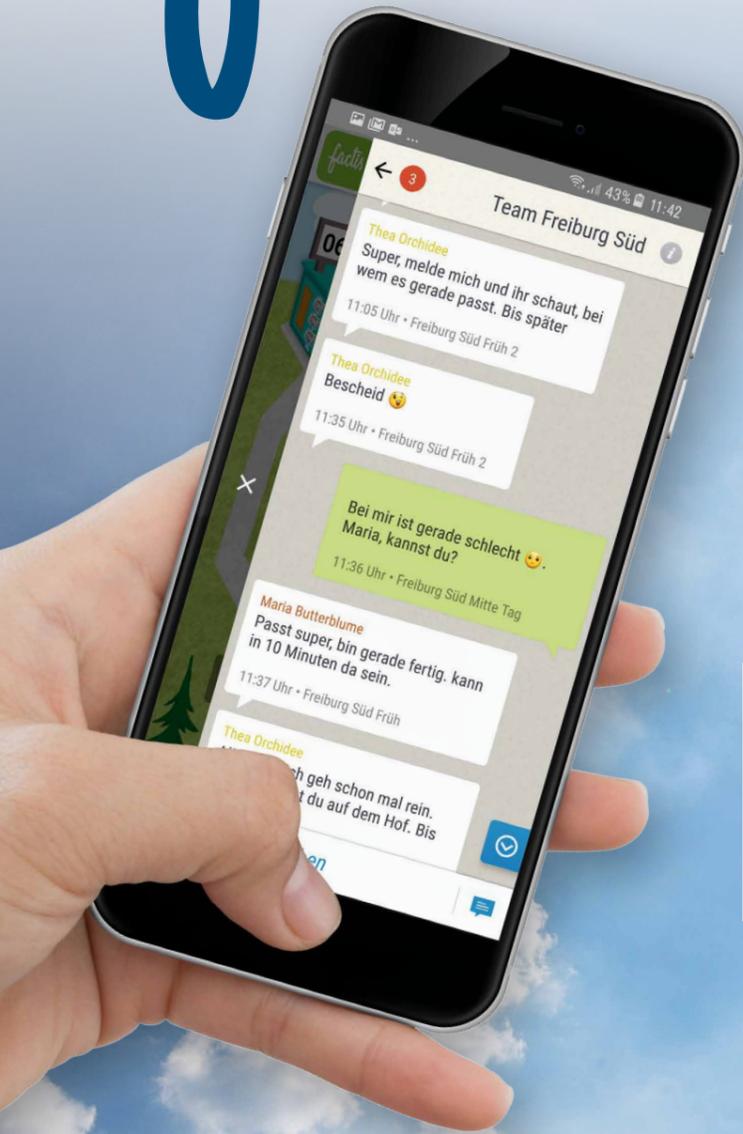


# factis Welt

Ausgabe #2 · 2017



factis.de



**Unkompliziert und direkt**  
entspanntes Teamwork mit factis



## In dieser Ausgabe

### Der neue Messenger

Moderne Kommunikation mit hohem Spaßfaktor

### User Experience-Design bei factis

Unser UX Designer verrät was sich dahinter verbirgt

### Der InApp Check Navigation

Sicher von Pflegekunde zu Pflegekunde



# Moderne Kommunikation in der Pflege

## bequem kontakten mit dem factis-Messenger

In Zeiten von Smartphones und schneller Kommunikation via WhatsApp & Co. will niemand mehr Berge von Formularen durchpflügen. Ob am PC oder am Tablet, auf umständliche Eingabemasken und ellenlange Dropdown-Listen hat keiner Lust. Mit einem Messenger hingegen lässt sich schnell das sagen, was man sagen will. Ohne auf all zu viel Etikette achten zu müssen: dem Enkel ein Bild vom Einhorn im Schaufenster geschickt, dem Partner ein

Herzchen, dem Kollegen die Zusicherung: ja, bringe XY mit und bin gleich da. Und dem Geschäftspartner: „Dr. Müller, wollen wir diese Woche miteinander telefonieren? Ich habe da eine interessante Idee.“ Die großen Konzerne machen es uns vor - die Versicherungspolice schnell mal per WhatsApp abgeschlossen - so geht Kommunikation heute.

