

# ScreenShot



**Vivendi NG KiTa**  
Alle Macht den Anwendern

**Medikamentenversorgung**  
Mit Sicherheit Medikamente managen





Familien unter Leistungsdruck, immer neue Rechtsgrundlagen und wachsende Dokumentationsaufgaben. Die Anforderungen in deutschen Kindertageseinrichtungen steigen. Und machen Verwaltung zur olympischen Disziplin.

# Alle Macht den Anwendern

Connex zu Besuch beim Caritasverband in München. Ein Gespräch über das Entstehen von Vivendi NG KiTa, die Rolle der Anwender bei der Entwicklung und eine Kindertagesstätte am Olympiapark.

Der Fernsehturm, das BMW-Museum, Hochhäuser aus den 80ern und die sanften Hügel des Olympiaparks. Nähert man sich der Kindertagesstätte an der Ackermannstraße, weht einem eine Mischung aus Postkartenidyll und verblichenem Metropolen-Charme entgegen. Hier, in einer von 65 Kindertageseinrichtungen der Caritas treffen wir zwei Frauen, mit denen wir über das Vivendi-Modul für Kindertageseinrichtungen sprechen wollen. Die eine, Gabriele Kaufmann, weil sie als projektverantwortliche Koordinatorin auf Kundenseite die Software nach eigener Aussage »mitverbrochen« hat. Die andere ist Katja Lepschy. Sie leitet das Kinderhaus, das wir besuchen und hat Vivendi jeden Tag auf dem Bildschirm, weil sie damit arbeitet.

## Jeder meint, er kann es besser

Freundliche Begrüßung, kleine Führung, eine Tasse Kaffee im Aufenthaltsraum und wir sind angesichts des aufgeladenen Themas Kindertagesbetreuung schnell im Gespräch. »Heute haben wir ganz andere Anforderungen an eine Kindergartenerleiterin. In der Öffentlichkeit wird stark unterschätzt, was für eine hochkomplexe Managementaufgabe es ist, so ein Haus zu leiten. Was wir hier für Anspruchsgruppen haben: zuerst die Kinder, die Mitarbeiter, die Eltern, dann die gesetzlichen Vorgaben und die Trägervorgaben. Kriegen Sie das mal unter einen Hut. Und jeder meint, er kann es besser.« Draußen trappeln Kinderfüße und Gabriele Kaufmann ist mitten im Thema. Als stellvertretende Bereichsleitung für Kindertagesstätten beim Caritas Verband München, ist sie seit 25 Jahren dabei und weiß, wovon sie spricht. Man spürt, dass Führungsverantwortung und langjährige Erfahrung beim größten Wohlfahrtsverband in Oberbayern von einer leidenschaftlichen Seite begleitet werden. Vor allem, weil es ihr um die Wertschätzung und Anerkennung derjenigen geht, die täglich mit den Kindern arbeiten.

So wie ihre Kollegin Katja Lepschy. Als Leiterin zweier Kindertageseinrichtungen des Verbandes ist sie am gelebten Alltag noch näher dran. Sie koordiniert das Geschehen um rund 200 Kinder und 40 Mitarbeiter, jongliert mit Qualifikations- und



Verplante Kindheit? Eine Suchabfrage bei amazon zum Thema Kindererziehung und Ratgeber bringt allein über 5.000 Ergebnisse.



Anwenderbeteiligung ist der Schlüssel zu allen Prozessen der Entwicklung von Vivendi NG KiTa und Vivendi allgemein. Heute gibt es 12 FATs und 12 Anwenderbetreuer beim Caritasverband München.

Anstellungsschlüsseln und führt intensive Beratungs- und Betreuungsgespräche mit Eltern. Seit der Einführung von Vivendi NG KiTa, das Programm für das Klientenmanagement, und Vivendi PEP, die Anwendung für die Personaleinsatzplanung, im Jahr 2011 ist sie tägliche Anwenderin der Software und Mitglied in einem FAT.

### Software-Macher 1: Die FATs

Der Caritas Verband in München nutzt seit 2006 Software von Connex. Allmählich wurden die verschiedenen Vivendi-Module für unterschiedliche Hilfearten im stationären wie im ambulanten Bereich aufgesetzt. 2007 wurde dann erstmalig ein Projekt ins Leben gerufen, bei dem die Zusammenarbeit auf neue Füße gestellt wurde. Für das Modul Vivendi NG Consil, das in Beratungsstellen der Caritas eingesetzt werden sollte, bildete man auf der Seite der Caritas sogenannte FATs. Das sind Fachanwender-Teams, die sich als Spezialisten in ihrem Bereich bestens auskennen und klar benennen können, welche Arbeitsabläufe die Software abbilden soll. Programmierer und Anwender begegnen sich in diesem Prozess auf Augenhöhe. Das Ziel: eine Software aus der Anwenderperspektive zu entwickeln, die den wechselnden und wachsenden Anforderungen gerecht wird. Zugleich soll sie einen übertragbaren Standard für möglichst alle vergleichbaren Einrichtungen bieten. Technisch ausgedrückt: eine einheitliche, terminalserverfähige Anwendungsplattform auf Basis des strategischen Datenbanksystems von Microsoft. Weil die FATs dazu einen wesentlichen Beitrag leisten konnten und den Prozess lernfähig machten, wurde das Verfahren auch für die Entwicklungsarbeit an Vivendi NG KiTa herangezogen. Es war so erfolgreich, dass man es sogar für den laufenden Betrieb aufrecht erhielt. Heute gibt es 12 FATs, die sich regelmäßig, alle vier bis sechs Wochen treffen, um softwarespezifische Fragen zu erörtern, Leistungsbeschreibungen zu formulieren, gesetzliche Änderungen auf Softwarerelevanz zu prüfen oder Grundlagen zusammenzutragen.

