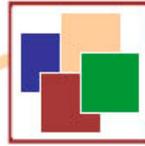


# SEWO



*Senioren-, Wohn- und Pflegeheime*

***Ganzheitliche Arbeitsunterstützung durch ein firmeninternes Online-Portal für  
Pflegepersonal und Heimleitung der SEWO GmbH & Co. KG***

**vorgelegt beim**



**Niedersächsisches Ministerium  
für Soziales, Frauen, Familie,  
Gesundheit und Integration**

Autor:  
Alexander Warnke  
Schillerstr. 71  
31812 Bad Pyrmont  
Email: warnke.alexander@rehse-gruppe.de  
Telefon: 05281 - 605012

**Bad Pyrmont, den 29.10.2010**

**Zeitplan:**

Programmierung der Grundstruktur: 2 Wochen

Online Recherche und Aufarbeitung der Texte für das Intranet: 8 Wochen

Aufstellung der Mitarbeiter / Rechtevergabe / Test der Umgebung: 3 Wochen

Die Recherche ist unabhängig von den anderen Punkten, sodass mit den veranschlagten 8 Wochen die Rahmenzeit gesetzt ist. Alle anderen Arbeiten sind simultan geplant. Aus diesem Grund wird eine Umsetzungszeit von 8 Wochen eingeplant, um das Projekt einzuführen und dann unter Realbedingungen zu testen.

<b>Kostenaufstellung:</b>	<b>Euro</b>
Technische Umsetzung s. Angebot	5000 €
Personalkosten:	
Personalmitarbeiter (8 Wochen / 4 h pro Tag)	2240 €
Projektleiter (8 Wochen)	6400 €
Examinierte Pflegekraft für online Recherche(8 Wochen / 4 h pro Tag):	2400 €
Geplante Gesamtkosten:	16040 €

webcss GbR \* Amtshof Wickensen \* 37632 Eschershausen

webcss GbR  
Hans Runge, Dipl.Ing. Sven Pohl  
Amtshof Wickensen  
37632 Eschershausen

Tel.: 0 55 34 - 91 01 50  
Fax: 0 55 34 - 91 01 60  
Email: [info@webcss.de](mailto:info@webcss.de)  
[www.webcss.de](http://www.webcss.de)

SEWO GmbH & Co.KG  
Herr Warnke  
Potsdamer Straße 7  
  
31812 Bad Pyrmont

23. September 2010

### **Kostenvoranschlag**

Für Ihr Projekt: „Intranet im Internet“

Sehr geehrter Herr Warnke,

wie heute telefonisch besprochen hier eine grobe Kostenschätzung für Ihr „Intranet im Internet“.

Ziel ist es eine Internetseite zu erstellen, welche Passwort geschützt, Benutzern, die für sie freigegebene Inhalte, zugänglich macht. Die Einpflege der Inhalte soll über einen Administrationsbereich durch Ihr Haus erfolgen.

Über eine Zuweisung der Frontend-Benutzer zu einer Benutzergruppe können die Inhalte, dem Benutzer angezeigt werden, auf Seitenebene / Seitenzweige festgelegt werden. Es sollen beliebig viele Benutzer und Gruppen angelegt werden können.

Basierend auf den uns bis jetzt bekannten Anforderungen, würden wir das CMS SiteGen dynamic für die Realisierung vorschlagen und einsetzen. Dieses CMS ist Ihnen bereits bekannt und die Einarbeitung in die Software würde sich somit auf ein Minimum reduzieren. Zudem ist das CMS in unserem Haus programmiert und kann auf eventuell künftige Anforderungen angepasst / erweitert werden.

Neben den Kosten für das CMS mit den benötigten Modulen, der Installation und Konfiguration würde eine Designumsetzung hinzukommen. Wobei das Design gemäß Ihren Angaben nicht aufwendig sein soll.

Basierend auf den uns bekannten Information würden die Realisierungskosten 5.000 Euro nicht überschreiten. Für ein genaueres Angebot müsste man gemeinsam die benötigten Anforderungen und den wirklichen Umfang genauer definieren und festlegen.

