

Die richtige Software finden!?!

In der facebook-Gruppe „Häusliche Pflege“ tauchen vermehrt Fragen zur ‚richtigen‘ Pflegesoftware auf. Wie findet man eigentlich eine/die gute und richtige?

Zunächst einmal: auf einem bestimmten Level ist es eine Geschmacksfrage, ein bisschen wie bei Autos: ob nun BMW, Mercedes oder Volvo oder... besser ist, dass werden viele sehr unterschiedlich entscheiden. Aber die wesentlichen und wichtigsten Eigenschaften haben alle gleich: sie fahren, sie sind sicher und erfüllen alle aktuellen Normen.

Genauso ist das bei vielen Softwareprogrammen: da ist es irgendwann auch eine individuelle Entscheidung. Aber bis dahin gibt es einige Parameter, die man abfragen und beachten sollte:

- Dass das Programm die im eigenen Bundesland nötigen Verträge und Abrechnungsregeln beherrschen sollte, braucht man eigentlich nicht besonders zu betonen. Aber Nachfragen sollte man schon, bei 16 Bundesländern, mindestens ca. 20 Pflegeversicherungskatalogen und mindestens ca. 28 Krankenversicherungskatalogen mit zum Teil sehr merkwürdigen Regelungen!
- Dass das Programm alle relevanten Schnittstellen zu den Kostenträgern ebenso beherrscht wie Schnittstellen zur eigenen Finanzbuchhaltung und Personalabrechnung, wäre der nächste Punkt auf der Prüfliste.
- Da ab 2023 digitale Leistungsnachweise verpflichtend sind (das hat, wie schon mal geschrieben, durchaus zwei Seiten: denn damit werden auch eindeutige Beschäftigtennummern eingeführt, so dass dann der gläserne Leistungsnachweis einschließlich gläserner Abrechnung entsteht), kann eine effektive Erfassung der nötigen Daten einschließlich

Beschäftigtennummer im Normalfall nur noch mit mobiler Datenerfassung erfolgen. Programme, die dies nicht schon seit Jahren beherrschen, sollte man eher aus der Wahl nehmen, es sei denn, man möchte jede Betaphase mitmachen!

- Kernpunkt jedes Programms muss die Einsatz-/Tourenplanung sein: in diesem zentralen Prozess werden alle wesentlichen Entscheidungen getroffen. Und insbesondere der zeitnahe, also tägliche Soll-/Ist-Abgleich sollte möglichst bedienerfreundlich funktionieren! Je besser und übersichtlicher hier die Tourenansicht ist, umso schneller kann gearbeitet werden.

Viele weiteren Systemfragen wie die richtige Technik (eigener Server oder Cloudlösungen) sind auch wichtig, aber solche technischen Fragen können eher Andere beantworten. Wichtiger ist für die Praxis die Garantie, dass die Programme (mit welcher Technik auch immer) schnell arbeiten und funktionieren. Denn die Gedenksekunden bis Minuten, die man teilweise immer noch erleben kann, gehören ins Computermittelalter: als ich noch jung war, konnte man den Windowsrechner starten und bis zum Arbeitsbeginn noch in Ruhe den Kaffee kochen! Heute geht und muss das anders gehen!

Nach den vielen abstrakten Hinweisen nun die praktische Frage: wie findet man das Programm nun? Natürlich kann man auf die nächste, hoffentlich in Präsenz stattfindende Altenpflege-Messe gehen (26.-28. April in Essen!) und in der großen Halle einen Hersteller nach dem anderen ansehen! Das kann interessant sein, aber nur, wenn man sich gezielt das ansieht, was wichtig ist: zuerst mit der Tourenplanung anfangen. Wenn diese einem ‚zusagt‘, dann weiter schauen, sonst weitergehen!

Unabhängig vom Messebesuch ist aber eine andere Methode oftmals viel erfolgreicher: befreundete Kolleg:innen bzw. Dienste fragen, mit welchem Programm sie arbeiten, was sie davon nutzen und ob sie damit zufrieden sind. Entspricht ihre Nutzung dem geplanten Profil und sind sie zufrieden, dann sich zu einer Hospitation einladen (und natürlich den Kuchen etc. mitbringen). Wenn man nach einem halben Tag gesehen hat, wie damit konkret gearbeitet wird, hat man oft einen tieferen Eindruck als nach einer Präsentation durch einen Firmenrepräsentanten. Denn bei einer solchen Präsentation funktioniert im Regelfall immer alles perfekt und fehlerfrei. Ob das dann auch in der Praxis so ist, sieht man am besten bei seinen Kolleg:innen.

Noch ein Hinweis: bei einer Hospitation sind die Praktiker:innen die wichtigste Quelle: also die, die jeden Tag direkt mit dem Programm arbeiten müssen. Die Geschäftsführer:innen sind natürlich immer stolz auf ihre Auswahl und Investition, aber die Kolleg:innen, die

dann die Abrechnungen erstellen müssen oder mit dem Soll-/Ist-Abgleich kämpfen sind die beste Quelle.

Tipp:

Kein Programm ist perfekt und läuft fehlerfrei. Und manchmal ist nicht auszuschließen, dass die Fehlerquelle auch direkt vor dem Bildschirm sitzt. Aber umso wichtiger ist eine gut funktionierende Hotline und Kundenberatung: Daher sollte hier auch nachgefragt werden, wie gut sie erreichbar ist, ob die Kundenbetreuer:innen auch die Pflege ‚verstehen‘ und helfen können (selbst wenn mensch mal zu blöd war!). Auch diese Qualität ist ein wichtiges Entscheidungskriterium für eine Software!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 03/2022

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a

33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: info.heiber@SysPra.de;

www.SysPra.de