



## **Einführung der GO ON® - Software**

Das Pflegeheim St. Willehad bietet 105 Pflegeplätze. Hohe Qualitätsstandards haben das Pflegeheim schnell zu einem vorbildlichen Pflegeprojekt in der Stadt Wilhelmshaven werden lassen. Das Gesamtkonzept von individuellen Angeboten bis hin zu einem umfangreichen Angebot an Pflege- und Betreuungsleistungen war auch Grundlage für die Entscheidung der EDV-Gesamtlösung GO ON®. Es werden die Softwarelösungen Manager, Dokumentation, Dienstplan und Qualitätsmanagement inkl. der jeweiligen Schnittstellen zur Finanz- und Lohnbuchhaltung von GODO Systems GmbH eingesetzt. Warum man sich für GO ON® entschieden hat und wie die Einführung verlief, berichtet der Verwaltungsleiter Herr Becker in einem Interview.

GODO: Warum Software in Ihrer Einrichtung?

Herr Becker: Da wir Anfang 2018 nach umfangreichen Umbauarbeiten neu gestartet sind, war für uns von Anfang an klar, dass wir mit Software arbeiten wollten. Unser Konzept ist ein ganzheitlicher Ansatz von verknüpften Pflege- und Betreuungsleistungen. Das bedeutete, dass wir auch einen hohen Anspruch an die Instrumente haben, die wir zur Umsetzung unserer Ziele einsetzen. So kam für uns für die Themen Faktura, Pflegedokumentation und Dienstplan wie auch für das Qualitätsmanagement nur eine Software als Gesamtlösung in Frage.

GODO: Wie sind Sie zu Ihrer Entscheidung für GO ON® gekommen.

Herr Becker: Unsere Pflegedienstleitung kannte die GO ON-Software bereits und hat sie uns empfohlen. Das schafft natürlich Sicherheit, da sie ja bereits in die Tiefen der Software eingedrungen war; diese Kenntnisse kann man in einer Präsentation so nicht erkennen.

Um dennoch einen Vergleich zu haben und damit sich alle Beteiligten – also auch die Pflege- und Verwaltungsmitarbeiter – ein Bild machen konnten, haben wir insgesamt vier Anbieter zu einer Präsentation eingeladen. Als letzter Anbieter kam dann GODO Systems. Um es kurz zu machen - hier stimmte einfach alles. In der Präsentation merkte man gleich, dass die Referenten fachlich qualifiziert waren und nach unseren Anforderungen fragten. Auch waren das die Personen, die uns dann später bei der Einführung begleitet haben. Bei den anderen Präsentationen kamen Vertriebler, die viel versprachen, aber man merkte irgendwie, daß da der Verkauf im Vordergrund stand. Wenn Funktionen nicht gezeigt werden konnten, wurde das aber immer als möglich erklärt. Wenn man das dann mehrmals hört, wird man kritisch. Ich kannte das von einer anderen Software und als dann die Referenten zur Schulung kamen, wussten die oftmals nicht, was die Kollegen vom Vertrieb als möglich versprochen hatten.

Gut fand ich zudem, dass GODO Systems uns ein klares Schulungskonzept dargestellt haben. So ein Softwaregesamtpaket lässt sich nun mal nicht in drei Tagen einführen, wie es uns ein Anbieter weiß machen wollte.

GODO: Wie war das bei GODO?

Herr Becker: Bei den GODO – Mitarbeitern bekamen wir auch mal ein „nein“ zu hören, aber es wurde dann auch gleich eine alternative Lösung aufgezeigt. Alles in allem, d.h. in den Funktionen, der Technik, der Begleitung und zum Schluss auch im Preis war GO ON die beste Lösung. Wir haben dann noch bei anderen Kunden angerufen, die bereits lange mit GO ON arbeiten und die waren voll des Lobes. Von Vorteil war dann auch, dass wir weitere Mitarbeiter eingestellt hatten, die bereits mit GO ON gearbeitet hatten und uns in der der Entscheidung bestärkten.

GODO: Wie wurde die Software eingeführt?

Herr Becker: GO ON wurde installiert, was alles „online“ erfolgte. Dann wurde für jeden Programmbereich eine Projektierung durchgeführt. Da wurde die Software so eingestellt, wie wir sie haben wollten. Wir waren immer wieder überrascht, dass selbst ausgefallene Anforderungen eingestellt werden konnten und dass ohne jegliche Zusatzkosten.