Laufende Nebenkosten wie die Domainregistrierung und Hosting-Tarifkosten sind hier nicht berücksichtigt.

Ich hoffe dieser erste, grobe Kostenvoranschlag hilft Ihnen bei Ihrer Gesamtkalkulation und dieses im Budget mit einzuplanen.

Für Fragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

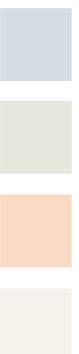
Mit freundlichen Grüßen

*Sven Pohl*

#### **Bankverbindung:**

Volksbank Weserbergland  
Blz 272 900 87 \* Kto 53 339 40  
unsere Steuernummer: 2331/231/02000

IBAN DE03272900870005333940  
BIC GENODEF1HMV  
USt-IdNr.: DE212469644



# **Inhaltsverzeichnis**

**Einleitung**

**Inhaltliche Darstellung**

**Zusammenfassung**

**Literatur**

**Anhang**

**Einverständniserklärung**

## Einleitung

Die Arbeit in der (Alten-)Pflege ist häufig geprägt durch Unzufriedenheit des Personals und hohe Krankenstände innerhalb des Kollegenkreises. Eine Begründung hierfür liegt in der hohen physischen aber auch psychischen Belastung der Pfleger/innen durch den Arbeitsalltag. Im Besonderen werden mangelnde Anerkennung in der Gesellschaft, schlechte Bezahlung, vor allem aber auch Unvereinbarkeit von Beruf und Privatleben (durch Wochenend-/Bereitschaftsdienste), und Ekel im Umgang mit Urin / Exkrementen als Belastungsaspekte genannt (Kurzlehrbuch Altenpflege).

Positive Reaktionen auf die Aussage: "Ich bin Altenpfleger/in" erfahren leider nur selten Mitarbeiter innerhalb dieses Berufsstandes. Dieser Aspekt ist nur schwer zu ändern, obwohl Politik und Verbände viele Wege gehen, um dieses Image der Altenpflege zu verbessern, (Care Konkret vom Oktober 2010). In einschlägigen Medien stehen immer wieder negative Berichte über Altenheime und die Versorgung im Vordergrund. Sicher müssen Missstände angesprochen und abgestellt werden. In den Fokus der öffentlichen Diskussionen müssen aber auch die Leistungen in diesem Arbeitsbereich gebührend gewürdigt werden.

Diese Rahmenbedingungen zu ändern, um den Beruf des/der (Alten-)Pfleger/in gebührend zu würdigen, ist sicher ein langwieriges Arbeitsmarktproblem, welches sich auch im oft zitierten Pflegenotstand widerspiegelt ([www.pflege-deutschland.de](http://www.pflege-deutschland.de)).

Die Arbeitsumgebung für (Alten-)Pfleger und Pflegerinnen jedoch so zu gestalten, dass die tägliche Arbeit weitgehend auf die Kernkompetenzen des Pflegepersonals zugeschnitten ist und somit die Kräfte der (Alten-)Pfleger/innen positiv genutzt und angewendet werden können, liegt zu einem Großteil auch in der Verantwortung der Arbeitgeber.

Durch gedankliche Ansätze wie Case-Management, Vorantreiben und Verbessern der Patientenorientierung und ähnliche Ansätze soll die Pflege verbessert werden und somit Hilfe für Personen mit Pflegebedarf schneller erreichbar sein. Außerdem soll natürlich auch die Qualität der Pflege permanent verbessert werden. Diese Ansätze setzen den Fokus der Verbesserungsbemühungen naturgemäß bei den Belangen der zu pflegenden Personen. Natürlich müssen diese Personen auch im

Mittelpunkt der Bemühungen stehen. Die Verbesserung des Arbeitsalltags für die Pfleger/innen voranzutreiben, sollte aber in diesem Zusammenhang genauso diskutiert werden, da nur motiviertes Personal eine allen Ansprüchen gerecht werdende Pflege garantieren kann. Ebenso muss der demographische Wandel in Deutschland nicht nur bei den zu pflegenden Personen, sondern auch im pflegenden Personal Beachtung finden (Arbeitsmotivation durch Personalentwicklung in Pflegeberufen).

