

## Fallstudie

Die **Marienhaus Unternehmensgruppe** nutzt die SAP-zertifizierte Lösung der RZV GmbH als zentrale Plattform für Controlling und Prozesssteuerung

Für einen SAP-orientierten  
Pflegedienstleister ist IS/Social®  
ohne Alternative



# Elmar Fuchs: „Die gebotene Outsourcing-Qualität ist für uns sehr wichtig. Ich habe noch nie viel von eigenen Lösungen gehalten.“

## Die Marienhaus Unternehmensgruppe

Keimzelle der Marienhaus Unternehmensgruppe war die Ordensgemeinschaft der Waldbreitbacher Franziskanerinnen. Sie wurde 1863 gegründet. Schon bald entstanden zahlreiche Ordensniederlassungen, aus denen sich vielfach soziale Einrichtungen entwickelten, in denen die Franziskanerinnen arme, alte und kranke Menschen versorgten. Bereits 1903 erfolgte die Gründung der Marienhaus GmbH, deren Einrichtungen inzwischen in die Marienhaus Stiftung überführt wurden. Heute betreibt die Marienhaus Unternehmensgruppe 29 Alten- und Pflegeheime und über 50 weitere Einrichtungen. Sie verfügt allein im Pflegebereich über ca. 1.900 Plätze.



**Elmar Fuchs, Bereichsleiter Rechnungswesen Heime der Marienhaus Unternehmensgruppe:** „Ohne IS/Social hatten wir ein hohes Risiko, dass die Anpassungsschreiben bei Entgeltänderungen nicht gruppenweit rechtssicher und zeitgerecht produziert werden würden. Allein dafür ist IS/Social schlicht genial.“

## Die Aufgabenstellung: Suche nach einer SAP-basierten, einheitlichen IT-Lösung in der Pflege

Für Finanzbuchhaltung, Controlling und Patientenmanagement setzt die Marienhaus Unternehmensgruppe seit langem auf SAP. Elmar Fuchs, Bereichsleiter Rechnungswesen Heime: „Das ist für uns eine strategische Entscheidung. Das SAP Patientenmanagement IS-H hat bereits zahllose Gesundheitsreformen problemlos „verdaut“. Deshalb dürfte dies auch bei den zukünftigen Reformen klappen.“

Für die Heimabrechnung nutzte die Marienhaus Unternehmensgruppe bis 2006 eine dezentrale Lösung ohne Anbindung an SAP. Isolierte „Dateninseln“ führten zu unnötigen Mehrarbeiten. Hinzu kommen immer wieder Herausforderungen durch die Integration weiterer Trägereinrichtungen in die Gruppe.

## Der Auswahlprozess: Welche Lösung ist die richtige?

Wichtigste Vorgabe war, dass das System nahtlos in SAP eingebunden werden musste. Außerdem stellten Fuchs und sein Team weitere Anforderungen:

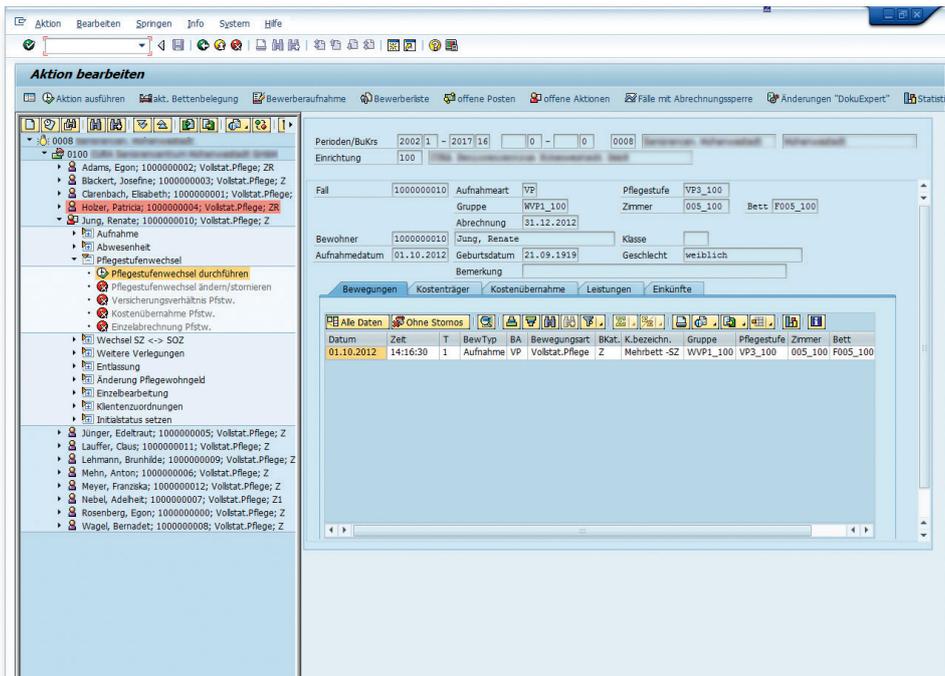
- > Wie ist die Zuverlässigkeit und das Entwicklungspotenzial der Plattform zu bewerten?
- > Wie gut werden die Verwaltungs- und Pflegeprozesse unterstützt?
- > Bietet der Anbieter auch ein komplettes IT-Outsourcing für das angebotene Produkt?

