



Hausnotrufgeräte geben den Menschen die Sicherheit, bei Bedarf Hilfe rufen zu können – und zwar auf Knopfdruck. Den kleinen Handsender kann man nah am Körper beispielsweise um den Hals tragen. So ist er im Ernstfall gut erreichbar.

Knopfdruck genügt

Caritasverband Heinsberg organisiert Hausnotrufdienst mit Vivendi

Hans Heinemann (Name von der Redaktion geändert) ist 85 Jahre alt und lebt seit 50 Jahren in seiner Wohnung in Heinsberg. Seinen Haushalt kann der fitte Senior noch weitgehend selbst besorgen. Verständlich also, dass er bislang gar nicht auf den Gedanken kam, sein vertrautes Heim gegen einen Platz in einem Seniorenheim einzutauschen. Doch vor einem halben Jahr beschlichen ihn Zweifel, ob er dauerhaft allein leben könne. Der Grund: Er litt gelegentlich an Schwindelanfällen. Und bei einer dieser Attacken stürzte er. Glücklicherweise trug er dabei keine Blessuren davon. »Doch seit diesem Vorfall hatte ich Angst davor, erneut zu fallen und womöglich nicht mehr in der Lage zu sein, Hilfe zu holen«, berichtet er. Als er seiner Tochter, die im Ausland lebt, endlich davon erzählte, wusste diese sofort Rat. »Meine Tochter hatte gerade einen Artikel über Hausnotrufsysteme gelesen und sich dann sofort erkundigt, wer das in Heinsberg anbietet. So bin ich dann zur Caritas gekommen. Seitdem ich den Alarmknopf um den Hals trage, fühle ich mich wieder sicher zu Hause. Und die Angst ist verschwunden«, freut sich der alte Herr.

Hans Heinemann ist einer von 920 Menschen, die über die Caritas in Heinsberg an ein Hausnotrufsystem angeschlossen sind, das ihnen zu Hause rund um die Uhr ein gutes Gefühl gibt. Für die Bereitstellung der Geräte zahlen die Teilnehmer eine monatliche Pauschale an den Verband. »Bei vielen Klienten übernehmen die Pflegekassen einen Teil dieser Kosten. Als zusätzliche Serviceleistung helfen wir den Interessenten bei der Antragstellung«, erläutert Eleonore Darius, die bei der Caritas Heinsberg unter anderem die interne Anwenderbetreuung leitet.

Verwaltet und abgerechnet wird der Hausnotrufdienst seit Januar 2012 mit Vivendi. »Zuvor hatten wir eine Software, mit der wir zwar abrechnen, aber die Daten der Teilnehmer und die Geräte nicht verwalten konnten. Das bedeutete doppelte Arbeit: Die Stammdaten wurden in Word erfasst und dann noch einmal im Abrechnungsprogramm. Erschwerend kam hinzu, dass das Programm nur lokal auf einem Rechner installiert war, sich kaum jemand mit der Bedienung auskannte und wir dadurch oft nicht zeitnah abrechnen konnten. Außerdem waren für die Abrechnung



Komplette Organisation des Hausnotrufsystems

Dass im Ernstfall Hilfe schnell zur Stelle ist, organisieren Sie mit Vivendi zuverlässig. Die Software ermöglicht die umfassende Organisation und die Abrechnung von Hausnotruf-Geräten. Sämtliche Informationen organisieren Sie direkt in Vivendi. Hinterlegen Sie die Basis-Daten der Geräte und Klienten sowie alle Informationen, die im Notfall wichtig sind; zum Beispiel die Kontaktdaten von Angehörigen, die benachrichtigt werden sollen oder Informationen über die Medikation eines Klienten. Zudem halten Sie Wartungszeitpunkte mit Vivendi sicher ein, denn die Software erinnert automatisch an zuvor festgelegte Kontrolltermine.