Unkompliziert den (Arbeits)Alltag meistern können ist das Gebot der Stunde! Das wurde auch deutlich, als wir 100 Führungskräfte der ambulanten Pflege befragt haben, um zu erfahren, wo der Schuh drückt. Das hat uns in der Entwicklung des factis-Messengers bestärkt. Schnell, unkompliziert und sicher soll kommuniziert und organisiert werden können – ganz gleich ob von unterwegs mit dem Smartphone oder im Büro am PC.

### HERRLICH UNKOMPLIZIERT

Fragen wie: „Soll ich hier ein Häkchen setzen? Braucht es noch Formblatt x oder y? Wie war noch gleich die Adresse?“ werden überflüssig. Das gefällt uns am Messenger: hier werden kurz und knapp die Namen der Gruppen aufgelistet sowie die der einzelnen Personen. Ich gebe mein schnelles Feedback und alles ist im Fluss - und alles ist gut.

### BLITZSCHNELL UND VOLL INFORMIERT

„Wenn ich hier einen Reiter ziehe, dann liest es die Kollegin beim nächsten Dienstbeginn auf der Station“. Nur dumm, wenn die Kollegin nach dem Dienst nicht in's Büro, sondern morgen in den Urlaub fährt. Kommunikation muss fließen. Eine Sache im Kopf, schnell geschrieben, rasch gelesen und beantwortet - danach ist der Kopf wieder frei für Wichtigeres. Ein schneller Blick und ich weiß, was die Kollegen wissen, bin informiert, bin up to date. Man bekommt mit, was läuft, ist beteiligt - egal, wo man sich befindet. Dies alles geschieht nicht Wochen später, vielleicht während einer Gesamtsitzung, sondern zeitnah. So sollte es sein. Und diese Unterstützung darf man von nützlicher Software heute mehr denn je auch erwarten.

## Kundenstimmen zum Messenger



### MELANIE FAIST

Vertretung der Pflegedienstleitung in der Johannes Brenz Altenpflege gGmbH, Wolfach

„Infos an Kollegen oder die PDL kann ich sofort beim Kunden weitergeben, ohne dass etwas verloren geht oder vergessen wird. Meine Kollegen machen das auch so. Da bekomme ich zeitnah alles mit. Das erspart mir viele Telefonate. Und wenn ich grade mal frei hatte, kann ich die wichtigen Nachrichten der letzten Tage lesen. Das ist sehr praktisch. Außerdem haben wir für jede Tour einen eigenen Chat.“



### MICHAEL THAU

Pflegedienstleitung in der Johannes Brenz Altenpflege gGmbH, Wolfach

„Bei uns im ländlichen Raum ist oft kein Empfang zum Telefonieren. Oft brauche ich ewig, bis ich Mitarbeiter draußen erreiche oder bis sie mich zurückrufen. Da muss ich immer alles im Kopf behalten. Jetzt schreibe ich einfach und der Mitarbeiter bekommt die Info sobald er wieder „online“ ist. Das geht auch bei Änderungen in der Tourenplanung. Die kann ich jetzt sofort machen, wenn die Info reinkommt. Und wenn ich es in den Messenger schreibe, dann kriege ich auch gleich die Rückmeldung, ob es passt, und muss nicht mehr warten, bis alle wieder im Büro sind. Das staut sich sonst immer so. Der Bereitschaftsdienst schreibt die Informationen in den Messenger und die Kollegen können es bei Dienstbeginn lesen. Man muss niemanden mehr im Dienstfrei anrufen!“



### CHRISTIAN UHL

examinierter Krankenpfleger bei der Sozialstation der Raumschaft Haslach e. V. im Kinzigtal