Nach der Projektierung wurden die Fachbereiche vor Ort geschult. Es wurden also gleich Echtdateien verwendet, so dass die Einführung dann auch innerhalb von sechs Wochen abgeschlossen war. Als wir merkten, dass die Referenten wirklich gut im Thema waren, beschlossen wir auch das Wissen noch intensiver zu nutzen. D.h. zu der Bedienungsschulung haben wir uns auch beraten lassen, wie man Abläufe so optimieren kann, dass sie mit der Software Hand in Hand gehen. Das kann kein externer Berater leisten, da es auf das Zusammenspiel der Abläufe ankommt.

Nach der Schulung wurde die Software dann im laufenden Betrieb nach und nach mit Daten befüllt. Es gab dann noch ein Abschlussgespräch und die Referenten waren dann auch die Ansprechpartner für die nächste Zeit. Das war enorm wichtig, da ich weiß, dass die Mitarbeiter in der Hotline ja nicht alle Absprachen kennen können und so muss man nicht immer wieder erst alles erklären. Wir hatten GO ON somit innerhalb von drei Monaten eingeführt.

GODO: Und jetzt läuft es rund?

Herr Becker: Wir bilden alle Prozesse ab. Aber je tiefer man mit der Software arbeitet, umso mehr erkennt man die Funktionen. Wir rufen dann den zuständigen Projektleiter an und der hilft uns und gibt auch Ratschläge, da es ja manchmal mehrere Lösungswege gibt.

GODO: Und die Hotline?

Herr Becker: Die Anfragen haben natürlich stark abgenommen, da wir uns in den Programmen nun gut auskennen. Wenn wir mal eine Frage haben rufen wir die Hotline an. Da ist immer jemand zu erreichen – das kenne ich auch anders. Wir schreiben auch ab und an eine Mail, die dann auch immer schnell beantwortet wird. Gute find ich, dass die Pflegeabteilung auch am Wochenende per Mail Anfragen stellen kann, wenn gerade mal eine Frage auftritt.

GODO: Wie kommen Sie mit dem GO ON® - Manager zurecht?

Herr Becker: Im Abrechnungsprogramm muss man lediglich die Stammdaten, ein Aufnahmedatum, den Status und den Pflegegrad eingeben und kann per Knopfdruck eine Rechnung erzeugen. Rückrechnungen auch über den Jahreswechsel laufen problemlos. Selbst Sonderfälle, wie der Bewohner ist abwesend im Krankenhaus und bekommt in dieser Zeit rückwirkend eine Pflegegraderhöhung und verstirbt dann sind so automatisiert, dass wir immer noch überrascht sind, dass wir da kaum was tun müssen. Sauber werden die Gutschriften und neuen Rechnungen erstellt. Für Sonderfälle wurde uns ja die Software nach unseren Wünschen so eingestellt, dass wir das schnell finden. Praktisch finde ich, dass die Heimverträge hinterlegt sind und automatisch mit den Stammdaten befüllt werden.

Die Rechnungen werden via Schnittstelle an unsere Finanzbuchhaltung übergeben. Hilfreich sind die Auswertungen wie die Betten- und Belegungsstatistiken. Da habe ich immer eine gute Übersicht. Gut finde ich auch, dass man alle Dokumente wie Ausweise, Genehmigungen usw. im Dokumentenmanagement hinterlegen kann.

GODO: Und der GO ON® – Dienstplan?

Herr Becker: Wir legen viel Wert auf eine gute Besetzung. Nur so kann man gute Pflege umsetzen. Hier hilft der Dienstplan von GODO Systems gut, weil er uns mitteilt, wie viele Mitarbeiter wir mit welcher Qualifikationen vorhalten müssen. Fällt dann ein Mitarbeiter aus, schlägt der Dienstplan passende Mitarbeiter nach Priorität vor. Es wird auch gleich die Telefonnummer angezeigt, so dass wir nur noch anrufen müssen. Wichtig ist, dass der Dienstplan automatisch für eine ausgewogene Belastung der Mitarbeiter sorgt. Für uns ist natürlich auch wichtig, dass wir die Mehrarbeit ständig im Überblick haben. So passiert es nicht, dass wir Mitarbeiter haben, wo sich dann viele Überstunden anhäufen. Auch im Dienstplan nutzen wir die Schnittstelle zur Lohnbuchhaltung. Der Dienstplan wurde ebenfalls in vielen Bereichen für uns so eingestellt, wie wir es benötigen. Das haben die von GODO ganz clever gemacht, weil das natürlich bedeutet, dass wir recht selten in der Hotline anrufen. Ich liebäugel noch mit einem Modul, welches von GODO Systems angeboten wird, wo die Mitarbeiter Ihre Dienste über eine App von überall und zu jeder Zeit abrufen können.

