

Digitalisierung zwingt zum Handeln

Die Digitalisierung nimmt auch in der Pflegebranche zu. Damit alle Beteiligten davon profitieren, kommt es auf die richtige Auswahl der Software an.

Von Uwe Huchler

Biberach// Eines vorneweg: Softwareauswahl ist Chefsache, viel zu lange wurde das Thema in sozialen Einrichtungen eher stiefmütterlich behandelt. In Zeiten der Digitalisierung gehört das Thema ins Management und die Leitung von sozialen Einrichtungen.

Die Digitalisierung wird unser Leben verändern, sie gleicht einer Revolution wie die private Nutzung des Internets oder auch die Einführung von Smartphones. Gleichgültig, wie man dazu steht, ob man die Entwicklung gutheißt oder verteufelt. Eines ist sicher: Unser Leben wird immer mehr durch die Digitalisierung bestimmt und wir müssen (oder dürfen) damit zurecht kommen. Auch oder gerade die Sozial- und Gesundheitswirtschaft wird sehr stark davon betroffen sein – und deutlich davon profitieren können zum Nutzen der Beschäftigten und Klienten, Betreuten oder Patienten. Grundvoraussetzung ist die Auswahl der „richtigen“ Software – oder besser noch: des „richtigen“ Softwarepartners.

Bei der Softwareauswahl strukturiert vorgehen

Bei einer Schwachstellenanalyse treten häufig gängige Probleme zu Tage: Medienbrüche, unvollständige oder fehlende Informationen, Redundanzen, Zeitverzögerungen, die ganze Bandbreite an möglichen Hindernissen, die einem das Arbeiten innerhalb der Einrichtung mit der Software schwer machen.

Wenn man diesbezüglich genau hinschaut – und das machen immer mehr Verantwortliche in diesem Bereich – kann Software und IT ein sehr hilfreiches Werkzeug, um die eigentlichen Leistungen optimal erbringen zu können. Auf was man bei der Auswahl achten sollte, wird im Folgenden dargestellt.

Bei der Software-Auswahl ist ein strukturiertes Vorgehen zu empfehlen. Dazu gibt es sehr gute Literatur. Je genauer man die Auswahl plant, desto weniger groß sind die Überraschungen.

Drei Schritte zur erfolgreichen Auswahl

In einem ersten Schritt ist die Erstellung eines Anforderungsprofils notwendig, oder bei größeren Projekten die Erarbeitung eines Pflichtenheftes. Eine erste Marktorientierung kann dabei helfen, realistische Möglichkeiten und Anforderungen zu formulieren. Dies kann man über eine interne Projektgruppe bewerkstelligen, sinnvoll kann eine Ergänzung durch einen (externen) Markt-Berater sein. Bei der ersten Marktorientierung können Messebesuche (z. B. der ConSozial in Nürnberg, die conHIT in Berlin) helfen, allerdings sind dort immer weniger Softwarehersteller vertreten.

Auf kleinerer Flamme mit weniger Ressourcen helfen aber Internetrecherchen sowie einschlägige Informationsportale. So liefert etwa das Fachportal social-software.de unter der Herausgeberschaft von socialnet umfassende Informationen zu Softwarethemen, ELearning, aber auch zur Sozialbranche, zu Studium- und Fortbildung, Anwenderberichte zu Softwareprojekten, einen Veranstaltungskalender sowie Stellenmarkt. Der Softwarekatalog beinhaltet über 350 Hersteller mit nahezu 1000 Lösungen, per Suchfunktion nach Arbeitsfelder und gängigen Funktionsbereichen. Durch diese strukturierte und detaillierte Erstauswahl ist gewährleistet, dass man alle in Frage kommenden Hersteller miteinbezieht.

Der zweite Schritt ist die Aufforderung und der Versand des Anforderungsprofils an die ausgewählten Hersteller. Je nach Projektumfang sollten sechs bis zehn Hersteller an-



In Zeiten der Digitalisierung gehört das Thema Software-Auswahl in die Leitungsebene von sozialen Einrichtungen.

Foto: Fotolia/Minerva Studio

geschrieben werden. Diese werden zum Ausfüllen eines Pflichtenheftes aufgefördert. Das Pflichtenheft stellt dabei die Gesamtheit aller Forderungen an das später liefernde Unternehmen dar. Der Aufwand lohnt, denn es sollte später Vertragsbestandteil sein. Damit ist gewährleistet, dass die eigenen, erarbeiteten Anforderungen erfüllt werden. Softwarehersteller haben zumeist einen Informationsvorsprung, dem man durch vertragliches Festlegen auf die Erfüllung eines Pflichtenheftes Grenzen setzen kann.

Im dritten Schritt laden Sie Softwarehersteller zur Präsentation oder zu detaillierten Workshops zu Ihnen ins Haus ein. Parallel dazu nehmen Sie Kontakt zu Referenzkunden auf, optimalerweise besuchen Sie diverse Referenzkunden ohne den Hersteller. Selbstverständlich lassen Sie sich Referenzen und Ergebnisse von Zufriedenheitsbefragungen der Kunden geben.

Die Endauswahl nach Sichtung verbindlicher Angebote – unter Berücksichtigung der Angaben aus dem Pflichtenheft – kann anhand einer Nutzwert-Analyse erfolgen, die die Projektgruppe gemeinsam erstellt und auswertet. Dabei fließen neben den monetären Aspekten und den funktional-fachlichen Anforderungen auch Erkenntnisse zu den Unter-

nehmen (Bilanzen, Zukunftsfähigkeit, Mitarbeiterfluktuation) sowie die Referenzkundenbefragungen ein. Die Gewichtung der einzelnen Aspekte wird im Projektteam festgelegt.

Wichtig: Prozesse auf den Prüfstand stellen

Wichtig ist von Anfang an der Einbezug der Mitarbeiter in den Software-Auswahlprozess. Es gibt kaum etwas ineffizienteres als später ungenutzte und ungewollte Software. Dabei ist bei der Einführung auch auf ein klares Einführungskonzept mit intensiven Schulungen der Mitarbeiter zu achten.

Zu guter Letzt ist die Einführung eines neuen Softwaresystems auch eine gute Möglichkeit, alle Prozesse der Einrichtung auf den Prüfstand zu stellen und bei Bedarf zu optimieren. Wenn das alles Berücksichtigung findet bei der Software-Auswahl und beim Einführungsprojekt, dann kann fast nichts mehr schiefgehen.

■ Uwe Huchler, Diplomökonom Univ., ist Chefredakteur des Informationsportals www.social-software.de und Berater in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft. www.uwehuchler.de