### Familien unter Leistungsdruck

Kinder und Kindererziehung – dazu hat fast jeder eine Meinung. Ob es um frühkindliche Fremdsprachenförderung geht, um Entwicklungsphasen, Fähigkeiten, Glück oder Werte. Eine Suchabfrage bei amazon zum Thema Kindererziehung und Ratgeber bringt allein über 5.000 Ergebnisse. Wo es um Kinder geht, drehen die Emotionen schneller hoch. Der Druck auf Kinder und Eltern wächst.

Das Toben der Kinder auf den Gängen der Kindertagesstätte am Olympiaberg in Schwabing verhallt allmählich. Jetzt wird in den Gruppen gearbeitet. Hier haben 95% der Kinder einen akademischen Familienhintergrund. Da sind höhere Erwartungen an die Entwicklung des Kindes vorprogrammiert. Wir setzen unser Gespräch fort. »Was man allgemein zu diesem Thema hört, läuft unter dem Stichwort: verplante Kindheit«, merkt Katja Lepschy an. »Es gibt so eine Tendenz: Nach einem Kita-Tag ist noch Ballett, musikalische Früherziehung oder Fußball. Die Kinder haben weniger Zeit, auch einmal selber zu entscheiden: Was möchte ICH eigentlich gern? Wenn man das Thema bewusst macht, lassen sich Eltern aber meist gut sensibilisieren, dass auch etwas Muße sein sollte.« Es gehe nicht so weit, dass Eltern fordern, man solle mit ihren Kindern doch einmal eine Woche lang, Tag und Nacht



In den Fachanwender-Teams wird offen kommuniziert. Kritik, Verbesserungen, Anregungen – alles darf und soll auf den Tisch. Nur so kann eine Software geschrieben werden, die den Anwendern wirklich hilft.

### Der Caritasverband München in Zahlen

Als größter Wohlfahrtsverband in Oberbayern verfügt der Caritasverband München über 11 Fachverbände und ist Trägerverband für über 350 eigene Einrichtungen und Dienste mit ca. 59.520 Klienten und ca. 7.500 Beschäftigten.

auf dem Bauernhof verbringen, wie sie es einmal bei einem privaten Träger erlebt hat, aber dennoch bleibt der Anspruch grundlegend hoch. »Es gibt sie eben, die High-Performer-Eltern, die immer informiert sein wollen«, ergänzt Frau Kaufmann. »Manche hätten am liebsten den Willkommens-Bildschirm, wo drinsteht: Heute morgen haben wir in Gruppe Gelb eine Umbesetzung. Die Annette ist krank. Dafür kommt die Melanie rein. Abends dann noch ein Zettel zum Mitnehmen, auf dem steht: Heute hat ihr Kind mit Bauklötzen gespielt, sich mit der Lea gestritten und mit mäßigem Appetit gegessen.« Dass diesem Szenario schon allein durch den Datenschutz Grenzen gesetzt sind, versteht sich fast von selbst. Aber Eltern, die sich im Selbstverständnis des Auftraggebers einer Dienstleistung wähnen – das bleibt.

### Berechenbare Schlüsselkinder

Unabhängig vom Ehrgeiz oder Interesse des Elternhauses: Wie ein Betreuungs-Platz ausgestattet ist und wieviel Aufmerksamkeit dem Kind zukommt, das regelt – nicht nur in Bayern – der Gesetzgeber. Damit eine Kindertagesstätte die gesetzliche Förderung erhält, müssen Anstellungs- bzw. Qualifikationsschlüssel stimmen. Der wird in Bayern zur Zeit mit 1:11 gerechnet, d.h. auf 11 Kinder kommt 1 pädagogische Betreuungsperson. Für die Berechnung der Fördergrundlagen werden weitere Faktoren, etwa für den pädagogischen Aufwand herangezogen. Ein Regelkind im Kindergarten hat den Faktor 1, ein Kind unter 3 Jahren hat den Faktor 2, ein Kindergartenkind mit Migrationshintergrund hat den Faktor 1,3. Weitere Parameter machen die Förderfähigkeit der Kindertageseinrichtungen zu einem anstrengenden und überlebenswichtigen Berechnungsvorgang. Will man die Zahlen kontrolliert im Blick haben, mit ihnen planen und vorausdenken, ist Unterstützung mehr als hilfreich. So wie sie das Simulationsmodul in Vivendi bietet. »Ich halte es für ein ganz zentrales Instrument, das zunehmend wichtiger wird. Weil die Förderung so kleinteilig geworden ist, dass wir mittlerweile um jede Mitarbeiterstunde ringen müssen«, kommentiert Gabriele Kaufmann das Simulationstool. Anfänglich wurde über die Relevanz in den Fachabteilungen gestritten, mittlerweile diskutiert man darüber, wie man es erweitern könnte.