Dem Zweck der Personalbetreuung und der Förderung der Konzentration auf den Arbeitsalltag dient das vorliegende Projekt. Pfleger/innen sollen sich vom ersten Tag der Beschäftigung im Unternehmen an gut aufgehoben fühlen. Durch einen leichten Zugang zu Informationen und Ansprechpartnern innerhalb der einzelnen Einrichtungen, aber auch der Einrichtungen innerhalb der Firmengruppe, sowie zu externen Helfern (Ärzte, Psychologen) soll der Arbeitsalltag für das Personal möglichst leicht strukturierbar sein.

Den immer weiter wachsenden Anteil der elektronischen Möglichkeiten auf diesem Wege zu nutzen (in diesem Fall im Besonderen das Internet), erscheint nur folgerichtig und bildet deshalb auch die Grundlage für dieses Projekt, welches versucht, eine einfache und klare Schnittstelle zwischen Personalabteilung und pflegendem Personal darzustellen, um mögliche „Reibungsverluste“ in dieser sensiblen Schnittstelle zu verringern.

## **Inhaltliche Darstellung**

Die Projektidee entstand durch die Erkenntnis, dass die wachsenden Anforderungen an wirtschaftlichem Arbeiten im Rahmen der Pflege einen immer größeren Stellenwert in der täglichen Arbeit einnimmt. Im Mittelpunkt jedweder Pflegearbeit steht natürlich zunächst der Mensch, welcher einer Pflege bedarf, sei es durch körperliche/geistige Behinderung oder schlichtweg durch Überforderungen im Alltag. Trotz dieser Ausrichtung auf den jeweiligen Bewohner der Einrichtung müssen gerade auch unter den Maßstäben der heutigen Zeit und heutigen Rahmenbedingungen (Wirtschaftskrise/demographischer Wandel/Fachkraftnotstand) wirtschaftliche Kennzahlen beachtet und eingehalten werden. Im Rahmen dieser äußeren Zwänge zu arbeiten erfordert vom Pflegepersonal ein Höchstmaß an Einsatz, um permanente Verbesserungen der Arbeitsabläufe zu erreichen und diese permanent zu optimieren. Dieses betrifft vor allem die Abläufe in der Pflege selber. Ebenso müssen aber auch andere Abläufe wie Abrechnungserstellung, Investitionsrechnung oder Personalentwicklung immer wieder überprüft und den sich schnell ändernden Verhältnissen angepasst werden.

Der Bereich der Personalentwicklung innerhalb der Pflege ist somit geprägt von der Grundanforderung, dass Motivation und Begeisterung der Mitarbeiter immer wieder gefördert und erneuert werden müssen. Zu einer ganzheitlichen Personalentwicklung und Unterstützung für die Mitarbeiter gehört eine „Betreuung“ der Mitarbeiter vom ersten Tag im Unternehmen an. Hierzu ist auch die Notwendigkeit von gezielt geschulten Personalentwicklern von Bedeutung. Die Pflegedienstleitung mit dieser Aufgabe auf sich allein gestellt zu lassen, würde hier des Öfteren zu einer Überforderung dieser Person und dieser Position im Unternehmen führen (Arbeitsmotivation durch Personalentwicklung in Pflegeberufen).

Die sachgerechte „Betreuung“ der Mitarbeiter ist an vielen Stellen, besonders vor Ort, zu leisten, und persönliche Gespräche durch Heimleiter/innen bzw. Pflegedienstleiter/innen oder Personaler sind sicher nicht aus dem Arbeitsalltag wegzudenken. Auf diese persönliche Komponente des Arbeitsalltags zu verzichten, wäre auch sicher fahrlässig für jedes Unternehmen und jedes Individuum innerhalb der Organisation. Trotzdem muss davon ausgegangen werden, dass Rahmenbedingungen für persönliche Gespräche im heutigen Arbeitsalltag teilweise

auch durch Termindruck geprägt sind. Aus diesem Grund können manche Aufgaben der Darstellung durch Grafiken und Texte am PC in „Selbstlernphasen“ überführt werden. Als Beispiel ist hier anzuführen, dass nicht unbedingt eine Heimleiter/in, Pflegedienstleitung oder ein anderer Mitarbeiter alle Kommunikationsstrukturen mündlich darlegen muss, sondern gegebenenfalls auf Organigramme zurückgreifen kann, die einige Aspekte (Ablauf der internen Hauspost/Verteilergruppen für Berichte/Meldungen bei Arbeitsunfällen/immer wiederkehrende Arbeitabläufe etc.) vielleicht sogar besser erklären können, als es dies ein Gespräch kann.

