



Kuratorium
Deutsche
Altershilfe

Dokumentationssoftware für Pflegestützpunkte

Pflichtenheft

- Fachliche Anforderungen -

Erstellt von:
Dr. Peter Michell-Auli
Gerlinde Strunk-Richter
Ralf Tebest



Einführung

Pflegestützpunkte benötigen eine Software als Hilfsmittel zur professionellen Bewältigung ihrer Aufgaben.

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

Das Pflichtenheft enthält eine Matrix mit verschiedenen Merkmalen und diesen zugeordneten Kriterien. Diese tragen dazu bei, die Leistungsfähigkeit einer Software einzuschätzen.

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. Anhand dessen 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 sollten Prioritäten bzgl. der auf jeden Fall zu erfüllenden Kriterien getroffen werden.

Beispiel einer Prioritätenliste:

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| 1. Systemanforderungen & Kapazität | 7. Anpassbarkeit |
| 2. Basisinformationen | 8. Personendaten |
| 3. Nutzerfreundlichkeit | 9. Statistische Auswertung |
| 4. Schnittstellen | 10. Archiv |
| 5. Verwaltung | 11. Berichte |
| 6. Fallklärung und -steuerung | |

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



Ziele der Dokumentation im Pflegestützpunkt

- Erfassen aller notwendigen Informationen über die Rat- und Hilfesuchenden
- Erfassen aller erbrachten Leistungen
- Zuordnung der Rat- und Hilfesuchenden zu den Kostenträgern
- Erfassen des Selbsthilfepotentials des Rat- und Hilfesuchenden und seines sozialen Netzwerkes
- Nachvollziehbarkeit der Fallklärung- und Fallsteuerung (Fallbegleitung)
- Statistische Auswertung

Die Ziele der Dokumentation im Pflegestützpunkt bilden die Grundlage für die formulierten Kriterien zur Bewertung einer Dokumentationssoftware.



Basisinformation zur Software		
	Erläuterung	
Name der Software		
Name des Hersteller		
Handelt es sich um eine webbasierte Software?		
Handelt es sich um eine terminalbasierte Software?		
Sind für die Netzwerkfähigkeit zusätzliche Lizenzen erforderlich und fallen weitere Kosten an? Wenn ja, welche?		
Auf welcher Datenbank basiert die Software?	Angaben sind für den Systemadministrator wichtig.	
In welcher Programmiersprache sind die Datenbank und die Benutzeroberfläche programmiert?	Z.B. Berichtsformulare, aufrufen von Daten, usw., wichtig um ohne Fremdaufwand z.B. neue Formulare zu generieren	
Wie sieht die Client-Server-Architektur aus?	Entscheidet z.B. über die Antwortzeit der Software und über Hardware-, Leitungs-, Nettwerkkosten (z.B. DSL)	
Softwaredokumentation	Gibt Auskunft über den Aufbau, Grundlagen, Arbeitsweise der Software.	
Welche Serviceleistungen werden vom Hersteller erbracht?		



Entstehen Kosten für erbrachte Serviceleistungen? Wenn ja, in welcher Höhe?		
In welchen Zeitabständen erfolgen Up-Dates? Entstehen dabei Kosten?		
Testphase: - Über welchen Zeitraum? - Wer übernimmt die Kosten für die Fehlerbeseitigung?	Fehler sollen erkannt und dann behoben werden.	
Preis Basisversion für ? User. Welche Leistungen sind inklusive?		
Gesamtkostenkalkulation auf der Basis der formulierten Anforderungen.		



Systemanforderungen Voraussetzungen, die benötigt werden, damit das Programm reibungslos funktioniert		
	Erläuterung	
Hardwarevoraussetzungen: <ul style="list-style-type: none">- Welcher Prozessor?- Wie muss die Taktfrequenz sein?- Wie groß muss der RAM Speicher sein?- Wie groß muss der Festplattenspeicher sein?	Angaben sind für den Systemadministrator wichtig. Im Zusammenhang mit der Software entscheidend für die Geschwindigkeit des Programms.	
Softwareanforderungen: <ul style="list-style-type: none">- Welches Betriebssystem in welcher Version liegt zu Grunde?- Sind weitere Programme erforderlich?	Im Zusammenhang mit der Hardware entscheidend für die Geschwindigkeit des Programms.	
Welche Kapazität hat das System aus Hard- und Software		
Wie viele Datensätze können eingepflegt werden?	Maximalgröße für abzuspeichernde Dateien definieren.	
Wie viele Nutzer können eingerichtet werden?		