„Der factis-Messenger erleichtert den Informationsaustausch zwischen den Kollegen. Er ist unkompliziert aufgebaut und total einfach in der Handhabung.“

### LÄSSIG UND FOKUSIERT

So mancher sorgt sich beim Schreiben, ob auch alles richtig und vollständig geschrieben ist und dass man nichts vergessen hat. Sollen sich doch Juristen abmühen, wenn sie an Verträgen feilen. Aber bitte, lasst die Kollegin vor Ort doch in ihren eigenen Worten sagen, was sie denkt. Denn was dort geschieht, weiß ja nur sie - und sie am allerbesten. Und ist der Satzbau nicht perfekt, weil man daheim ja badisch, bayerisch oder türkisch spricht? Das macht doch nichts. Auch wenn ein Teilaspekt vergessen wurde, kein Problem: die Kollegen lesen ja mit und ergänzen dort, was fehlt, um das Gesagte abzurunden. Wir wollen gut miteinander arbeiten und keine Zeit verplempern. Darum geht's!

### VERBINDEND UND VERBINDLICH

Benötigt eine Kollegin schnell einmal Hilfe, ein „Sagt mal...“. Das ist auch vom PC im Büro aus möglich. Endlich nicht mehr 10 Leute anrufen müssen, oder jemand nerven, weil doch gerade die Creme an den Händen klebt oder gerade ein Parkplatz gefunden werden muss. Eine schnelle Bitte, eine Nachricht. Die Kollegen lesen es, und eine Lösung ist im Team rasch gefunden und kommuniziert. Verantwortung und Aufgaben müssen nicht mehr – wie lange Zeit üblich im Management – möglichst kleinteilig voneinander getrennt werden und in Teamsitzungen und Meetings zeitaufwändig geklärt werden. Unser Messenger grenzt nicht aus, sondern verbindet und eint. So ist Zeit gewonnen und die Probleme im Miteinander werden minimiert.

### TEAMWORK – SOZIAL UND EMOTIONAL

Erinnert Ihr Euch, wie es „früher“ war? Da ließ man beim Anderen das Telefon gern schnell mal klingeln. Ein „ich denk an Dich“ für zwischendurch. Im Messenger ist „Teamegeist“ fest eingebaut – das Miteinander fällt leichter. Steht man gerade allein im Stau oder muss im Winter Glätteis, im Sommer brütende Sommerhitze ertragen, tröstet das Kommunizieren mit den KollegInnen ein wenig. Ein „Alles Gute zum Geburtstag“ lässt sich mit dem Messenger leicht mal schicken, sogar besser als via E-Mail, die vielleicht erst am Tag danach gelesen wird. Ja, auch mal ein ❤️ darf man schicken oder den 🍀 zur bestandenen Prüfung - zur Begrüßung der neuen Kollegin sowieso.



### THOMAS MEISSNER

Geschäftsführer Häusliche Krankenpflege Meißner & Walter GmbH, Berlin

„Bei uns im Pflegedienst ist reibungslose Kommunikation das A und O, damit wir alle unsere Kunden gut versorgen können. Da sind unsere Ansprüche hoch und es muss einfach alles passen. Mit so einem Tool wie dem factis-Messenger sind wir für unser schnelles und bewegtes Tagesgeschäft bestens aufgestellt. Unsere Mitarbeiter haben da Lust zu, da können sie sich prima absprechen und organisieren und wir sind vom Büro aus auch mit dabei. Besser geht es nicht.“



Emanuel Zettl

## Eine Frage an ...

Was ist eigentlich User Experience Design? ... und welche Rolle spielt es bei der Entwicklung von factis 3?