Wie Vivendi die Anwender unterstützt, zeigt ein weiteres Beispiel: Jedes Jahr gibt es im Bayerischen Kinderbildungs- und -betreuungsgesetz (BayKiBiG) eine neue Ausführungsverordnung mit Wirkung zum September, dem Start des Kindergartenjahres. Die schriftliche Info darüber kommt meist verspätet, zum Beispiel erst Anfang November. Sie soll entsprechend rückwirkend gelten und es muss demzufolge oft etwas umprogrammiert werden. Jüngste Änderung: die schrittweise Einführung eines beitragsfreien letzten Kindergartenjahres in Bayern zur Entlastung der Familien. Bezuschusst werden also Familien mit Kindern, die ihr letztes Kindergartenjahr absolvieren. Es begann im vergangenen Jahr mit einem Zuschuss von 50 €, der dann in diesem Jahr auf 100 € angehoben wurde. »Das klingt ja relativ simpel«, sagt Gabriele Kaufmann. »Machen wir in der Software halt aus der 50 eine 100. Aber so einfach ist es eben nicht. Es gibt Kindertagesstätten, wo der Beitrag nur 82 € beträgt. Wieviel wird denen vergütet? Zu dem Betrag durften in solchen Fällen nicht nur die Besuchsbeiträge sondern auch Pflichtleistungen, wie zum Beispiel Materialgeld, hinzugerechnet werden. Dadurch ist eine ganz neue

Systematik in der Software notwendig geworden. Weil eben diese Verrechnungsvorgänge hinzukamen.« Eine Anforderung, die in Vivendi zügig umgesetzt werden konnte. Bereits Anfang Dezember wurde umgestellt.

### Familien im Brennpunkt

Im Aufenthaltsraum der Kindertagesstätte am Olympiapark hängt ein Poster mit einem Baum. Der verdeutlicht symbolisch mit seinen weit verzweigten Ästen, welche Fähigkeiten ein Kind entwickeln soll. Die Wurzeln wiederum zeigen, was ein Kind mitbringt. Eine Wurzel ist die Resilienz. Hat man sie, ist man ein gutes Stehaufmännchen, kann Widerstände besser aushalten als andere. Wesentlichen Einfluss auf diese Gabe hat das Elternhaus. Kinder profitieren von Eltern, die sich nicht isolieren, sondern in Gruppen Verantwortung übernehmen. Fehlt die Resilienz wird es auch in der Kindertageseinrichtung aufwändiger.

Das beitragsfreie Jahr schafft Entlastung: Für Kommunen, für Kindertagesstätten und damit auch für Familien. Insbesondere solche, die gesellschaftlich eher am Rand stehen. Das ist die andere Seite der Erziehungsaufgabe. »Zum Beispiel Eltern, die den Weg zur Bibliothek nicht schaffen. Das sind Gegebenheiten, wo die Kindertagesstätte schon mal eine mobile Leihbücherei organisiert, damit benachteiligte Kinder aus Brennpunkten wenigstens in den Genuss eines Bilderbuches für zuhause kommen.« Gabriele Kaufmann wird ernster. »Beispielsweise im Münchener Norden, dem Hasenberg, einem Stadtteil mit knapp 30% Migrantanteil. In der dortigen Kindertageseinrichtung findet man ganz andere Voraussetzungen vor als im bildungsbürgerlichen Umfeld. Die Eltern akzeptieren die Erzieher als kompetente Partner, vertrauen das Kind der Einrichtung manchmal fast blind an. Unter Umständen auch deswegen, weil sie selbst mit Alltagsproblemen so angefüllt sind, dass sie kaum mehr Kraft aufbringen können, um mit den Kindern etwas zu unternehmen.« Wenig Resilienz. Der Faktor 1,3 für die Betreuung löst sich ein. Ob er den Aufwand auch in jedem Fall decken kann? Es wird deutlich wie sehr Förderleistungen von Zahlen abhängen.

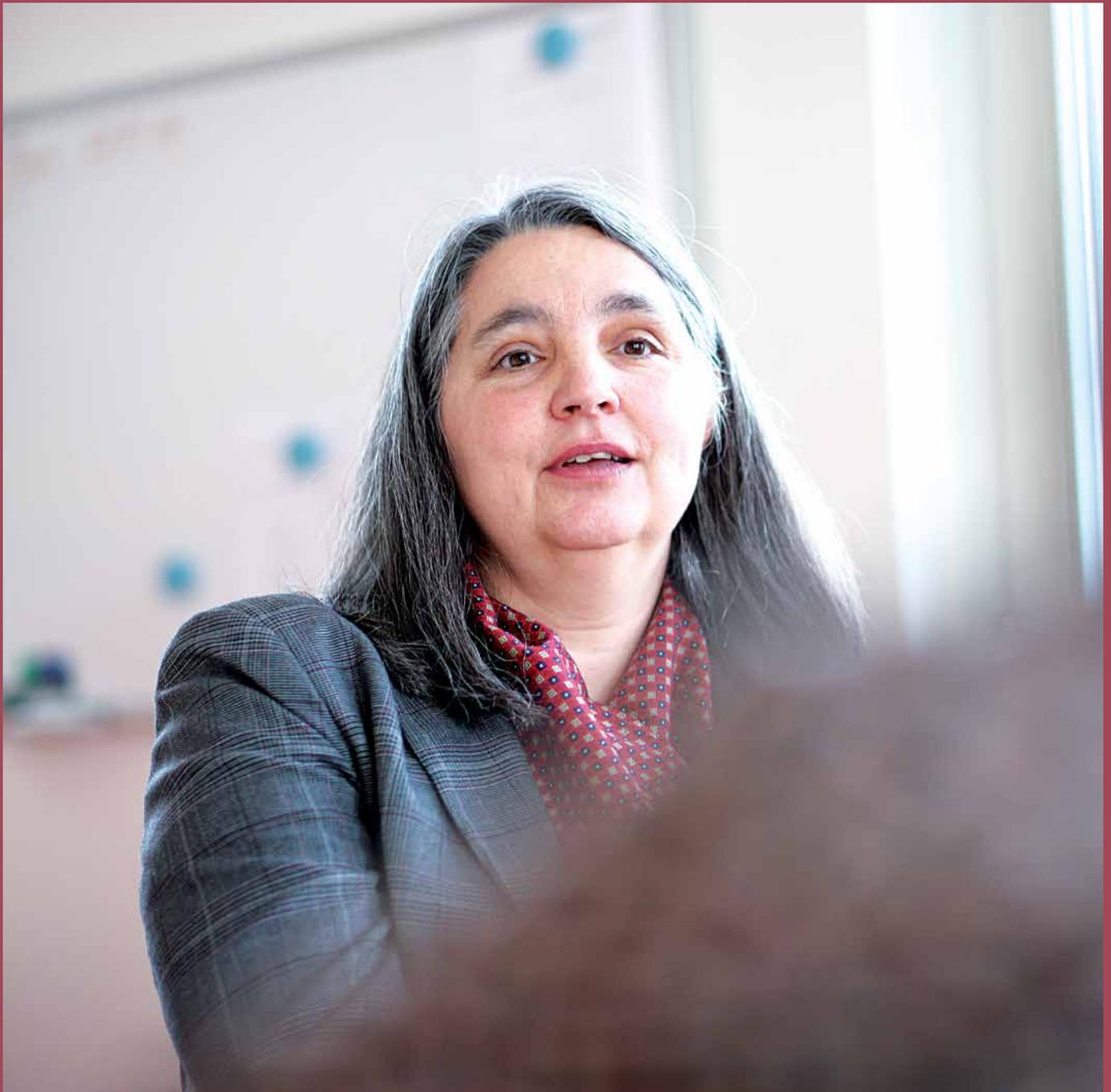
### Software-Macher 2: Die Anwenderbetreuer