Aus den genannten Gründen ist die Idee entstanden, innerhalb der SEWO Arbeitsbereiche der Personalführung sowie einige Bestandteile der täglichen Arbeit in einem Online-Tool abzubilden, welches allen Mitarbeitern in allen Pflegehäusern der Unternehmensgruppe zur Verfügung steht. Auf diese Weise ist angedacht, dem Fachpersonal, aber auch den Helfern/Helferinnen ein Tool an die Hand zu geben, welches viele Abläufe darstellt und im Optimalfall auch viele Fragen löst, ohne großen Zeitaufwand zu verursachen. Denn der alte Spruch „Zeit ist Geld“ gilt sicher in der heutigen Zeit nicht nur, aber eben auch im Bereich der Pflege. Natürlich ist nicht nur die Einarbeitung von neuen Mitarbeitern/innen eine immer wiederkehrende Aufgabe dieses Tools. Auch für bereits eingearbeitete Mitarbeiter kann dieses Tool eine Hilfestellung geben, indem Erfahrungen des täglichen Arbeitslebens und Informationen passend zu den jeweiligen Berufsgruppen (Heimleiter/Pflegedienstleitung/Pflegehelfer/Verwaltung) wiedergegeben werden. Folgende Features sollen in dem Online-Tool enthalten sein, um den Arbeitsalltag jedes Mitarbeiters zu vereinfachen:

- Zugriff auf das Tool durch individuellen Account
- „Schwarzes“ Brett zur Pflege → Erfahrungsberichte/Austausch der Mitarbeiter untereinander
- PDF-Dateien mit konkreten Fallbeispielen aus der Praxis
- News aus Pflegefachzeitschriften / Büchern zum Thema Pflege etc.
- Angepasste Umgebung für die verschiedenen Stellen (Pflegedienstleitung, ex. Pfleger/innen, Pflegehelfer/innen → dies dient dazu, dass jeder/jede Mitarbeiter/in die Informationen bekommt, die er/sie auch wirklich benötigt.
- Email-„Hotline“ für Fragen, die nicht sofort geklärt werden müssen, aber der Klärung bedürfen

- PDL / Heimleitung bekommen aktuelle Personalmeldungen über die Online-Plattform
- Besonderer Teil, abgestimmt auf die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Einrichtung (z.B. Demenz, Ergotherapie etc.)
- Einbindung des „Kummerkastens für Mitarbeiter“ direkt aus dem Online-Portal heraus → Email Versand direkt aus dem Online Tool
- Arbeitsabläufe/Stellenbeschreibungen/Fortbildungsunterlagen/ QM-Unterlagen
- Ansprechpartner Personalwesen/Pflege/Geschäftsleitung
- Externe Ansprechpartner wie Ärzte und Psychologen.

Das Ziel dieser Online-Plattform ist es, durch gezielte Informationen an alle Mitarbeiter die Personalarbeit zu erleichtern. Außerdem soll den Mitarbeitern in der Pflege auch die Zeit für Onlinerecherche erspart werden, damit nicht erst Informationen „gegoogelt“ werden müssen. Sie erhalten mit dem Login sofort viele Informationen welche zur Lösung bestimmter Probleme beitragen können. Außerdem ist durch die Verknüpfung von Adressen und Telefonnummern innerhalb des Unternehmens gewährleistet, dass der Informationsaustausch auch untereinander leicht funktioniert.