### ZETTL

Man muss kein Experte sein, um zu verstehen, dass eine App oder eine Website ohne Programmierer nicht funktioniert. Dass sie ohne Grafiker nicht sehr schön aussieht, braucht man ebenfalls niemandem zu erklären. Stellt sich aber der User Experience Designer vor, schaut er erstmal in fragende Gesichter: Wozu braucht es den jetzt noch? User Experience (abgekürzt UX) bedeutet wörtlich übersetzt „Benutzererlebnis“. Gemeint ist, wie man die Benutzung einer App oder Website empfindet und sich dabei fühlt. Ziel des User Experience Designs ist es, dieses Erlebnis möglichst angenehm zu gestalten. Das klingt in der Theorie erstmal plausibel, aber was tut man dazu nun konkret? In ihrer Ausbildung lernen UX Designer eine Kombination aus Gestaltung und Psychologie: • Wie funktionieren unsere Sinne? Wie kann man die Wahrnehmung steuern? Wie Ordnung und Übersichtlichkeit herstellen? • Wie orientieren wir uns (intuitiv) in unbekanntem Situationen? Wie lernen wir und merken uns Dinge? Welche Erwartungen und Bedürfnisse haben wir bei der Benutzung von Software? Und wie verändern sie sich z. B. im Beruf oder in Stresssituationen? Außerdem lernen UX Designer Methoden der Befragung und Beobachtung, mit denen sie die Benutzer einer spe-

Ziel des User Experience Designs ist es, das Erlebnis beim Benutzen einer App oder Website möglichst angenehm zu gestalten.

zifischen Software noch genauer kennenlernen können: Wie arbeiten zum Beispiel spezifisch ambulante Pflegekräfte? Mit welchen typischen Herausforderungen sind sie konfrontiert? Und was sind ihre genauen Bedürfnisse bei der beruflichen Verwendung einer App?

Ihr Wissen über die Benutzer kombinieren UX Designer mit einer soliden Kenntnis der digitalen Medien und Trends, beobachten also zum Beispiel, wie die „Amazons“, „Apples“ und „Googles“ dieser Welt ihre Apps und Websites gestalten, was sie zuletzt verändert haben und wie Benutzer diese Veränderungen fanden. Aus ihren kombinierten Erkenntnissen entwickeln UX Designer schließlich Gestaltungs- und Optimierungsempfehlungen für die Grafiker und Programmierer – immer mit dem einen Ziel: Die Benutzer bei der Entwicklung möglichst gut zu repräsentieren und die gesamte App bestmöglich auf sie zuzuschneiden ...

... und weil das auch die allgemeine Philosophie von factis ist, spielt das UX Design bei uns eine wichtige Rolle. Viele unserer Kunden sind bereits mit mir in Kontakt gekommen oder vom factis Team zu ihrer Benutzung und ihren Bedürfnissen befragt worden. Jeder Hinweis – an der Hotline, in der Schulung oder beim Verkauf – fließt in unsere Produkte ein.





# Moderne Kommunikation in der Pflege

bequem kontakten mit dem factis-Messenger

In Zeiten von Smartphones und schneller Kommunikation via WhatsApp & Co. will niemand mehr Berge von Formularen durchpflügen. Ob am PC oder am Tablet, auf umständliche Eingabemaschinen und ellenlange Dropdown-Listen hat keiner Lust. Mit einem Messenger hingegen lässt sich schnell das sagen, was man sagen will. Ohne auf all zu viel Etikette achten zu müssen: dem Enkel ein Bild vom Einhorn im Schaufenster geschickt, dem Partner ein

Herzchen, dem Kollegen die Zusicherung: ja, bringe XY mit und bin gleich da. Und dem Geschäftspartner: „Dr. Müller, wollen wir diese Woche miteinander telefonieren? Ich habe da eine interessante Idee.“ Die großen Konzerne machen es uns vor - die Versicherungspolice schnell mal per WhatsApp abgeschlossen - so geht Kommunikation heute.

Unkompliziert den (Arbeits)Alltag meistern können ist das Gebot der Stunde! Das wurde auch deutlich, als wir 100 Führungskräfte der ambulanten Pflege befragt haben, um zu erfahren, wo der Schuh drückt. Das hat uns in der Entwicklung des factis-Messengers bestärkt. Schnell, unkompliziert und sicher soll kommuniziert und organisiert werden können – ganz gleich ob von unterwegs mit dem Smartphone oder im Büro am PC.