Wo Zahlen sind, sind auch Fragen. Den Fachanwender-Teams (FATs) sind 12 Anwenderbetreuer zur Seite gestellt, die als Kollegen mit den Anwendern zusammenarbeiten. Sie beantworten Anwenderfragen zur Software, verwalten die Benutzer innerhalb des ausgefeilten Rollenkonzeptes, beraten sich mit Experten bei Connex und führen sogar eigene interne Schulungen durch. Zwar arbeitet man in unterschiedlichen Kompetenzfeldern, aber immer zusammen. Das führt zu guten Ergebnissen. Denn die Betreuer entscheiden selbstständig, ob eine bestimmte Anforderung der FATs intern umgesetzt werden kann oder ob Connex hinzugezogen wird. »Die bewusst gewählte Unabhängigkeit benötigte ein wenig Überzeugungsarbeit«, weiß Manuela Bardl, die als Vorgängerin von Gabriele Kaufmann das Consil-Projekt steuerte und heute die Leitung der Anwendungsbetreuung übernommen hat. Am Ende aber überzeugte der Gedanke, dass es sich für einen Komplexträger wie die Caritas lohnt, eine eigene Betreuung der Fachsoftware aufzubauen.



### Kindertageseinrichtungen, in denen Vivendi eingesetzt wird:

- Kindergärten inkl. Integrationskindergärten (für Kinder im Alter von 3 bis 6 Jahre)
- Kinderhorte (für Kinder im schulpflichtigen Alter)
- Kinderkrippen (für Kinder bis 3 Jahre)
- Heilpädagogische Tagesstätten
- Frühförderstellen
- Angebote für Schüler



»Sich einzudenken in den Prozess: Was haben die nötig in der KiTa? Was brauchen sie für ihre Verwaltungsabläufe? Das ist eine hochsoziale Fähigkeit.« Gabriele Kaufmann über die Zusammenarbeit mit Connex.

### Gehegte Altlasten und gepflegte Vorurteile

Überzeugungsarbeit musste auch Gabriele Kaufmann leisten. Bis heute trauern einige Mitarbeiter der alten Vorgänger-Software nach. Die Projektleiterin erinnert sich: »Der Einführungsprozess von Vivendi NG KiTa und Vivendi PEP war mitunter konfliktreich. Die alte Software war knapp, vertraut, beherrschbar. Dann auf die neue Software zu gehen, die durchaus anspruchsvoller ist, weil sie eben auch viel mehr kann, da waren die Anwender nicht durchweg glücklich. Wenn ich sage, dass ich die Software mitverbrochen habe, dann eben weil es erst einmal nicht ganz leicht war, die Software in die Fläche zu bringen.«

Eine notwendige Entwicklung, schließlich war die Vorgänger-Software zum damaligen Zeitpunkt eine Insellösung ohne Schnittstellenanbindung an die Finanzbuchhaltung, nicht zukunftsfähig und viel zu klein für die verschiedenen Rollen und Funktionalitäten. Am Ende des Prozesses konnten die meisten Mitarbeiter genau deswegen auch abgeholt werden. Weil deutlich wurde wie leistungsfähig Vivendi wirklich ist. Diejenigen, die keine ältere Lösung mehr kennen, arbeiten per se unvorbelastet mit Vivendi. Außerdem ist heute für den reibungslosen Ablauf gesorgt. Schließlich hat man mit den Anwenderbetreuern und FATs Mitbestimmungsgremien geschaffen, die jedem ein aktives Gestalten ermöglichen.

»Das Mitgestalten war toll. Wir konnten einen perfekten Zuschnitt machen auf unsere Anforderungen. Das ist wirklich erwähnenswert. Weil ja die Frage ist: Wer definiert die Software? Wem gehört das? Ist es die EDV-Abteilung, die darüber bestimmt, wie was geht? Und da hat man sich bei uns eben anders entschieden. Vieles ist sowieso technisch vordefiniert, aber den verbleibenden Freiraum sollen auch diejenigen gestalten, die damit arbeiten. Und das ist etwas besonders, dass man die Macht an die tatsächlichen Anwender abgegeben hat.« So gesehen, ist die größte Herausforderung des Einführungsprozesses geglückt: die maßgebliche Beteiligung der Anwender an der Software.

