



Das Wentland-Team startete seine eigene »Mission Vier Sterne«. – Die Suche nach einem EDV-Programm, das mit Verlässlichkeit, Flexibilität und Minimierung des bürokratischen Aufwands punkten sollte.

4-Sterne-Auswahl

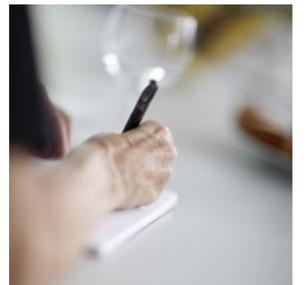
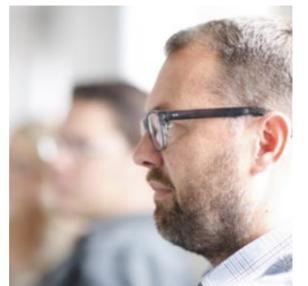
Das Pflegeteam Wentland setzt auf Flexibilität von Vivendi / Einführung in Rekordzeit

Das Pflegeteam Wentland mit Sitz in Rheinbach ist ein besonderer Anbieter von sozialen Dienstleistungen. Vor fast 20 Jahren von Albert und Helene Wentland gegründet, ist das Familienunternehmen mittlerweile zu einem der größten ambulanten Pflegedienste im Rhein-Sieg-Kreis und in der Region Bonn geworden. Was mit zwei engagierten Menschen begann, hat sich innerhalb von nur wenigen Jahren zu einem mittelständischen Unternehmen entwickelt: Heute betreuen rund 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr als 400 Menschen.

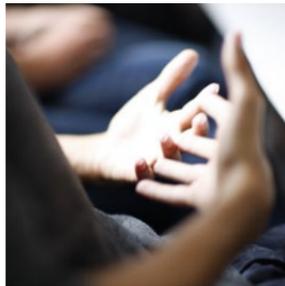
Die ambulante Pflege ist nur eines von drei Standbeinen. Hinzu kommt die Intensivpflege für schwerstkranke und/oder beatmete Menschen – vom Kindes- bis zum Erwachsenenalter. Das dritte Standbein ist das Alternative Wohnen. Bis zu 12 Menschen, die auf Pflege und Unterstützung angewiesen sind, finden in mehreren Wohngemeinschaften ein neues Zuhause. In Kürze wird eine Tagespflege die Angebotspalette erweitern: Sie öffnet im Herbst ihre Pforten und bietet 18 Gästen Platz.

Pflegeplanung, Pflegedokumentation, Dienstplangestaltung: In der Pflege ist professionelles Arbeiten heute ohne EDV-Unterstützung undenkbar. Daher setzte auch das Unternehmen aus Rheinbach seit vielen Jahren auf eine Software-Lösung. Doch durch wachsende Anforderungen und Diversifikation stieß das Familienunternehmen immer häufiger an Grenzen. Die erhoffte Arbeitserleichterung blieb zunehmend aus. Spätestens als Teile der neuen Unternehmensbereiche und Projekte, wie zum Beispiel die Tagespflege, nicht mehr angemessen abgebildet werden konnten, war die Entscheidung für eine neue Software klar.

Deshalb begann ein Projektteam vor einem Jahr mit der Suche nach einer EDV-Lösung, die möglichst alle Anforderungen erfüllen sollte. Oder anders gesagt und in Analogie zur kürzlich beendeten Fußball-WM: Das Wentland-Team begann seine eigene »Mission Vier Sterne«. Erster Stern: Die verschiedenen Bereiche des Unternehmens sollten auf nur noch eine Mitarbeiter- und Kunden-Datenbank zurückgreifen, um Mehrarbeit, doppelte Pflege von Datensätzen und dadurch unklare



Welchen Ansprüchen muss die neue Software genügen? Jeder Bereich hat seine besonderen Anforderungen an das Programm.



Die Umstellung auf Vivendi sollte innerhalb von drei Monaten erfolgen – ein ehrgeiziges Ziel.