## HERRLICH UNKOMPLIZIERT

Fragen wie: „Soll ich hier ein Häkchen setzen? Braucht es noch Formblatt x oder y? Wie war noch gleich die Adresse?“ werden überflüssig. Das gefällt uns am Messenger: hier werden kurz und knapp die Namen der Gruppen aufgelistet sowie die der einzelnen Personen. Ich gebe mein schnelles Feedback und alles ist im Fluss - und alles ist gut.

## BLITZSCHNELL UND VOLL INFORMIERT

„Wenn ich hier einen Reiter ziehe, dann liest es die Kollegin beim nächsten Dienstbeginn auf der Station“. Nur dumm, wenn die Kollegin nach dem Dienst nicht in's Büro, sondern morgen in den Urlaub fährt. Kommunikation muss fließen. Eine Sache im Kopf, schnell geschrieben, rasch gelesen und beantwortet - danach ist der Kopf wieder frei für Wichtiges. Ein schneller Blick und ich weiß, was die Kollegen wissen, bin informiert, bin up to date. Man bekommt mit, was läuft, ist beteiligt - egal, wo man sich befindet. Dies alles geschieht nicht Wochen später, vielleicht während einer Gesamtsitzung, sondern zeitnah. So sollte es sein. Und diese Unterstützung darf man von nützlicher Software heute mehr denn je auch erwarten.

# Kundenstimmen zum Messenger



**MELANIE FAIST**  
Vertretung der Pflegedienstleitung in der Johannes Brenz Altenpflege gGmbH, Wolfach

„Infos an Kollegen oder die PDL kann ich sofort beim Kunden weitergeben, ohne dass etwas verloren geht oder vergessen wird. Meine Kollegen machen das auch so. Da bekomme ich zeitnah alles mit. Das erspart mir viele Telefonate. Und wenn ich grade mal frei hatte, kann ich die wichtigen Nachrichten der letzten Tage lesen. Das ist sehr praktisch. Außerdem haben wir für jede Tour einen eigenen Chat.“



**CHRISTIAN UHL**  
examinierter Krankenpfleger bei der Sozialstation der Raumschaft Haslach e. V. im Kinzigtal

„Der factis-Messenger erleichtert den Informationsaustausch zwischen den Kollegen. Er ist unkompliziert aufgebaut und total einfach in der Handhabung.“

## LÄSSIG UND FOKUSIERT

So mancher sorgt sich beim Schreiben, ob auch alles richtig und vollständig geschrieben ist und dass man nichts vergessen hat. Sollen sich doch Juristen abmühen, wenn sie an Verträgen feilen. Aber bitte, lasst die Kollegin vor Ort doch in ihren eigenen Worten sagen, was sie denkt. Denn was dort geschieht, weiß ja nur sie - und sie am allerbesten. Und ist der Satzbau nicht perfekt, weil man daheim ja badisch, bayerisch oder türkisch spricht? Das macht doch nichts. Auch wenn ein Teilaspekt vergessen wurde, kein Problem: die Kollegen lesen ja mit und ergänzen dort, was fehlt, um das Gesagte abzurunden. Wir wollen gut miteinander arbeiten und keine Zeit verplempern. Darum geht's!

## VERBINDEND UND VERBINDLICH

Benötigt eine Kollegin schnell einmal Hilfe, einmal, ...“. Das ist auch vom PC im Büro aus möglich. Endlich nicht mehr 10 Leute anrufen müssen, jemand nerven, weil doch gerade die Creme Hände klebt oder gerade ein Parkplatz gefunden werden muss. Eine schnelle Bitte, eine Nachricht. Die Kollegen lesen es, und eine Lösung ist rasch gefunden und kommuniziert. Verantwortung und Aufgaben müssen nicht kleinteilig voneinander getrennt werden und Teamsitzungen und Meetings zeitaufwändig werden. Unser Messenger grenzt nicht aus, verbindet und eint. So ist Zeit gewonnen und Probleme im Miteinander werden minimiert.