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Nutzerfreundlichkeit der Software							
Sind Nutzerschulungen vorgesehen? Z.B. Internetkurs, Schulungsangebote des Herstellers.							
Ist der Dateipfad jederzeit sichtbar?							
Kann jederzeit auf die vorherige Seite zurückgegangen werden? Rücksprungsteuerelement							
Können alle Mausfunktionen auch durch Tastenkombination ausgelöst werden?							
Sind die Masken direkt ansteuerbar?	z.B. Kontaktformular, Berichte						
Wie lang ist die Reaktionszeit des Programms: - z.B. laden und speichern des Datensatzes - z.B. bei der Eingabe von Dateien							
Gibt es eine Hilfefunktion?							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Personendaten (Kontaktformular für Betroffene)							
Herr / Frau / Titel							
Name							
Vorname							
Straße und Hausnummer							
Postleitzahl und Ort							
Telefonnummer							
E-Mail-Adresse							
Geburtsdatum							
Kassenzugehörigkeit							
Angehörige / Kontaktpersonen / Betreuer mit Kontaktdaten							
Fallklärung und -steuerung							
Sind Assessments zur Bedarfsklärung standardmäßig vorhanden? Wenn ja, welche?							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Sind Verknüpfungen zwischen Assessmentinstrumenten und dem Versorgungsplan standardmäßig vorhanden?							
Wie sieht der Versorgungsplan aus? Welche Elemente sind enthalten? z.B. ausgewählte Maßnahmen z.B. Zielsetzung z.B. zeitliche Kontrolle							
Können weitere Assessmentinstrumente implementiert werden?							
Können bestehende Assessmentinstrumente geändert werden?							
Sind festgelegte Prioritäten, z.B. bzgl. Maßnahmen darstellbar?	- farblich - grafisch						
Ist der Handlungsbedarf darstellbar?	- farblich - grafisch						



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Ist der Versorgungsplan mit Datenbanken vernetzt?	Kann z.B. für eine bestimmte Leistung der erforderliche Leistungserbringer ermittelt werden?						
Werden terminierte Leistungen automatisch in die Wiedervorlage aufgenommen?							
Sind Antragsformulare hinterlegt? Wenn ja, welche?							
Ist eine Bewertung des Fallverlaufs möglich?							
Kann das soziale Netzwerk der Rat- und Hilfesuchenden erfasst werden?							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Archiv							
Ist der Status eines Falles erkennbar? z.B. aktiv z.B. abgeschlossen							
Kann auf abgeschlossene Fälle zugegriffen werden?							
Können anonyme Datensätze angelegt werden?							
Verwaltung							
Sind im Programm für benötigte Leistungen, z.B. Einzelinformationen, unterschiedliche Pfade angelegt? sog. Drehbuch.	z.B. über Pflichtfelder						
Können Pflichtfelder vergeben werden?							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Können Notizen zu den Rat- und Hilfesuchenden verfasst, empfangen und zugeordnet werden?							
Können Nachrichten/Hinweise an bestimmte Nutzer geschickt werden?							
Können Daten über mehrere Jahre ausgewertet werden?							
Können schriftliche Unterlagen eingescannt und dem Betroffenen zugeordnet werden?							
Ist ein Einzelausdruck der Eingabemasken möglich?							
Können die Urheber der einzelnen Einträge identifiziert werden?							
Können innerhalb des Programms Briefe geschrieben und ausgedruckt werden?							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Können innerhalb des Programms E-Mails empfangen, als pdf gespeichert und dem Betroffenen zugeordnet werden?							
Ist standardmäßig eine Terminverwaltung vorhanden? Wenn ja, wie sieht sie aus?							
Können anhand von Kriterien Listen von zu erbringende Leistungen erstellt werden? z.B. zu erbringende Leistungen an einem bestimmten Tag							
Berichte							
Sind Berichte standardmäßig vorgesehen? Wenn ja, welche?							
Können erhobene Daten grafisch dargestellt werden? Wenn ja, welche und wie?							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Können definierte Daten in einen Geschäftsbericht exportiert werden?							
Können definierte Daten ausgedruckt werden? z.B. Informationsblätter z.B. Kontaktdaten von Spezialberatungsstellen							
Anpassbarkeit							
Können neue Formulare ohne Fremdaufwand nachprogrammiert werden?							
Kann das Layout ohne Fremdaufwand verändert werden, z.B. Logo einbinden?							
Organisatorische Änderungen, z.B. veränderte Nutzungsrechte, sind ohne Fremdaufwand einzurichten?							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Schnittstellen							
Sind Schnittstellen zu verschiedenen Akteuren im Pflegestützpunkt standardmäßig vorhanden? Wann ja, welche?							
Sind Verknüpfungen zu anderen Programmen standardmäßig vorhanden? Wenn ja, zu welchen Programmen?							
Gibt es einen direkten Zugang zu Datenbanken? Wenn ja, zu welchen?							
Statistische Auswertung							
Altersgruppe der Betroffenen							
Pflegestufe der Betroffenen							
Geschlecht der Betroffenen							
Abgerufene Leistung							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Erst- oder Folgekontakt							
Kontaktweg							
Zeit pro Erst- oder Folgekontakt							
Sind Eingrenzungskriterien definiert? z.B. Altersgruppe z.B. Beratungsthemen							
Können Eingrenzungskriterien ohne Fremdaufwand programmiert werden? z.B. Geschlecht, Pflegebedarf							
Sind Kombinatmöglichkeiten gegeben? z.B. Altersgruppe und abgerufene Leistung							
Sind Ergebnisse per Ranking auswert- und darstellbar?							



Merkmal	Erläuterung	muss	kann	vor handen	nicht vorhanden	kann nachgerüstet werden Kostenschätzung	Bemerkungen
Datenschutz							
Können Nutzerrechte vergeben werden?							
Gibt es eine Trennung zwischen inhaltlichem und Sicherheits - Administrator?							
Mit der entwickelnden Rechtsauffassung, auch ggf. länderspezifisch, weiterentwickeln?							