diesem Grund ist es hier möglich, ein Projektmanagement für die Netzwerkarbeit abzubilden. So können beispielsweise Netzwerktreffen unterschiedlicher Akteurinnen und Akteure oder Informationsveranstaltungen und Schulungen für die Rat- und Hilfesuchenden geplant, durchgeführt und ausgewertet werden. Bei synCASE von synectic ist ebenfalls eine Projektverwaltung als eigenständiger Programmbereich integriert. In der so genannten Projektbox ist es möglich, Kurse, Workshops, Schulungen und die Arbeit bzw. die Angebote der ehrenamtlichen Mitarbeiter detailliert abzubilden, zu verwalten und mit allen anderen Programmbereichen zu verknüpfen. Bei PflegeStützpunktWeb von opta data werden diese Funktionen im Augenblick gerade nachgerüstet. Bei snap ambulant von euregon sind diese Projektmanagementtools noch nicht integriert.

Bei der Vernetzung aufeinander abgestimmter pflegerischer und sozialer Versorgungs- und Betreuungsangebote ist es von großem Vorteil, Gruppen mit einem bestimmten Hilfebedarf bilden zu können, um dann für diese gezielte Angebote vermitteln zu können. Dies wird bei allen Softwarelösungen dadurch unterstützt, dass beliebige Merkmale frei definiert und den Klienten zugeordnet werden können, so dass z.B. alle Rat- und Hilfesuchenden mit dem Bedarf „Selbsthilfegruppe Diabetes Mellitus“ aufgerufen werden und eine Einladung für die neu gebildete Selbsthilfegruppe mit Hilfe eines Serienbriefes erhalten können.

Bei der Frage der Vernetzung wurde außerdem zwischen den Teilnehmenden diskutiert, ob Schnittstellen zu anderen Programmen geschaffen werden können. Diese Frage stellt sich vor allem dann, wenn die Pflegeberaterinnen und -berater der Kassen eine andere Software verwenden als der Pflegestützpunkt. Zu diesem Punkt berichten die Software-Anbieter einstimmig, dass im Grunde alle Vernetzungen,

wenn sie gewollt sind und der Datenschutz Beachtung findet, technisch möglich sind. Bei der Vernetzung mit der Pflegeberatung wäre es allerdings von großem Vorteil, die Datenstrukturen aufeinander abzustimmen, so dass eine kontinuierliche Begleitung ohne Datenverlust ermöglicht wird.

6.6 Interne Steuerung

Eine weitere Aufgabe der verwendeten Software im Pflegestützpunkt betrifft die interne Steuerung. Hierzu gilt es vor allem, den Zeitaufwand für die Hilfeleistungen zu erfassen, um einen Anhaltspunkt für den benötigten Personaleinsatz zu erhalten. Zu diesem Zweck kann bei allen Programmen die Anzahl der Termine und die jeweils dazu benötigte Zeit eingetragen werden. Tageweise bzw. tageszeitliche Schwankungen der Nachfrage werden bislang standardmäßig bei keinem Programm dokumentiert, können aber nach Aussage aller Anbieter problemlos ausgewertet werden. Darüber hinaus werden auch Personalressourcen für Tätigkeiten gebraucht, die nicht im direkten Austausch mit den Rat- und Hilfesuchenden anfallen. An dieser Stelle sind vor allem die Leistungen beim Kernprozess Care Management zu nennen. Hier wird deutlich, dass dieser Aufwand von keinem der Programme zeitlich erfasst wird. Einzig .snap ServicePoint von euregon bietet die Funktion, dass je nach Aufgabe, auch bei Unterbrechung durch ein Beratungstelefonat nur beim jeweils aktuellen Klienten die Zeiterfassung mit protokolliert wird. Dadurch kann die Zeit für die Dokumentation den einzelnen Rat- und Hilfesuchenden automatisch zugeordnet und ausgewertet werden.

Neben der Erfassung des Zeitaufwandes ist es für die interne Steuerung ebenfalls von großer Wichtigkeit, die Hilfeprozesse darzustellen und auswerten zu können. Hier konnte bei der Veranstaltung beobachtet werden, dass alle vier Programme die Darstellung der durchgeführten Leistungen im zeitlichen Verlauf ermöglichen. Ebenso können Änderungen bezüglich Informationen über die/den Rat- und Hilfesuchenden, beispielsweise bei der Pflegestufe, bei allen Programmen verfolgt werden. Bei Optadata wird der Prozess in Beratungseinheiten untergliedert. Bei Folgekontakten können bestehende Beratungseinheiten weitergeführt oder neue eröffnet werden. Dieser Ansatz könnte zu definierten Leistungsmodulen weiterentwickelt werden. Bei synCASE von synectic kann auch ein Überblick über die

Beratungsthemen, die während des Hilfeprozesses nachgefragt worden sind, erstellt werden. Ein Vergleich der nachgefragten Themen mit den vorhandenen Kompetenzen im Pflegestützpunkt kann dabei Vernetzungsbedarfe aufzeigen.