Kundenhistorien zu vermeiden. Zweiter Stern: Die Software sollte skalierbar sein, da noch weitere Wohngemeinschaften, Tagespflegen und Standorte geplant sind. Dritter Stern: Die Mitarbeiterzufriedenheit sollte erhöht werden, indem die Mitarbeiter selbst schneller an Informationen kommen und ihre Arbeit spürbar erleichtert wird, zum Beispiel durch einen Self-Service. Vierter Stern: Abläufe und Prozesse sollten vereinfacht werden. Im Fokus waren hier die kaufmännischen Prozesse im Bereich der Leistungsabrechnung, des Bewerbermanagements und der Personalverwaltung.

Was nun folgte, war eine Projektdurchführung, die dem Attribut »weltmeisterlich« alle Ehre macht. Vor allem aber kann sie als Best Practice-Beispiel für eine schnelle, effiziente und reibungslose Einführung verschiedener Vivendi-Module dienen. »Wir haben zunächst alle Bereichsleitungen eingebunden und aufgelistet, welchen Ansprüchen die neue Software genügen muss. Denn wir sind ja kein klassischer ambulanter Pflegedienst, sondern bieten auch noch andere Dienstleistungen an. Und jeder dieser Bereiche hat besondere Anforderungen an das Programm. Das machte die Aufgabe komplex«, erläutert Alexander Sommer, der im Rheinbacher Team für das Controlling und die Projektleitung zuständig ist.

David Chakrabarty, im Wentland-Team für die gesamte IT verantwortlich, hat das Projekt von Anfang an begleitet. Er besuchte im Vorfeld einige Messen und nahm die Produkte unterschiedlicher Anbieter unter die Lupe. In die engere Wahl kamen zunächst drei Anbieter, die vor Ort ihr Produkt präsentierten. Schließlich blieb nur noch die Entscheidung zwischen zwei Unternehmen, wobei der Vivendi-Konkurrent ein besonderes Plus hatte: Er bot eine Personaleinsatzplanung an, die direkt auf die Bedürfnisse des Teams in der Intensivpflege zugeschnitten war. »Dass Connex mit seiner Software-Lösung Vivendi schließlich das Rennen machte, hatte vor allem damit zu tun, dass uns das Gesamtpaket überzeugte. Und es passt mit seiner Philosophie am besten zu uns: Durch die gemeinsame Datenbank können alle Unternehmensbereiche miteinander kommunizieren. Das Programm ist flexibel, so dass wir auch neue Angebote wie die Tagespflege damit abbilden können. Und man kann es individuell konfigurieren. Dadurch konnten wir das Produkt genau so bekommen, wie wir es uns wünschten«, erläutert Alexander Sommer.

Als Ende des vergangenen Jahres die Verträge mit Connex unter Dach und Fach waren, setzte sich das Projektteam ein besonders ehrgeiziges Ziel. Die Umstellung auf Vivendi sollte innerhalb von drei Monaten erfolgen. »Sicher, das war schon ein sportliches Ziel«, lacht Alexander Sommer. Aber, um es vorweg zu nehmen: Es klappte.

»Wir waren uns recht sicher, dass wir den Wechsel im vorgegebenen Zeitrahmen schaffen würden – vor allem deshalb, weil dieses Vorhaben für alle Projektmitglieder absolute Priorität hatte«, bekräftigt Markus Littwin, im Rheinbach-Team für die Verwaltung verantwortlich. Und Alexander Sommer ergänzt: »Das ist auch unser Rat an andere Unternehmen: ein Projektteam zu installieren, das sich nur mit dieser Aufgabe beschäftigt und das möglichst viel Know-How über Vivendi



»Dass Connex mit seiner Software-Lösung Vivendi schließlich das Rennen machte, hatte vor allem damit zu tun, dass uns das Gesamtpaket überzeugte.«
(Alexander Sommer)

Ziele der Familie Wentland

An erster Stelle steht die Versorgung hilfsbedürftiger Menschen. Die Zeit für den einzelnen Menschen wird in der heutigen Zeit leider immer knapper. Wir geben trotzdem täglich unser Bestes, um für jeden Menschen Zeit zu haben und ihn liebevoll zu pflegen.