Um dieses Ziel zu erreichen, ist zunächst eine „Redaktion“ geplant, welche interessante Nachrichten und Neuigkeiten sammelt (Zeitschriftenbeiträge/ Buchbeiträge/ Online-Beiträge) und diese für die Plattform aufarbeitet. Im Rahmen dieser Recherchen sind auch Mitarbeiterbefragungen nach „interessanten“ Unterlagen aus dem Arbeitsalltag geplant, um z.B. Fallbeispiele/Bilder/Problemlösungen/allgemeiner Informationsbedarf aus den Häusern zu erhalten. Diese Informationssammlung wird durch die Redaktion auch an die einzelnen Berufsbilder angepasst, damit wirklich gezielte Arbeit möglich ist. Hierbei werden vor allem Informationen für Heimleitung und Pflegedienstleitung sowie examinierte Pfleger/innen unterschieden. In einer vierten Gruppe werden Informationen für Pflegehelfer bereitgestellt und in der fünften Gruppe finden sich dann die Verwaltungsmitarbeiter der Einrichtungen wieder.

Zeitgleich zu dieser Informationssammlung wird die Programmierung der Online-Plattform erfolgen. Die Bereitstellung von Informationen durch PDF's, sowie das Erstellen eines schwarzen Brettes und die Zugriffssteuerung werden hierbei durch übliche Content Management Tools umgesetzt (s. Anhang Kostenvorschlag\_Intranet

im Anhang). Ein nicht zu vernachlässigender Teil der Arbeit liegt dann auch darin, Benutzerrechte so anzupassen, dass alle Mitarbeiter die Informationen erhalten, die sie erhalten sollen und müssen.

Personell ist hier geplant, die technische Umsetzung extern zu vergeben. Die Bewachung der Umsetzung wird durch den Projektverantwortlichen im Haus übernommen, der das Voranschreiten der technischen Umsetzung durch vorher gesetzte Meilensteine überprüft.

Der Projektleiter ist zusammen mit einer weiteren Kraft auch für die „Redaktionsarbeit“, also das Zusammentragen der Informationen für Inhalte der Plattform, zuständig. Der Input zum Personalmanagement kommt dabei durch den Projektleiter, welcher gleichzeitig Personalleiter ist. Das weitere Mitglied der Online-Redaktion ist ein/e Mitarbeiter/in aus dem Pflegebereich, damit auch bereits bei den Vorbereitungen des Tools Fachwissen mit einfließt, ohne das eine solche Idee nicht umzusetzen ist.

Die Aufstellung der Benutzer und der personalisierten Rechte wird über die Personalabteilung in Zusammenarbeit mit dem Projektverantwortlichen und der technischen Umsetzung geregelt.

Finanziell werden für die technische Umsetzung des Projekts Kosten in Höhe von ca. 5000 € angesetzt (s. Kostenvorschlag\_Intranet im Anhang). Onlinefähige PC's für den Zugriff der Mitarbeiter sind bereits in allen Einrichtungen vorhanden, da aus technischer Sicht auch keine besonderen Anforderungen an Hardware in den Häusern gesetzt werden. Lediglich ein Internetanschluss sowie ein internetfähiger PC müssen für die Mitarbeiter leicht zu erreichen sein.

Die Arbeit der Redaktion bzw. des Projektleiters wird angesetzt mit ca. 11040 € (s. Zeitplanung/Kosten im Anhang).

Wie bereits erwähnt, soll dieses Projekt helfen, Zeit für die Kernkompetenz „Pflege“ zu schaffen, indem Rahmenbedingungen geschaffen werden, welche das Arbeitsklima und somit auch die Motivation der Mitarbeiter in der Pflege verbessern. Zudem sollen Abläufe innerhalb der Firma übersichtlich dargestellt werden, damit Potenziale für Zeitersparnisse im Rahmen der täglichen Arbeit aufgedeckt und genutzt werden können. Durch das Online-Tool und die damit verbundenen Maßnahmen soll also zusammenfassend die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter gestärkt werden, um für das Individuum als auch die Organisation einen möglichst optimalen Arbeitsalltag im Rahmen des schwierigen Einsatzgebietes zu schaffen.