Um die Qualität der Daten zu sichern, werden bei allen Programmen Pflichtfelder vorgegeben, so dass für den Hilfeprozess besonders relevante Informationen bei allen Rat- und Hilfesuchenden abgefragt werden. Noch zu erledigende Aufgaben der Nutzerinnen und Nutzer werden nach dem Öffnen auf der Startseite als Wiedervorlage oder in Form einer To-Do-Liste angezeigt. Bei PflegeStützpunktWeb von opta data ist darüber hinaus ein Kalender integriert. Dieser erlaubt es nach gezielten Beratungen zu suchen oder z. B. eine Übersicht auch von geplanten To-Do's in der Zukunft anzuzeigen.

6.7 Benutzer und Rollensystem

Da es sich faktisch nach derzeitigem Verständnis bei den Pflegestützpunkten „lediglich“ um Räume handelt, in die Personal durch unterschiedliche Träger entsandt wird stellt sich auch die Frage der Vergabe unterschiedlicher Nutzerrechte. Dies wurde auch bei der Veranstaltung in Nürnberg thematisiert. Eine Pflegekassenvertreterin hat beispielsweise klar zum Ausdruck gebracht, dass aus ihrer Sicht eine wesentliche Anforderung an die Softwarelösung in Pflegestützpunkten darin besteht, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Kassen nicht auf die persönlichen Daten ihrer Versicherten zugreifen können. Dies betrifft aus ihrer Sicht vor allem Daten über das soziale Netzwerk, die für Kassen zur Gewinnung neuer Kunden von großem Nutzen sein können. Auf die Möglichkeiten der Softwarelösungen angesprochen, berichteten alle vier Anbieter, dass die Funktion der Zuweisung unterschiedlicher Nutzerrechte in ihren Programmen standardmäßig vorliegt und je nach den Präferenzen der Pflegestützpunkte angepasst werden könne. Die Verantwortlichen von synectic berichten darüber hinaus, dass im Pilot-Pflegestützpunkt Moers bei ihrem Programm synCASE das Benutzer- und Rollensystem in der Tiefe und Breite erweitert wurde, um den Anforderungen unterschiedlicher Kassen gerecht zu werden. So wurde beispielsweise eine optionale Funktion implementiert, die es Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nur dann ermöglicht, die Klientendaten anderer Kassen abzurufen, wenn sie bereits Grundlegendes, z.B. das Geburtsdatum, über diese wissen.

Aus Sicht des Kuratoriums Deutsche Altershilfe zeigt sich bei diesem Kriterium kein Qualitätsunterschied zwischen den einzelnen Softwarelösungen, allerdings soll an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass, egal welches Programm ausgewählt wird, die Vergabe der Nutzerrechte nicht den Effekt haben darf, dass eine betroffene Person nicht beraten werden kann, weil die/der zuständige Mitarbeitende an dem betreffenden Tag keinen Dienst hat und die/der anwesende Mitarbeitende keinen Zugriff auf die Daten hat.

7. Fazit

Die Veranstaltung in Nürnberg hat gezeigt, dass es in Deutschland bereits Softwarelösungen gibt, die in Pflegestützpunkten und bei der Pflegeberatung eingesetzt werden können. Ebenso wurde deutlich, dass, egal welches Programm ausgewählt wird, es sich immer um ein lernendes System handeln muss. Dabei haben SynCASE von Synectic und PflegeStützpunktWeb von Opta Data einen gewissen Vorsprung, weil diese in unterschiedlichen Pilot-Pflegestützpunkten bereits erprobt und weiterentwickelt worden sind. Dies spricht nicht automatisch gegen die beiden anderen Softwarelösungen. Man könnte auch argumentieren, dass ein Programm, das allgemeinen fachlichen Anforderungen an das Case Management und die Beratung gerecht wird, bislang jedoch noch nicht in Pflegestützpunkten getestet und weiterentwickelt worden ist, sich besonders dazu eignet, auf die lokalen Gegebenheiten des anwendenden Pflegestützpunktes übertragen zu werden.

Neben diesem Kriterium wurden die Möglichkeiten und Schwerpunkte vier aktuell in der Diskussion befindlicher Softwarelösungen fünf weiteren Kriterien gegenübergestellt.

Wichtig ist allerdings, dass die vorliegende Dokumentation nicht als alleinige Entscheidungshilfe herangezogen werden sollte. Sie kann dazu verwendet werden anhand eigener Präferenzen eine Vorauswahl zu treffen. Wird beispielsweise einer webbasierten Applikation der Vorzug gegeben, kommt von den vorgestellten Programmen nur PflegeStützpunktWeb von Optadata in Frage. Erhält das Projektmanagement eine hohe Priorität und soll mit der gesuchten Software organisiert werden, wie beispielsweise Veranstaltungen, würde hier Comp.ASS von

Prosozial in die engere Auswahl kommen. Vor der letztendlichen Entscheidung empfiehlt es sich, ein oder weniger Programme persönlich vor Ort zu testen und diese eigenen praktischen Erfahrungen auszuwerten. Dabei kann auch das Pflichtenheft (als kostenloser Download auf der Webseite www.werkstatt-pflegestuetzpunkte.de erhältlich), das im Rahmen des Modellprojekts Werkstatt Pflegestützpunkte entwickelt worden ist, verwendet werden.