die beiden Mitarbeiterinnen zuständig, deren Hauptaufgabe eigentlich die Beratung potentieller Teilnehmer und die Wartung der Geräte war«, erinnert sich Eleonore Darius. Als man dann beim Verband vor einigen Jahren beschloss, die verschiedenen EDV-Insellösungen in der Abteilung ›Gesundheit & Pflege‹ durch eine gemeinsame Datenbank zu ersetzen, entschied man sich für die Software Vivendi mit ihren Programmen Vivendi Ambulant, PEP und Mobil. »Wir haben im Vorfeld einfach bei anderen Pflegediensten nachgefragt, mit welcher Software sie arbeiten. Immer wieder hörten wir den Namen Vivendi. Schließlich sind wir zum Caritasverband Geldern gefahren und haben uns dort zeigen lassen, wie die Programme in der Praxis funktionieren. Danach waren wir überzeugt«, erzählt die Caritas-Mitarbeiterin.

Die Umstellung auf eine gemeinsame Datenbank nutzte man in Heinsberg auch gleich für einige organisatorische Veränderungen. Arbeiteten zuvor die sechs Sozialstationen, die in der Region rund 1.350 Menschen betreuen und monatlich zirka 41.000 Einsätze fahren, weitgehend isoliert, sind sie jetzt miteinander vernetzt. Und auch die Abrechnungen, die zuvor jede einzelne Sozialstation für sich tätigte, werden nun von einem gemeinsamen Team erledigt. »So müssen wir nicht immer neue Leute in das Programm einweisen, und bei auftretenden Fragen können sich die Mitarbeiter gegenseitig helfen«, nennt Eleonore Darius weitere Vorteile.

Nachdem die Software erfolgreich integriert war, kam auch schnell der Wunsch auf, die Abrechnung des Hausnotrufs mit Vivendi zu bewerkstelligen. Umsetzbar war dies, weil es in Vivendi die Möglichkeit gibt, Hilfsmittel zu verwalten. Und wenn man den Einsatz von Rollstühlen, Rollatoren oder Pflegebetten mit dieser Software darstellen und abrechnen kann, dann sollte das doch auch für ein Hausnotrufsystem möglich sein, lautete die Überlegung. Technisch war dies auch kein Problem, »zumal wir bei Connex schon seit einiger Zeit darüber nachgedacht hatten, den Hausnotruf in die Hilfsmittelverwaltung zu integrieren«, sagt Rainer Stobbe, Vertriebsleiter bei Connex. Da kam der Wunsch des Heinsberger Teams gerade recht. Jetzt mussten nur noch die Eingabefelder und Begrifflichkeiten an die besonderen Erfordernisse des Hausnotrufsystems angepasst werden. So werden beispielsweise drei Personen benannt, bei denen der Schlüssel zur Wohnung hinterlegt ist. Das können Nachbarn, Verwandte oder Freunde sein. Entscheidend ist, dass man im Falle eines Falles unverzüglich in die Wohnung gelangt. Aber auch andere wichtige Informationen über die Klienten werden gleich mit erfasst: Wer soll im Notfall benachrichtigt werden? Welche Erkrankungen gibt es? Was wird an Medikamenten eingenommen? Und liegt vielleicht eine Schwerhörigkeit vor? All das sind wichtige Hinweise für die Menschen in der Notrufzentrale, um bei einem Anruf sofort adäquat handeln zu können. Im Falle der Caritas Heinsberg, die über keine eigene Notrufzentrale verfügt, gehen die Anrufe zwar bei der Hausnotrufzentrale des Caritasverbandes Mönchengladbach ein; doch alle wichtigen Daten zu den Teilnehmern des Hausnotrufsystems stellt ihnen die Caritas Heinsberg zur Verfügung.