GODO: Und die GO ON® - Pflegedokumentation?

Herr Becker: Hier bin ich natürlich nicht ganz so im Thema. Ich kann nur sagen, dass wir das Konzept der „Strukturierten Informationssammlung“ umsetzen. Hier wurde schon in der Präsentation deutlich, wo die Unterschiede waren. Man merkt einfach, dass die nicht einfach die AEDL-Struktur mit diesen neuen Möglichkeiten verknüpft haben. GODO Systems hat das ja extra neu programmiert. Diese Konzeption ist inhaltlich nicht ganz einfach umzusetzen. D.h. die Mitarbeiter mussten eine Software erlernen und sich mit einer neuartigen Dokumentation beschäftigen. Hier kam die fachliche Qualifikation des Referenten so richtig zum Vorschein. Ich würde mal sagen, dass man die Bedienung der Software in ca. vier Stunden erlernen kann. Hinzu kommt dann aber die Umsetzung der fachlichen Komponente in der Software und hier wurden wir richtig gut beraten. Wir haben eine für uns individuelle Struktur eingestellt, wo auch das Thema Demenz, richtig gut berücksichtigt wird. Die Mitarbeiter sind wirklich schnell mit der Software zurechtgekommen. Das war natürlich anfangs etwas unser Bedenken.

Was mich begeistert ist, dass wir jegliche Formulare und Assessments in der Software eingestellt haben. Es gibt also wirklich kein weiteres Dokument in Papier welches wir zusätzlich führen.

Praktisch ist auch das integrierte Mailsystem. Das fördert die Kommunikation ungemein. Wir leben von Absprachen, so dass die Pflege gleichbleibend gut ist. Man muss da auch nicht viel schreiben, da Berichte oder auch Änderungen in den Verordnungen automatisch in das Mailsystem übernommen werden.

Die Mitarbeiter sagen auch, dass es gut ist, dass die bei der ersten Anmeldung erstmal eine Aufgabenliste und Erinnerungsliste erhalten, was zu tun ist. So wird nichts vergessen, was im Tagesgeschäft ja mal passieren kann.

Ideal ist auch der integrierte Pflegegradrechner, so dass die Pflegekräfte gleich eine passende Einschätzung vornehmen, wobei man hier auch Hinweise erhält, was noch zu tun ist, um den nächsten Pflegegrad zu erreichen.

Ideal ist auch das Modul zur Erfassung der Qualitätsindikatoren, die automatisch aus dem Programm ermittelt werden. Da wir auch Tablets im Einsatz haben, ist die ergänzende Spracherfassung eine echte Hilfe. Die Mitarbeiter in der Pflege und Betreuung sind wirklich richtig zufrieden. Lob nochmals an den Referenten, der uns auch bei der Umsetzung der Systematik „SIS“ (Strukturierte Informationssammlung) geholfen hat. Wir haben da gemeinsam ein für uns passendes System entwickelt, so dass auch die weniger „schreiberorientierten“ Mitarbeiter das in der Software umsetzen können. Die Pflegedienstleitung hat eine sehr aussagekräftige Dokumentation, die wir mit überraschend wenig Aufwand erstellen.

GODO: Und das GO ON® - Qualitätsmanagement?

Herr Becker: Das wir das Qualitätsmanagement digital führen hat viele Vorteile. Wenn Beiträge freigegeben werden, erhalten die Mitarbeiter automatisch eine Mail mit einer Verlinkung zu diesem Beitrag. Diese kann dann als gelesen und verstanden bestätigt werden. Auch sparen wir viel Zeit weil die Kopf- und Fußzeilen und Versionen automatisch erstellt werden. Bei der Freigabe wird dann automatisch eine PDF erstellt. Eine Suchfunktion, wo man nur ein Stichwort eingeben muss, sorgt dafür, dass man die Beiträge nun auch wirklich schnell findet.