Auch die MitarbeiterInnen haben eine hohe Priorität im Pflorgeteam Wentland. Nur wenn die Atmosphäre stimmt, kann jeder seine Fähigkeiten zu 100 % nutzen. Verlässliche und freundliche MitarbeiterInnen sind unser Markenzeichen geworden.

Wir pflegen nicht, um Geld zu verdienen. Wir verdienen Geld, um qualitativ hochwertige Pflege zu leisten und Zeit für den Einzelnen zu haben.

im eigenen Unternehmen aufbaut.« Die Kenntnisse der beiden Vivendi-Experten Markus Littwin und David Chakrabarty vor Ort haben in hohem Maß dazu beigetragen, dass man die Umsetzung des Projektes zeitnah steuern konnte und dass die Akzeptanz bei den Mitarbeitern für einen Programm-Wechsel von Anfang an groß war.

Im Januar dieses Jahres begann Connex mit dem Schulungsprogramm. Streng nach Zeitplan wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den verschiedenen Vivendi-Modulen vertraut gemacht. Zumeist treten die Fragen und Probleme jedoch erst in der täglichen Praxis auf. Jetzt erwies es sich als sehr vorausschauend, dass man mit David Chakrabarty und Markus Littwin die Vivendi-Experten sozusagen in den eigenen Reihen hatte. »Wir haben uns auf die verschiedenen Teams aufgeteilt. So wussten alle Kollegen, wer bei Fragen ihr persönlicher Ansprechpartner war«, sagt Markus Littwin. Wie wichtig es ist, den EDV-Support im eigenen Haus zu haben, bestätigt auch Melanie Herr, Bereichsleiterin für das Alternative Wohnen. »Viele betraten ja mit Vivendi elektronisches Neuland. Daher existierten anfangs einige Berührungsängste. Und die Hemmschwelle, seine Fragen einer unbekannt Person an einer Hotline stellen zu müssen, ist selbstverständlich höher, als einen vertrauten Kollegen anzurufen oder ihn zu bitten, doch schnell mal vorbeizukommen.« Und noch etwas gab Sicherheit: Bevor das Programm sozusagen auf »Live-Betrieb« geschaltet wurde, arbeitete man im Februar und März parallel mit Vivendi und der alten Software weiter. »Das war zwar ein Mehr an Arbeit; doch dadurch haben wir rechtzeitig Routine aufgebaut«, erläutert Alexander Sommer.

Dennoch: Etwas Aufregung war schon spürbar, als Ende April die ersten Abrechnungen anstanden. Wie viele Fehlermeldungen würde es geben? Wie viele Rechnungen würden beanstandet? »Umso erfreulicher war es dann für das ganze Team, dass der Klärungsaufwand nach der ersten Abrechnung überschaubar war«, erinnert sich David Chakrabarty. Inzwischen ist die Arbeit mit Vivendi für die meisten Anwender schon zur Selbstverständlichkeit geworden. »Die Häufigkeit, mit der uns Kollegen um Hilfe bitten, hat spürbar nachgelassen«, stellt Markus Littwin fest. Und David Chakrabarty fügt hinzu: »Die meisten Fragen können wir zwar selbst beantworten. Doch sollten wir einmal nicht weiterkommen, dann sitzen an der Vivendi-Hotline Mitarbeiter, die wirklich Ahnung von dem Produkt haben. Das ist ja bei einer Hotline nicht immer der Fall«, lobt er und bestätigt damit, dass der Support von Connex tatsächlich einen Stern verdient.