Das Marktscreening führte zu einer Auswahl von insgesamt fünf Anbietern. Letztlich fiel eine klare Entscheidung für IS/Social von der RZV GmbH.

## IS/Social überzeugte auf der ganzen Linie

IS/Social ist die einzige voll integrierte SAP-Lösung für Abrechnung, Controlling und Prozesssteuerung von sozialen Einrichtungen, die von SAP selbst zertifiziert wurde. Daneben stieß die Marienhaus Unternehmensgruppe auf zahlreiche weitere Vorteile. IS/Social enthält mit der „Universellen Ablaufsteuerung“ eine einheitlich gestaltete, klar strukturierte Oberfläche, in der sich jeder Anwender schnell zurecht findet. Eine vergleichbare Oberfläche bietet SAP selbst nicht.

In der Übersicht ist der aktuelle Bestand an Bewohnern jederzeit sichtbar. Alle Vorgänge zu einem Bewohner sind in der Maske zusammengeführt, z. B. Aufnahme, Abwesenheiten oder auch ein Pflegestufenwechsel. Dabei ist immer nur der nächste Teilschritt zur Bearbeitung geöffnet. So wird der Mitarbeiter strukturiert durch den Workflow geführt. Alle Datenerfassungen fließen automatisch in die Buchhaltungs- und Controllingsysteme, in denen die Daten benötigt werden. Eine weitere erhebliche Entlastung im Pflegebereich: Die integrierte, bargeldlose Taschengeldverwaltung.



In einer Übersicht sieht der Benutzer als Treeview alle denkbaren Prozesse, die bzgl. eines Bewohners anfallen können. Das Beispiel „Pflegestufenwechsel“ zeigt die übersichtliche Struktur.

## Mit Hilfe von Evocura fließen Daten aus der Pflegearbeit unmittelbar in alle IT-Systeme

Ein wichtiges Ziel für die Unternehmensgruppe: Jede Information soll nur einmal erfasst werden. Für die Datenausgabe und -erfassung im pflegerischen Bereich setzt die Gruppe deshalb auf das Produkt EVOCURA Pflege. Diese Plattform ist nahtlos mit IS/Social verknüpft.

Die Pflegekräfte sind mit Mobilgeräten ausgestattet. Darüber werden auch alle pflege-relevanten Informationen, die im unmittelbaren Kontakt mit dem Bewohner entstehen, erfasst. Sie gelangen papierlos und automatisch nach IS/Social und damit in alle Abrechnungs-, Finanzbuchhaltungs- und Controllingsysteme. Genauso fließen in IS/Social erhobene Daten, dank der bidirektionalen Kommunikation, in die mobile Pflegedokumentation. Diese Kombination bietet eine starke Entlastung der Pflegekräfte von Schreibtischarbeiten.