Eine Dokumentation bzw. Einschätzung der Projektergebnisse soll durch Umfragen zum Online-Tool erreicht werden. Hierbei sollen Fragen zur Zufriedenheit der Mitarbeiter innerhalb der SEWO im Mittelpunkt stehen. Ergebnisse dieser anonymen Umfragen werden dann in einem zweiten Schritt der Geschäftsleitung und den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. Der Verlauf des Projektes sowie die in der Zukunft daraus resultierenden Ergebnisse werden auf der Homepage des Unternehmens publik gemacht und im Erfolgsfall natürlich auch über lokale und überregionale Zeitungen verbreitet. Außerdem wird bei einer positiven Einsicht der Mitarbeiter auch auf die Verbreitung der Neuigkeiten durch persönliche Netzwerke gesetzt.

Zeitlich ist für die Umsetzung des Projekts zunächst eine Zeitspanne von einem halben Jahr geplant (s. Anhang Ablaufplan). Man muss davon ausgehen, dass unvorhersehbare Ereignisse die Zeitplanung eventuell an der einen oder anderen Stelle verändern und somit auch die zeitliche Planung beeinflussen werden. Die vorliegende Planung wird von der SEWO jedoch als zunächst realistisch angenommen.

## **Zusammenfassung**

In der heutigen Zeit, in der PC und Internet immer mehr in den Mittelpunkt des täglichen Arbeitslebens treten, soll durch dieses Projekt den Neuerungen in der Arbeitswelt innerhalb der letzten Jahre Rechnung getragen werden. EDV-Unterstützung muss gerade in der heutigen Zeit, in der immer mehr IT „erzwungen“ wird (Stichwort:ELENA), gut durchdacht sein. Jedoch wäre es falsch, aus Angst vor elektronischen Lösungen und den oft damit auftretenden „Kinderkrankheiten“ nicht an sinnvollen Stellen die Unterstützung durch PC's im Arbeitsleben zu nutzen. Aus diesem Grund soll das Projekt der betriebsinternen aber häuserübergreifenden Online-Vernetzung von Pflegern/innen und Personalabteilung dafür sorgen, Einsparpotenziale (Optimierung von Kommunikationswegen und Zeiten) zu nutzen, aber auch Mitarbeiterzufriedenheit zu fördern, indem klare Kommunikationsstrukturen geschaffen bzw. umgesetzt werden. Außerdem sollen die jeweils wichtigen Informationen vorgefiltert werden, damit jeder Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz schnellen Zugriff auf die jeweils für ihn wichtigen Informationen hat. Durch die Grobeinteilung in die Bereiche

- Heimleitung
- Pflegedienstleitung
- Examierte Pfleger/innen
- Pflegehelfer/innen
- Verwaltung

soll diese schnelle und zielgerichtete Informationsgestaltung gewährleistet werden. Die SEWO geht davon aus, dass eine Vernetzung der Mitarbeiter untereinander und eine damit einhergehende Verbindung von sensiblen „Schnittstellen“ innerhalb des Unternehmens vorhandene Synergie-Effekte nutzt und somit wirtschaftliche Vorteile, als auch Vorteile für das Personal beinhaltet. Das besonders im pflegerischen Bereich, in dem teilweise 70% der Gesamtkosten der Unternehmung durch Personalkosten entstehen, durch zufriedenes Personal auch die Situation der gesamten Unternehmung verbessert werden kann, liegt dabei auf der Hand.

Zusammenfassend kann davon ausgegangen werden, dass mit diesem Projekt die Situation von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen verbessert und eine optimale Versorgung der Pflegebedürftigen erreicht wird. Auf diese Weise profitieren sowohl die zu Pflegenden als auch die Pfleger von diesem Projekt.

## **Literatur**

1) **Schreckling, M. (2009)**. Kurzlehrbuch Altenpflege. München: Elsevier.

2)

Care Konkret vom 3.9.2010 „Image der Heime sinkt immer weiter“

3)

Pflege-Deutschland Online Portal.

URL: <http://www.pflege-deutschland.de/news/33/pflegenotstand-pflegekraefte-mussen-im-akkord-arbeiten/> (Stand 29.10.2010)

4)

**Lorenzen, T. (2006)**. Arbeitsmotivation durch Personalentwicklung in Pflegeberufen  
Norderstedt: Grin.

## **Anhang**

Kostenvorschlag Intranet (Firma Webcss)

Kosten- / Zeitplanung