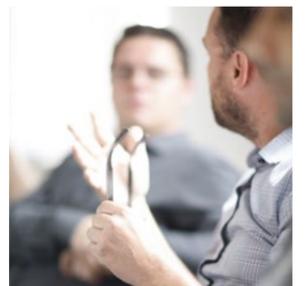
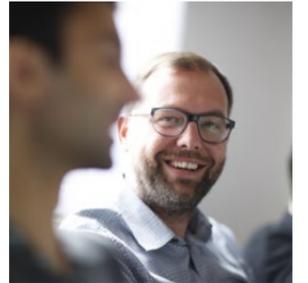
Und wie sieht es mit den anderen Sternen aus? Auf welche Weise erleichtern die Vivendi-Module den Arbeitsalltag im Pflorgeteam Wentland und tragen damit zum Erfolg der »Mission Vier Sterne« bei? »An erster Stelle stand für uns, Redundanzen zu vermeiden. Das haben wir durch eine gemeinsame Datenbank erreicht«, stellt Alexander Sommer fest. »Wir mussten zuvor jeden unserer Kunden mit all seinen Daten immer wieder neu anlegen, sobald er in einen anderen Bereich wechselte – etwa von der ambulanten Pflege in das Alternative Wohnen. Das gehört nun der Vergangenheit an. Auch die Stammdaten der Mitarbeiter müssen jetzt nur einmal

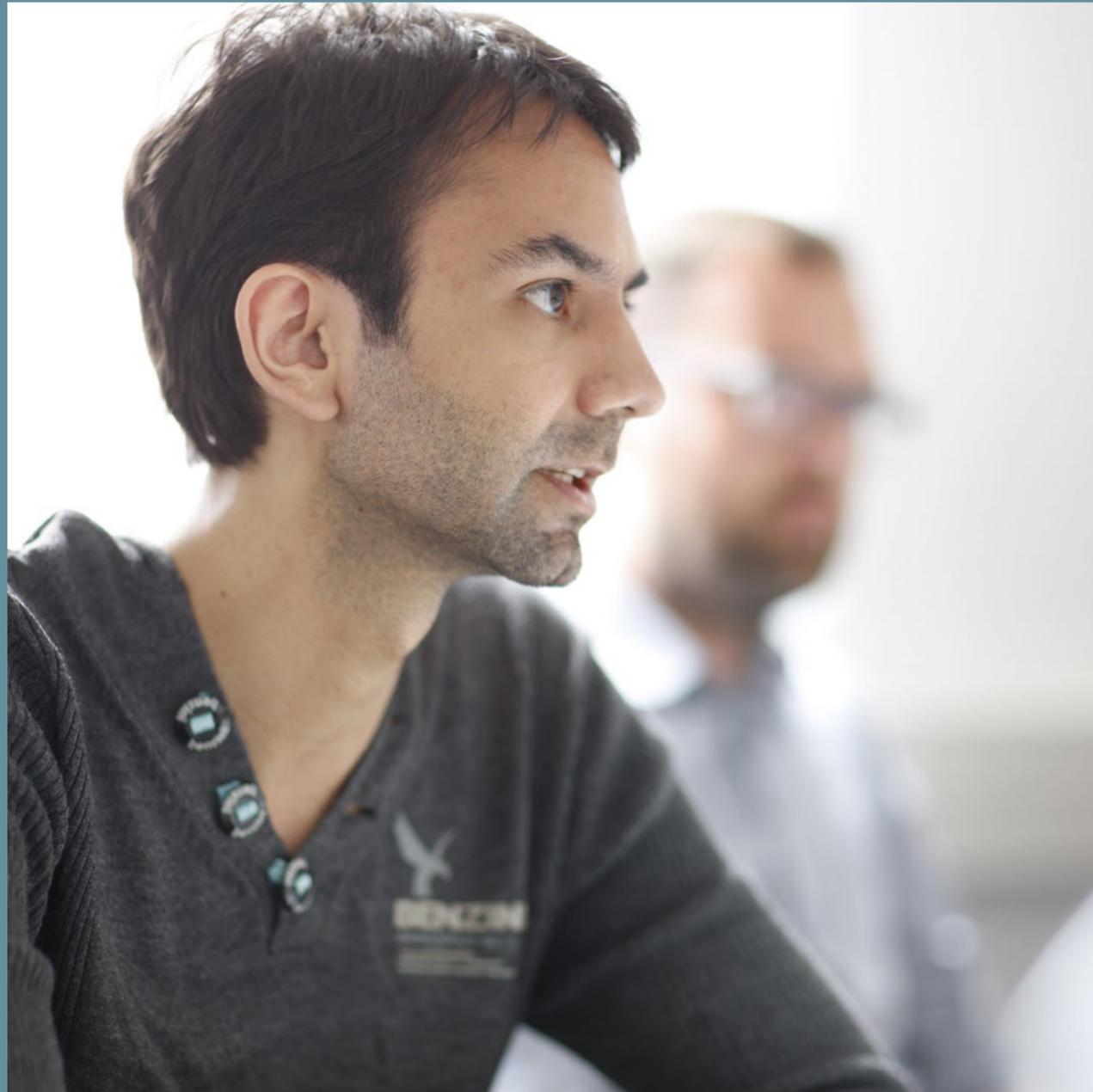
erfasst werden. Der Zugriff auf eine gemeinsame Datenbank bedeutet in der Praxis aber nicht nur weniger Arbeit; er bedeutet auch eine Qualitätsverbesserung. Denn die Mehrfacherfassung der Stammdaten in der Vergangenheit barg immer die Gefahr, dass sich bei der Übertragung der Daten Fehler einschlichen.«