Wie sehr der Rückgriff auf eine gemeinsame Datenbank das Arbeiten erleichtert, lässt sich am Beispiel des Hausnotrufsystems zeigen. Denn viele Menschen, die daran angeschlossen sind, werden zugleich vom Pflegedienst des Caritasverban-

des betreut. »Wenn jemand bei uns anruft und sich für ein Hausnotrufgerät interessiert, dann können die Kolleginnen bereits bei diesem Gespräch erkennen, ob der Anrufer schon in unserer Datenbank erfasst ist. Wenn nicht, erfragen wir die Daten am Telefon und geben sie direkt in Vivendi ein. Anschließend wird ein Stammblatt ausgedruckt, das die Kolleginnen zu einem ausführlichen Beratungsgespräch vor Ort mitnehmen«, erläutert Eleonore Darius. Diese gemeinsame Datenbank ermöglicht es, alle Daten der Hausnotrufteilnehmer auf die Mobiltelefone der Mitarbeiter in »Vivendi Mobil« einzustellen. Das ist eine große Erleichterung. Denn dadurch entfällt bei einem Rufbereitschaftseinsatz das Mitführen einer gedruckten Liste, aus der zuvor mühsam die Adressdaten des Hausnotrufteilnehmers herausgesucht werden mussten. Jetzt sind diese Daten mit dem Smartphone sofort abrufbar.

Wie bei anderen Einrichtungen auch waren bei der Einführung von Vivendi Überzeugungsarbeit und viele Schulungen erforderlich. »Es war zwar eine Menge Arbeit«, sagt Eleonore Darius rückblickend, »aber es gab keine Katastrophe. Ganz im Gegenteil: Vivendi war das erste Programm, das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sofort akzeptiert haben. Die beiden Kolleginnen, die vor Ort Interessenten mit dem Hausnotrufsystem vertraut machen, haben nun viel mehr Zeit für die Beratung, weil sie sich nicht mehr mit Abrechnungsfragen beschäftigen müssen. Und von unserem Pflorgeteam glaubt inzwischen niemand mehr, dass die Touren- und Dienstplangestaltung mit Hilfe der Stecktafel an der Wand die bessere Alternative ist«, schmunzelt sie. Auch die Panik, die viele vor der technischen Erfassung der Pflegedaten befiel, war schnell verflogen. Jetzt möchte keine Pflegekraft mehr auf den »PC im Handyformat« verzichten. Denn auf dem Smartphone ist das Programm »Vivendi Mobil« installiert. Damit lassen sich sowohl erbrachte Pflegeleistungen als auch Arbeitszeiten schnell erfassen. Das spart Zeit, weil man nicht noch einmal nachträglich im Büro die Pflegetätigkeiten dokumentieren muss und dabei möglicherweise auch noch über die Unleserlichkeit der eigenen Schrift stolpert.

Für die Zufriedenheit mit der Programm-Familie sorgt last but not least der funktionierende Support. »Das habe ich so noch nie erlebt«, bekundet Eleonore Darius. »Man bekommt auf alle Fragen immer eine Antwort. Für mich ist das Entscheidende, dass meine Anrufe oder Mails nicht ins Leere laufen und Connex ein Partner ist, der seine Kunden mitnimmt und die Programme weiterentwickelt.«

Knopfdruck genügt: Das gilt bei der Caritas Heinsberg nicht nur für die Klienten, die im Ernstfall schnelle Hilfe bei der Notrufzentrale erhalten. Das gilt auch für die vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, denen auf Knopfdruck die Leistungen der Vivendi-Produktfamilie sofort zur Verfügung stehen.

Eingesetzte Vivendi-Module

Vivendi NG Ambulant inklusive Hausnotruf-Modul, Vivendi Mobil, Vivendi PEP

Kontakt

Caritasverband, Region Heinsberg e. V. | Gangolfusstraße 32 | 52525 Heinsberg
FON 02452 9192 - 0 | FAX 02452 9192 - 24 | www.caritas-heinsberg.de



Wieviel Zeit man sparen kann, wenn die Organisation stimmt, weiß Eleonore Darius, Leiterin der Anwenderbetreuung beim Caritasverband in Heinsberg.

Connnext Vivendi

Die Software für das Sozialwesen

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

Connnext GmbH | Balhorer Feld 11 | 33106 Paderborn

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