### Software-Macher 3: Die Programmierer

Der Erfolg ist vielleicht auch der Zusammenarbeit mit Connex geschuldet. »Die war super. Connex hat die kleinen und größeren Querelen gelassen hingenommen, wenn wir uns nicht immer formvollendet über Wege, Routinen und Abläufe auseinandergesetzt haben.« Gabriele Kaufmann amüsiert sich: »Ich muss ehrlich gestehen, dass ich früher die Vorstellung vom Programmierer als unkommunikativen Nerd hatte, der seinen Arbeitsplatz zumüllt. Ich habe das Bild gänzlich revidiert mit den Entwicklern von Connex. Weil sie soziale Kompetenz bewiesen haben, weil sie sich wirklich eingelassen haben auf die Kultur des Unternehmens Caritas. Sich einzudenken in den Prozess: Was haben die nötig in der Kindertagesstätte? Was brauchen sie für ihre Verwaltungsabläufe? Das ist eine hochsoziale Fähigkeit.«

Was man brauchte, lässt sich konkret so beschreiben: Zu der Basissoftware für das Klientenmanagement hat man insbesondere das Modul für die Dienstplanung hinzugezogen, weil es besonders um die Stammdatenverwaltung der Mitarbeiter, die Personaleinsatzplanung und Lohnabrechnungsvorgänge ging. Zudem erkannte



#### Projektphasen

- a) Anforderungen/Analyse
- b) Design: (Grob-)Spezifikation/Pflichtenheft
- c) Design: Entwurf/Prototyp
- d) Prototyp-Pilotierung mit ausgesuchten Anwendern
- e) Implementierung inkl. Dokumentation (Entwickler und Anwender)
- f) Beta-Phase mit ausgesuchten Anwendern
- g) Release



man die Sonderstellung der heilpädagogischen Tagesstätten und Frühförderstellen, die anders abrechnen, weil sie nicht dem BayKiBiG unterliegen. Sie nutzen neben einer separaten Abrechnung die ausgefeilten Dokumentationsmöglichkeiten in Vivendi NG KiTa und legen besonderen Wert auf ein sicheres Rollen- und Berechtigungssystem zum Schutz der sensiblen Klientendaten.

### Ein 36-Gänge-Rad

Vivendi ist komplex, umfänglich und groß – aber niemals kompliziert. »Wir wissen, dass wir mit der Software etwas zur Verfügung haben, das unwahrscheinlich viel kann. Wir haben das 36-Gänge-Rad, fahren aber jetzt erst mit 12 Gängen. Weil wir noch gar nicht nutzen, was die Software alles kann. Im ersten Jahr waren wir erst einmal froh, dass wir die Software eingeführt hatten und bei den ersten Abrechnungen feststellten, dass wir keine Fehler hatten. Wir waren froh, erst einmal Monat für Monat abzurechnen und haben kleine Verbesserungen eingepflegt. Im zweiten Jahr wussten wir dann um die Anbindung an SAP, um die Umstellung mit SEPA und wir haben den Betreuungsvertrag erneuert. Heuer befassen wir uns mit den Reports und den Berichten, die in Vivendi zur Verfügung stehen. Vielleicht schaut man sich als nächstes dann das Bewerbermanagement an oder schaltet an anderer Stelle einen Gang hoch. Immer aber vor dem Hintergrund, dass man die Anwender mitnimmt.«

Mittagszeit. Im Kinderhaus ist es mucksmäuschenstill. Nur ein wenig Geklapper aus der Küche. Unsere Zeit ist herum, das Gespräch nähert sich dem Ende. Gemeinsam verspeisen wir den leckeren Grießbrei, den die Hauswirtschafterin für uns vorbereitet hat. Zeit für ein kleines Resümee. Es gibt eine Reihe von Bereichen in Vivendi, die intern nach und nach gelernt und ausgeschöpft werden müssen. Und es gibt viele Themen, die vor der Tür stehen oder bereits angestoßen wurden: wie Inklusion, Rekrutierung von Mitarbeitern aus verwandten Berufen, Fragen der Ausbildung und Mitarbeiterbindung, Themen der Entwicklungsbegleitung wie das materialintensive Portfolio, das einzelne Schritte des Kindes als transparente Dokumentation sichtbar macht. Ob, wie und wieviel davon in Vivendi NG KiTa einfließen wird – das entscheiden beim Caritasverband in München die Anwender. Es ist eine Frage des Geländes und der Wegstrecke, welche Gänge man schalten muss. Gut zu wissen, dass noch einige Gänge verfügbar sind.

### Eingesetzte Vivendi-Module

Vivendi NG Ambulant/ Stationär/ Mobil/ KiTa/ Consil (Klientenmanagement)  
 Vivendi PD (Pflege- und Betreuungsmanagement)  
 Vivendi PEP (Dienstplanung)

### Kontakt

Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e.V.  
 Hirtenstraße 2 – 4  
 80335 München  
 FON 089 55169-0 (Anwenderbetreuung Vivendi -592), FAX 089 55042-03  
[info@caritasmuenchen.de](mailto:info@caritasmuenchen.de), [www.caritas-nah-am-naechsten.de](http://www.caritas-nah-am-naechsten.de)



Software mit Ausbaupotenzial: »Wir haben das 36-Gänge-Rad, fahren aber jetzt erst mit 12 Gängen. Weil wir noch gar nicht nutzen, was die Software alles kann.« (Gabriele Kaufmann)

# Mit Sicherheit Medikamente managen

## Enge Vernetzung mit Apotheken erhöht die Qualität der Versorgung



Es ist eine beeindruckende Zahl: Rund 420 Medikamente benötigen die 78 Bewohnerinnen und Bewohner des Detmolder Seniorenzentrums Elisabethstraße täglich zum Leben. Morgens, mittags, abends und auch nachts sorgen die Pflegefachkräfte dafür, dass die betagten Menschen die medikamentösen Hilfen erhalten – ob als Tablette oder Spritze, in Tropfen-, Saft- oder Salbenform. Kein Zweifel, dass Medikamente und ihr Management daher eines der sensibelsten Themen in Seniorenheimen sind. Denn Stolperfallen gibt es viele: eine Verwechslung, eine falsche Dosierung oder Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Präparaten können fatale Folgen haben.