Auch PEP, die Personaleinsatzplanung von Vivendi, punktet und funktioniert zuverlässig. Urlaubstage von einem ins nächste Jahr zu übertragen war im Pflorgeteam Wentland häufig fehleranfällig. »Wir mussten immer nachhalten, ob das Programm auch den alten Urlaub ins neue Jahr übertragen hatte. War das nicht der Fall, haben wir die Daten manuell ergänzt. Und in der Buchhaltung mussten die fehlenden Eingaben dann auch noch einmal von Hand eingegeben werden«, führt Melanie Herr aus. Ganz unübersichtlich wurde es dann, wenn in einem neuen Update der Programmfehler zwar korrigiert wurde, aber dadurch die zuvor bereits manuell angepassten Daten unter den Tisch fielen.

PEP funktioniert aber nicht nur verlässlich, sondern erleichtert seinen Anwendern auch die Arbeit, weil es »mitdenken« kann. Beispiel Fortbildungen: Das Programm zeigt den Dienstplanverantwortlichen mit einem Symbol an, dass sich ein Mitarbeiter in einer Fortbildung befindet und daher in diesem Zeitraum für den Pflegeeinsatz nicht zur Verfügung steht. Alle Daten werden im elektronischen Dienstplan überdies in »Echtzeit« angezeigt – wichtig vor allem, wenn sich kurzfristig Änderungen ergeben. So gibt es immer einen aktuellen Überblick über Soll- und Ist-Arbeitszeiten, Urlaubsansprüche oder Krankheitstage.

Ein wichtiges Zusatzmodul ist für das Rheinbacher Unternehmen der PEP SelfService. »Das kommt unserer dezentralen Struktur sehr entgegen und ist eine spürbare Vereinfachung«, sagt Alexander Sommer. Denn das SelfService-Portal erlaubt allen Mitarbeitern zu Hause oder unterwegs den Online-Zugriff auf den Dienstplan – entweder mit dem PC, dem Tablet oder dem Smartphone. Das ist nicht nur bequem und zeitsparend, sondern bringt auch erheblich weniger Verwaltungsaufwand mit sich – vor allem für das Team der Intensivpflege. Um sicherzustellen, dass diese Mitarbeiter ihren Dienstplan erhielten, wurde er ihnen zuvor teilweise per Einschreiben zugeschickt. Denn die Intensivpflegekräfte, die viel unterwegs sind und bis in das angrenzende Bundesland Rheinland-Pfalz hinein ihre Patienten betreuen, können nicht »mal eben« im Büro vorbeischauen, um sich ihre Arbeitszeiten abzuholen. Für sie ist sogar noch ein weiterer Service geplant. Demnächst sollen alle Haushalte der Intensivpatienten mit einem Tablet ausgestattet werden, damit sich die Schwestern und Pfleger direkt an ihrem Einsatzort einloggen und ihren Dienstplan abrufen können. Der PEP SelfService erlaubt es auch, Wunschdienste einzutragen, Urlaub zu beantragen oder die Stammdaten zu ändern, wenn sich etwa eine Telefonnummer oder Adresse geändert haben sollte. Und weil auch die Dienste der anderen Kollegen einsehbar sind, erleichtert dies, zum Beispiel bei einem Tausch der Arbeitszeiten, die internen Absprachen. Neben dem Einsatz von Vivendi PEP und Vivendi Ambulant ist auch Vivendi Mobil bei den Pflegekräften im Einsatz. »Die Mitarbeiter sind sehr zufrieden mit der einfachen Bedienung des Geräts, vor allem aber mit der Synchronisierung der