## Umfassende Auswertungen mit Echtzeit-Informationen

Die zahlreichen und vielseitigen Berichte in IS/Social bedeuten für die Marienhaus Unternehmensgruppe handfeste Vorteile. Alexandar Arnautovic aus dem zentralen Controlling: „Für uns ist es ein Riesenvorteil, dass wir Auswertungen, wie Belegungsübersichten oder Erlösverprobungen, auch übergreifend über mehrere Häuser fahren können. Das ist mit der reinen SAP-Lösung IS-H so nicht möglich.“ Auf Knopfdruck kann der einzelne Datensatz immer weiter detailliert werden, bis auf die Ebene des Hauses oder des einzelnen Bewohners (Drill-Down).

Alexandar Arnautovic: „Auch bei unangekündigten MDK-Prüfungen können wir alle Berichts-Anforderungen sofort erledigen – ein sehr beruhigendes Gefühl.“



**Alexandar Arnautovic:** „Es gab für uns zahlreiche zusätzliche Vorteile, die wir bei der Investition noch gar nicht auf dem Schirm hatten, beispielsweise die komplett papierlose Archivierung unserer Ausgangsrechnungen – ein wesentlicher Faktor bei weit über 50.000 Dokumenten pro Jahr.“

### **Rechtssichere Abrechnungen wirken sich direkt auf das Finanzergebnis aus**

Die Abrechnungen mit den Leistungsträgern sind zu einem stabilen unternehmensweiten Prozess geworden. Das spielt besonders bei Entgeltanpassungen eine Rolle, denn meist ist die Zeit knapp, in der die Bewohner schriftlich über die Anpassung informiert werden müssen. Gleichzeitig besteht ein hohes Anfechtungsrisiko, wenn die Briefe juristisch nicht korrekt sind. Elmar Fuchs: „Da können Sie als Träger viel Geld verlieren. Für uns waren diese Briefe früher ein Albtraum. Heute müssen wir nur an einer Stelle die Entgeltänderung vornehmen und bekommen den rechtssicheren Änderungsbrief innerhalb weniger Minuten für alle Bewohner produziert. Das ist genial.“

### **Projektumsetzung: Schnell und effektiv**

Die Marienhaus Unternehmensgruppe stellte für den Bereich Pflege ab Ende 2006 innerhalb von sechs Monaten auf IS/Social um. Dafür musste die Lösung in 21 Häusern für ca. 40 bis 50 Anwender implementiert werden. Der Anwenderkreis umfasste zahlreiche Funktionen – Verwaltung, Buchhaltung, Controlling, aber auch Einrichtungsleitung, Dienstleitung und Stationsleitung. „Angesichts der heterogenen Struktur und der großen Zahl von Häusern und Anwendern war das schnell erledigt“, sagt Alexandar Arnautovic heute rückblickend.

### **Die Praxis: Erwartungen noch übertroffen**

Die Verantwortlichen sind echte Fans von IS/Social geworden, denn der tatsächliche Nutzen übertrifft die anfangs formulierten Anforderungen. Zum Beispiel

die Formularverwaltung: Bei zahlreichen Bewohner-Bewegungen müssen Formulare produziert werden, z. B. Bewohnerverträge bei Neuaufnahmen oder auch Anträge für einen Pflegestufenwechsel. Je nach Bewegungsvorgang, Pflegeform und Kostenträger wählt das System selbstständig das entsprechende Formular aus, das dann automatisch mit den vorhandenen Daten gefüllt wird. Bei Bedarf können die so vorproduzierten Dokumente am Bildschirm noch bearbeitet werden. Nach dem Ausdruck werden die Formulare automatisch mit Zeitstempel als Word-Dokumente beim Datensatz des Bewohners hinterlegt.

Dies ist eines von vielen Beispielen, an denen das Marienhaus seine positive Erfahrung mit der RZV GmbH festmacht: Ideen und Bedarfe aus der Praxis können unbürokratisch in die Produktweiterentwicklung eingebracht werden. Dies ist nach Einschätzung von Elmar Fuchs ein echter Mehrwert und bei anderen Anbietern oft nicht möglich.