GODO: Was planen Sie für die Zukunft?

Herr Becker: Es kann sein, dass wir zukünftig auch ambulante Betreuung anbieten. Auch hier hat GODO Systems ja eine integrierte Lösung. So können Budgets der Tagespflege und Ambulant optimal verwaltet werden. Das wäre dann so ein nächstes Projekt. Da es ja eine Lösung ist, können wir Klienten dann auch später direkt in das Pflegeheim übernehmen.

GODO: Wie sehen Sie das Ergebnis?

Herr Becker: Die Umsetzung der GO ON in so kurzer Zeit war schon ein Kraftakt. Das lief ja alles im laufenden Betrieb. Aber die gute Unterstützung und das gute Projektmanagement haben da viel geholfen. Im Nachhinein kann ich nur sagen, dass es sich auch gelohnt hat, die Software intensiv zu schulen. Das hat zwar auch etwas gekostet, aber wir würden sonst auch die Software nicht so intensiv nutzen. Da ist dann ein Tag mehr Schulung schnell amortisiert. Wir befinden uns ja in einem ständigen Wechsel von Anforderungen und da bin ich froh, dass wir eine Software gefunden haben, die für uns konfiguriert wurde. Wir müssen uns also nicht noch mit Themen beschäftigen, die wir gar nicht benötigen.

Die Mitarbeiter finden besonders auch das moderne Design – also das sogenannte „look und feel“ sehr angenehm. Doch, es war die richtige Entscheidung. Es gibt natürlich hier und da auch mal ein Thema, was dann aber immer schnell behoben wird. Gut finde ich auch, dass Ideen von uns aufgenommen werden, die wir dann später in der Software wiederfinden. Aber man merkt schon, dass sich die Leute von GODO Gedanken gemacht haben und daß die Ihren Job lange machen. Da stecken einfach viele Erfahrungen drinnen und dennoch ist die Software für die Praxis gemacht. Die Entwickler kommen aus der Praxis und wissen, dass wir einen stressigen Alltag haben, so dass es gut und schnell gehen muss.

GODO: Wie sieht es mit der Technik aus?

Für uns ist wichtig, dass wir eine zukunftsträchtige Software im Einsatz haben. Die GO ON – Software ist ja eine Browserlösung. Da können wir alle Betriebssysteme und Gerättypen nutzen. Man weiß ja nie, was da so zukünftig kommt – mit dieser Technik sind wir dann aber immer auf der sicheren Seite. Auch ist der externe Zugriff z.B. durch Ärzte ja absolut problemlos möglich. Wir wollen da ja zukünftig noch vernetzter arbeiten.

GODO: Käme für Sie auch eine Cloudlösung in Frage?

Herr Becker: Wie gesagt, hat uns GODO Systems auch diese Möglichkeit angeboten. Reizvoll fand ich, dass wir dann dennoch eine eigene Datenbank gehabt hätten. Leider ist es ja in der Regel so, dass dann viele Kunden auf einer Datenbank sind. Da muss man drauf achten, weil man das ja nicht so mitbekommt. Obwohl die Kostensituation und der Komfort bei der Cloudvariante höher gewesen ist, haben wir uns für eine Installation auf unserem Serversystem entschieden. Ich fand auch gut, dass dies möglich ist, da wir auch einen Anbieter hatten, wo man nur eine Cloudlösung bestellen konnte. Das spricht ja immer für GODO, dass die es halt so machen, wie man es haben möchte. Da wird einem weder in der Software, noch in der Technik groß Vorgaben gemacht.

GODO: Würden Sie bei der Einführung einer Software nochmals etwas anders machen?

Herr Becker: Müsste ich mich nochmals entscheiden, würde ich wieder mit der Software von GODO Systems arbeiten wollen. Anders machen würde ich nichts. Es gibt immer Themen, die nicht vorherzusehen sind, aber damit muss man dann umgehen.

Ich kann nur sagen, dass wir mit der Technik zufrieden sind, dass wir die gewünschten Funktionen erhalten haben und dass wir es bei GODO Systems mit netten und hilfsbereiten Menschen zu tun haben.

Ich habe einen Bekannten, der auch mit GODO Systems arbeitet und als wir uns kürzlich unterhalten hatten, war auch er froh, dass er sich für diese Software entschieden hatte.

GODO: Wir danken für das informative Gespräch.