Um solche und andere Risiken beim Umgang mit Arzneien zu minimieren, gibt es zunächst gesetzliche Vorgaben, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einzuhalten sind: etwa dass nur eine Pflegefachkraft Medikamente stellen, verteilen und verabreichen darf, dass die Arzneien in einem geschlossenen Schrank aufbewahrt oder Betäubungsmittel sogar in einem extra gesicherten Safe gelagert werden müssen. Darüber hinaus haben die meisten Einrichtungen der Altenhilfe auch eigene Qualitätsstandards bei der Arzneimittelversorgung erarbeitet, die auf die Besonderheiten ihrer Häuser zugeschnitten sind. Und schließlich leistet noch eine dritte Säule effektive Hilfe in punkto Sicherheit: die EDV-gestützte Arzneimittelversorgung. Zur Jahrtausendwende führte der Träger des Seniorenzentrums Elisabethstraße, die »diakonis – Stiftung Diakonissenhaus«, die Software Vivendi in all seinen stationären Altenhilfeeinrichtungen ein, darunter auch Vivendi PD – das Pflege- und Betreuungsmanagement mit der integrierten Medikamentenverwaltung. Welcher Meilenstein dieses Modul für das Seniorenzentrum Elisabethstraße bedeutete, zeigt sich, wenn man einen Blick zurück wirft – auf die Zeit des »Davor«.

»Damals haben wir noch alles in Papierform erledigt«, erinnert sich Alexandra Eickmeier, stellvertretende Hausleitung. »Für jeden Bewohner gab es einen eigenen Dokumentenzettel, auf dem seine Medikation stand.« Dort war unter anderem aufgelistet, welche Präparate die Bewohner in welcher Dosierung und zu welcher



Viele verschiedene Medikamente werden täglich an die Bewohnerinnen und Bewohner im Detmolder Seniorenzentrum Elisabethstraße ausgegeben – und das morgens, mittags, abends und auch nachts.



Für Alexandra Eickmeier, stellvertretende Hausleitung im Seniorenzentrum Elisabethstraße, und Sandra Krieg, Qualitätsmanagementbeauftragte der Stiftung, steht fest: Die Einführung von Vivendi war ein Meilenstein und hat entscheidend dazu beigetragen, Risiken in der Arzneimittelversorgung zu minimieren.

Tageszeit bekamen. Und auf diesem Papier zeichneten die Pflegefachkräfte auch ab, dass die Bewohner ihre Arzneien erhalten hatten. Wurde ein Medikament abgesetzt oder ausgetauscht oder änderte sich etwa die Dosierung, dann musste dies immer manuell geändert werden. Richtig aufwendig wurde es jedoch, wenn die Zettel nach einiger Zeit vollgeschrieben waren. Dann hieß es, ein neues Blatt mit allen Informationen anzulegen. »Etwa fünf bis zehn Minuten konnte das schon in Anspruch nehmen«, sagt Alexandra Eickmeier. Und noch etwas erschwerte die Abläufe in der Arzneimittelversorgung: Das Haus ließ sich damals jede Änderung in der Medikation von den Ärzten persönlich abzeichnen. Das löste auch bei den Medizinern nicht immer helle Begeisterung aus. »Da haben wir auch schon mal die Bemerkung gehört: ›Ich komme doch nicht wegen einer Unterschrift zu Ihnen ins Altenheim‹«, blickt Sandra Krieg zurück. Sie ist die Qualitätsmanagementbeauftragte der Stiftung.

Doch diese Prozesse sind längst graue Vorzeit. Seitdem das Medikamentenmanagement unter Vivendi zum Tragen kommt, ist das Team im Detmolder Seniorenheim nicht nur von der zeitaufwendigen Handarbeit erlöst. Auch die ärztliche Abzeichnung der Medikation ist – bis auf die der Betäubungsmittel – passé. »Als wir Vivendi einführten, gab es ein großes Aufatmen. Denn schließlich kann man ja nicht im PC unterschreiben«, stellt Alexandra Eickmeier fest. Jetzt werden die neuen Verordnungen in der Regel telefonisch erfragt. »Zur Absicherung wiederholen die Pflegefachkräfte noch einmal die Änderungen, bevor wir sie in Vivendi festhalten.«

### **Klare Rechteverteilung schützt sensible Daten**

Zur Sicherheit im Medikamentenmanagement von Vivendi trägt außerdem bei, dass alle wichtigen Versorgungsdaten wie zum Beispiel Pharmazentralnummer, Wirkstoff, Dosierung, Einnahmeplan oder verordnender Arzt übersichtlich hinterlegt und Änderungen der Medikation einfach durchzuführen und nachzuvollziehen sind. »Vivendi führt ganz logisch durch die einzelnen Schritte. Da kann man nichts falsch machen. Wenn der Software etwas unplausibel erscheint, zum Beispiel bezüglich einer Dosierungsangabe oder des Startdatums der Verordnung, dann fragt das Programm an, ob ich wirklich sicher bin«, erläutert Alexandra Eickmeier. Zudem sorgt eine klare Rechteverteilung für die nötige Transparenz. Weil nur die Pflegefachkräfte Medikamente stellen, ausgeben und die Verteilung dokumentieren dürfen, können auch nur sie im Modul Medikamentenmanagement Änderungen vornehmen. Damit wird sichergestellt, dass keine unautorisierte Person versehentlich Eingriffe vornehmen kann. Das heißt auch: Pflegehelferinnen und -helfer zum Beispiel haben zwar Leserecht, jedoch keine Berechtigung, Daten einzugeben.