»Die meisten Fragen können wir zwar selbst beantworten. Doch sollten wir einmal nicht weiterkommen, dann sitzen an der Vivendi-Hotline Mitarbeiter, die wirklich Ahnung von dem Produkt haben.« (David Chakrabarty)

Daten in Echtzeit. Abbrüche beim Übertragen der Daten, wie sie zuvor schon mal auftraten, kommen nun nicht mehr vor«, hebt Alexander Sommer hervor. Auch die Abrechnungen in der Buchhaltung werden dank Vivendi spürbar vereinfacht. Ein Beispiel: In Vivendi lassen sich sogenannte Leistungsketten für Hausbesuche hinterlegen. Sie sind maßgebend dafür, ob man zum Beispiel eine normale oder eine erhöhte Hausbesuchspauschale abrechnen kann. Früher musste die Buchhaltung in Rheinbach anhand der erbrachten Leistungen nachprüfen, welcher Abrechnungsmodus bei den Kunden zur Geltung kam. Diese Arbeit übernimmt Vivendi. Das Programm prüft die Leistungskette durch und errechnet automatisch die jeweilige Pauschale.

Kein Zweifel: Vivendi ist ein Programm, das mit vielen Sternen punkten kann. Doch eigentlich gebühren die Sterne in Rheinbach nicht dem technischen Hilfsmittel, sondern seinen Anwendern – dem Pflorgeteam Wentland. Denn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen mit ihrem Engagement das um, was vor 20 Jahren die Vision des Gründerpaares war: kranken und schwer pflegebedürftigen Menschen ein Leben in den eigenen vier Wänden und geborgen in der Familie oder einer familienähnlichen Gemeinschaft zu ermöglichen. Wie sehr sich alle Mitarbeiter mit dieser Aufgabe identifizieren, macht ein kleines Detail deutlich: Wer die Räume der Zentrale in Rheinbach aufsucht, sieht überall an den Wänden großformative Bilder mit Menschen, die vom Pflorgeteam Wentland betreut werden. Diese Fotos sind Momentaufnahmen, in denen Zuwendung, Empathie, Lebensfreude und Glück sichtbar werden. Und das ist etwas, was man nicht in Sternen ausdrücken kann. Das ist ein Geschenk.

Eingesetzte Vivendi-Module

Vivendi NG Ambulant (Klientenmanagement)
Vivendi PEP (Dienstplanung)
Vivendi Mobil

Kontakt

Pflorgeteam Wentland GmbH & Co. KG
Kleine Heeg 27
53359 Rheinbach
FON 02226 15 80-0, FAX 02226 15 80-51
info@wentland.de
www.freundliche-pflege.de



Connnext Vivendi

Die Software für das Sozialwesen

Redaktion/Text: Dr. Mechthild Quernheim | Fotos: Peter Hamel | V.i.s.d.P.: Jörg Kesselmeier

Connnext GmbH | Balhorer Feld 11 | D-33106 Paderborn

FON +49 5251 771-0 (Vertrieb -170) | FAX +49 5251 771-199
vivendi@connnext.de | www.connnext.de