### **Marienhaus ist mit IS/Social und Evocura für die Zukunft perfekt gerüstet**

Elmar Fuchs bewertet die Investition in der Gesamtsicht: „Wir sind erheblich effektiver geworden. In den vergangenen Jahren haben wir mehrere andere Einrichtungen integrieren müssen. Die allgemeinen administrativen Aufgaben sind – u. a. bedingt durch rechtliche Vorgaben – erheblich aufwändiger geworden. Gleichzeitig sinkt die durchschnittliche Verweildauer pro Bewohner, so dass die Zahl der Verwaltungsvorgänge pro Bewohner und Jahr ansteigt. Trotzdem mussten wir in der Verwaltung kein Personal aufbauen. Das sagt alles.“

Alexandar Arnautovic: „Mit der Umsetzung durch die RZV GmbH waren wir mehr als zufrieden: Flexibel, zuverlässig und schnell.“



### Die Marienhaus Unternehmensgruppe

- > 20 Krankenhäuser an 32 Standorten
- > 29 Alten- und Pflegeheime
- > 33 weitere Einrichtungen wie z. B. Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen und Hospize
- > Einrichtungen in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland
- > Etwa 13.800 Mitarbeiter
- > Im Pflegebereich ca. 1.900 Plätze
- > Kernsystem für Fibu und Controlling: SAP
- > Steuerungstool für Pflegebereich: RZV IS/Social mit Vollintegration in SAP und kompletter Datenanbindung via EVOCURA Pflege



### IS/Social

- > SAP® Business-All-In-One Branchenlösung für soziale Einrichtungen
- > SAP-zertifiziert
- > Anwendungsbereich Public Sector: Einrichtungen der Altenpflege und der Behindertenhilfe, pädagogische Einrichtungen und andere soziale Einrichtungen
- > Voll integriert in sämtliche Komponenten des SAP-Systems
- > Wichtige Leistungskomponenten:
  - > Bidirektionaler Online-Datenaustausch mit Rechnungswesen und Controlling
  - > Elektronische Datenübermittlung und Datensicherung
  - > Universelle Ablaufsteuerung
  - > Abrechnungen nach gesetzlichen Regelungen (vollstationär, teilstationär und ambulant) u.v.a.m.



IT für Gesundheit  
und Soziales



RZV Rechenzentrum Volmarstein GmbH  
Grundschoütteler Straße 21, 58300 Wetter  
[www.rzv.de](http://www.rzv.de)

## Kontakt

RZV GmbH | Beratung & Vertrieb  
T +49 [0] 2335 638-500 | [vertrieb@rzv.de](mailto:vertrieb@rzv.de)

---

## RZV Rechenzentrum Volmarstein GmbH

Mit dem Gründungsjahr 1968 zählt die RZV GmbH zu den erfahrensten und beständigsten IT-Unternehmen im deutschen Gesundheitswesen. Begann die Geschichte der RZV GmbH mit der reinen Datenverarbeitung für die Evangelische Stiftung Volmarstein, schätzen heute 1.250 Einrichtungen aus dem Gesundheitswesen, dem sozialen und öffentlichen Bereich das RZV als kompetenten Ansprechpartner im gesamten IT-Umfeld und gleichzeitig als Betreiber hochmoderner Rechenzentren.

Zum umfangreichen Produkt-Portfolio gehören SAP-Lösungen für das Finanz- und Rechnungswesen sowie das Patientenmanagement IS-H. Im klinischen Bereich setzt die RZV GmbH auf das skalierbare Informationssystem M-KIS, verbindet aber auch alle anderen klinischen Verfahren. Mit der SAP-qualifizierten Eigenentwicklung IS/Social wurde das hochintegrierte KIS erweitert und auf den Bereich der Non-Profit-Organisationen ausgedehnt. Neben dem Gesundheits- und Sozialmarkt bedient das RZV erfolgreich Einrichtungen, Institutionen und Verbände im Öffentlichen Bereich mit dem anwenderfreundlichen Online-Portal myRZVpers.on für das Personalmanagement. Im Mittelpunkt dieser Lösung steht die Lohn- und Gehaltabrechnung mit KIDICAP, mit der jährlich 5 Millionen Personalfälle in Volmarstein abgerechnet werden. Das Unternehmen beschäftigt 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unterhält Geschäftsstellen in Berlin und Bielefeld.