Vor einigen Jahren nahmen die stationären Einrichtungen von diakonis dann die nächste Änderung ihrer Medikamentenversorgung in Angriff. Sie delegierten einen Großteil der Aufgaben an die mit ihnen kooperierenden Apotheken. Jetzt obliegt es den pharmazeutischen Fachkräften, die Medikamente im Voraus zu stellen und sie einmal wöchentlich an die Bewohner der Seniorenheime zu liefern. Darüber hinaus tragen die Apotheken auch dafür Sorge, dass rechtzeitig Folgerezepte bestellt und



»Durch den neuen Ablauf in der Medikamentenversorgung haben wir mehr Zeit für unsere wichtigste Aufgabe, nämlich unsere Bewohnerinnen und Bewohner gut zu betreuen.« (Sandra Krieg)



»Das Medikamentenmanagement in Vivendi führt ganz logisch durch die einzelnen Schritte. Da kann man nichts falsch machen. Zudem sorgt eine klare Rechteverteilung für die nötige Transparenz.«  
(Alexandra Eickmeier)

bei den behandelnden Ärzten abgeholt werden. »Das klappt wirklich reibungslos«, bilanziert Sandra Krieg und ergänzt: »Dieser neue Ablauf in der Medikamentenversorgung hat für uns mehrere Vorteile: Er erhöht die Versorgungssicherheit, wir müssen nicht mehr so große Lagerkapazitäten vorhalten, und wir sind nicht zuletzt von zeitraubenden Organisationsaufgaben entlastet. Dadurch haben wir mehr Zeit für unsere wichtigste Aufgabe, nämlich unsere Bewohnerinnen und Bewohner gut zu betreuen.«

### **Intensive Zusammenarbeit mit Apotheken entlastet Pflegekräfte und reduziert mögliche Fehlerquellen**

Im Sommer des vergangenen Jahres gingen die Senioreneinrichtungen von diakonis noch einen Schritt weiter und bauten die Vernetzung mit einigen Apotheken weiter aus. Jetzt haben die Pharmazeuten sogar die Möglichkeit, sich an ihren PC-Arbeitsplätzen in das EDV-gestützte Medikamentenmanagement der Seniorenheime einzuloggen. Dort haben sie Leserechte für die Verordnungen und die Medikation, so dass sie nicht mehr auf die per Fax zugesandten Bestelllisten angewiesen sind. Sie können also selbst einsehen, ob den Bewohnern andere Medikamente oder eine neue Dosierung verschrieben wurden, und ihre Arzneimittelversorgung entsprechend anpassen. Außerdem haben sie in der Medikamentenverwaltung Schreibrechte für den Austausch eines Medikaments, denn aufgrund der ausgehandelten Arzneimittel-Rabattverträge kommt es häufig zu Anbieterwechseln und damit zu Substitutionen von Generika. Da ist es sinnvoll, diese Änderungen direkt von den Apothekern durchführen zu lassen. Diese Vorgehensweise bedeutet für die Pflegefachkräfte nicht nur eine Arbeitserleichterung, sondern sie schließt auch eine mögliche Fehlerquelle aus, wenn nachträglich in den Einrichtungen der Präparataustausch in Vivendi manuell erfasst werden musste. Durch die Rechteverteilung in der Software ist gewährleistet, dass die Apotheken nur auf diese für sie relevanten Daten zugreifen können. »Es gab von Anfang an ein großes beiderseitiges Interesse, die Abläufe durch den direkten Zugriff der Apotheken auf Vivendi zu vereinfachen«, berichtet Sandra Krieg. Einige Tage lang wurde den Pharmazeuten eine Testversion von Vivendi zur Verfügung gestellt, damit sie sich mit der Struktur des Programms vertraut machen konnten. »Dann haben wir das Personal rund zwei Stunden geschult. Eine große Umstellung war es für die Apotheker gar nicht. Denn die Stelllisten der Medikamente in Vivendi sehen genauso aus wie die Listen, die wir zuvor aus dem Programm erzeugt und dann gefaxt haben«, sagt Alexandra Eickmeier. Rund 75 bis 85 Prozent der Medikamentenversorgung in den stationären Einrichtungen von diakonis wird inzwischen auf diesem Wege abgewickelt – ein weiterer Baustein, um Schnittstellen und damit Fehlerquellen zu minimieren: Denn Änderungen auf telefonischem Wege oder per Fax bergen immer die Gefahr, dass ein Schriftstück liegen bleibt oder das Telefonat im hektischen Alltagsbetrieb vergessen wird. Jetzt greifen die Pflegefachkräfte nur noch dann zum Hörer, wenn kurzfristig Medikamente benötigt werden, die in der Wochenlieferung noch nicht bereitgestellt wurden.



Das Medikamentenmanagement in Papierform gehört bei diakonis längst der Vergangenheit an. Heute sind die Einrichtungen der Stiftung mit einem Großteil der Apotheken digital vernetzt.

### Vivendi Informations-service Arzneimittel

Getestet und vom diakonis-Team für gut befunden: Der neue webbasierte Service Vivendi IS/AM. Er enthält nicht nur alles Wissenswerte über sämtliche verkehrsfähige Präparate, sondern punktet darüber hinaus mit vielen zusätzlichen Extras. Zum Beispiel ist für jedes Medikament der Beipackzettel in PDF-Form hinterlegt.

### Vivendi IS/AM: Jüngste Innovation erntet viel Beifall

Besonderes Lob spenden Alexandra Eickmeier und Sandra Krieg der jüngsten Innovation im Medikamentenmanagement: dem Arzneimittelservice Vivendi IS/AM. »Bislang haben wir die Rote Liste genutzt, die in Vivendi hinterlegt ist«, so Alexandra Eickmeier. »Doch mit der Zeit fiel uns auf, dass viele Medikamente, vor allem die Generika, dort gar nicht mehr aufgeführt waren. Deshalb standen uns in Vivendi wichtige Informationen über die Präparate nicht zur Verfügung. Bei diesen Medikamenten mussten wir dann von Hand alle Daten eingeben, von der Pharmazentralnummer über den Wirkstoff bis hin zur Dosierung und Packungsgröße. Wenn man 20 bis 30 Mal pro Woche diese Informationen eintippen muss, kostet das nicht nur Zeit, sondern beim Tippen können sich natürlich auch Fehler einschleichen.«

Dieses Problem wurde auch bei Connex gesehen. Deshalb stellt das Unternehmen seinen Kunden seit dem vergangenen Sommer einen webbasierten Service zur Verfügung: Vivendi IS/AM (die Abkürzung steht für Informationsservice Arzneimittel). Diese Medikamenten-Plattform greift nicht auf die Rote Liste zurück, sondern führt mehrere pharmazeutische Datenquellen in einer Arzneimittel-Datenbank zusammen. Diese enthält alles Wissenswerte zu jedem verkehrsfähigen Präparat und stellt darüber hinaus noch wichtige Zusatzinformationen zur Verfügung, etwa ob Tabletten gemörsert und halbiert werden können oder ob bekannte Wechselwirkungen mit anderen Präparaten bestehen. Zusätzlich steht in Vivendi IS/AM, das von Connex ständig aktualisiert wird, für jedes Medikament auch der Original-Beipackzettel als PDF-Datei zur Verfügung. Der ist in der Roten Liste allenfalls lückenhaft vorhanden. »Als uns Connex über diese neue Möglichkeit informierte, haben wir sofort gesagt: ‚Das ist es, was wir brauchen‘. Wir haben diesen Service im Pilotverfahren bei uns getestet und waren begeistert – vor allem über die vielen zusätzlichen Informationen, die es in der Roten Liste nicht gab. Und wir sind nun außerdem von der Aufgabe entlastet, uns die Beipackzettel aus den Apotheken zu besorgen«, sagt Sandra Krieg.

### Priscus-Liste in Vivendi identifiziert Medikamente, die für ältere Menschen problematisch sein können

Auch über einen weiteren neuen Service freuen sich die beiden diakonis-Mitarbeiterinnen: Denn im Medikamentenmanagement von Vivendi ist jetzt die so genannte Priscus-Liste hinterlegt. In diesem Verzeichnis sind Wirkstoffe aufgeführt, die vor allem bei Senioren unerwünschte Nebenwirkungen haben können und deshalb nur sehr vorsichtig eingesetzt werden sollten. Zugleich bietet diese Aufstellung bei problematischen Wirkstoffen mögliche Alternativen an. »Für uns ist das eine komfortable und wichtige Informationsmöglichkeit, denn wenn ein verordnetes Medikament in der Priscus-Liste geführt wird, dann zeigt Vivendi dies automatisch an«, erläutert Alexandra Eickmeier.

Es ist sicher nicht übertrieben, wenn man feststellt, dass das Medikamentenmanagement in den Seniorenzentren von diakonis seit der Einführung von Vivendi einen Quantensprung vollzogen hat. Und die Bereitschaft der Stiftung, neue Wege zu gehen – etwa in der engen Kooperation mit den Apotheken –, trägt entscheidend

dazu bei, Risiken weiter zu minimieren und dadurch die Versorgungsqualität zu verbessern. Nicht zuletzt haben aber die neuen Abläufe und Verantwortlichkeiten in der Arzneimittelversorgung mit dafür gesorgt, dass den Pflegekräften mehr Zeit für ihre eigentliche Aufgabe bleibt: betagte Menschen zu unterstützen und zu begleiten. Oder wie es im Leitbild von diakonis heißt: »Hilfen zum Leben zu geben ist unser Auftrag, unser Weg und unser Ziel.«

### Über diakonis

diakonis ist eine evangelische Stiftung des privaten Rechts und wurde 1899 gegründet. Heute hat sie den Aufgabenschwerpunkt Altenhilfe. Zu ihren Angeboten gehören voll- und teilstationäre Pflegeeinrichtungen, Wohnen mit Service, Pflege Zuhause, ein Hospiz, Essen auf Rädern und die Ausbildung am Fachseminar für Altenpflege. Rund 1.000 Menschen nehmen täglich die Dienstleistungen der Stiftung in Anspruch. diakonis beschäftigt rund 670 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### Eingesetzte Vivendi-Module:

Vivendi NG Ambulant/ Stationär (Klientenmanagement)  
 Vivendi PD (Pflege- und Betreuungsmanagement)  
 Vivendi PEP (Dienstplanung)  
 Diamant (Rechnungswesen)

### Kontakt

diakonis – Stiftung Diakonissenhaus  
 Sofienstraße 51  
 32756 Detmold  
 FON 05231 762-0, FAX 05231 762-252  
 kontakt@diakonis.de  
 www.diakonis.de



Vivendi IS/AM erhält für die Pflegefachkräfte wichtige Zusatzinformationen, die ihnen die Arbeit erleichtern: etwa ob Tabletten gemörsert oder halbiert werden können.