# Der InApp Check



## factis-Navigation sicher unterwegs

**// So sicher**  
Die factis Navigation bringt Sie ans Ziel, auch wenn Sie den Weg zu einem neuen Pflegekunden noch gar nicht kennen. Die App sagt Ihnen, wo Sie langfahren müssen, Sie können sich also ganz auf den Verkehr konzentrieren.

**// So einfach**  
Sie können in einem System bleiben und müssen nicht zwischen factis und einer Navigationsapp hin- und herspringen. Die factis-Navigation greift auf die Adressen aus Ihrer Organisation zurück. Es müssen also keine Straßennamen extra eingegeben werden.

**// So schnell**  
Während der Wegezeit einfach nur auf das Auto im Handydisplay tippen und schon ist sie da, die InApp Navigation. In jeglicher Hinsicht zielführend.

## // So sieht's aus



Alle Mobile Apps sind direkt im Menü der factis-App zu finden. Und auch im Web-Portal gibt es den factis Store.

## kurz gemeldet

### // Die Cloud-Patientenakte: eine Untersuchung und Masterarbeit

Nach Verabschiedung des E-Health-Gesetzes (Gesetz für sichere digitale Kommunikation und Anwendungen im Gesundheitswesen) steht fest: die elektronische Patientenakte in der Cloud kommt. Welche Chancen sieht die Ambulante Pflege im Einsatz der elektronischen Akte? Dies zu klären, haben sich die Universität Freiburg und die factis GmbH als Aufgabe gestellt. Erste Ergebnisse hierzu werden in Form einer Masterarbeit in Kürze publiziert.

### // factis 3 für ABW, Jugendhilfe, Behindertenhilfe

Die factis GmbH bietet für die Jugendhilfe, Behindertenhilfe und für das ambulante betreute Wohnen eine mobile Lösung zur Erfassung der Fachleistungsstunden. Auch hier zieht die neue factis 3-Technologie ein und damit die Verlaufsdocumentation beim Klienten und der factis-Messenger bei den Kollegen. Die App steht voraussichtlich ab Dezember im Google Playstore zum Download zur Verfügung.

### // Weltweiter Verkauf von Tablets rückläufig

Laut chip.de ist der Verkauf von Tablets im Dritten Jahr in Folge rückläufig, sie berufen sich dabei auf die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Deloitte. Für den schwächelnden Tablet-Absatz nennen diese u. a.: „Smartphones wurden in den vergangenen Jahren immer größer und Tablets bieten praktisch nichts, was Smartphones nicht auch können.“ Auch sind Marktexperten sich darüber einig: Gewinner sind mobile Apps, die leicht und schnell zu bedienen sind. Und bevorzugt werden Geräte, die in die Hosens- oder Kitteltasche passen.

## Alles im Blick

### DIE FACTIS 3 LEISTUNGEN

- // Zeit- und Leistungserfassung
- // Kundenakte
- // Pflegeberichte
- // Verlaufshistorie
- // Wundfotografie
- // Kompendium
- // Übergabebuch
- // Vitalwerterfassung
- // Risikoassessment
- // Notiz-App
- // Vorschau und Rückblick
- // Kollegen im Dienst direkt kontaktieren
- // zentral zu verwaltendes Telefonbuch
- // Navigation
- // Fahrtenbuch bzw. Tageskilometerzähler
- // Warenwirtschaft
- // Messenger
- // Automatische Arbeitszeiterfassung



## 1 Umfrage und 100 Antworten Teil 2

### Was belastet Führungskräfte der ambulanten Pflege bei der täglichen Arbeit am meisten? Was bringt Freude, was wird als sehr belastend empfunden?

Um das herauszufinden wurden 100 Führungskräfte am Telefon qualitativ befragt. Erbeten wurde die Einschätzung zu Themen rund um die Pflege-

kunden, die Angehörigen, die Mitarbeitenden und die Einschätzung zur Arbeitslast und Arbeitsorganisation.

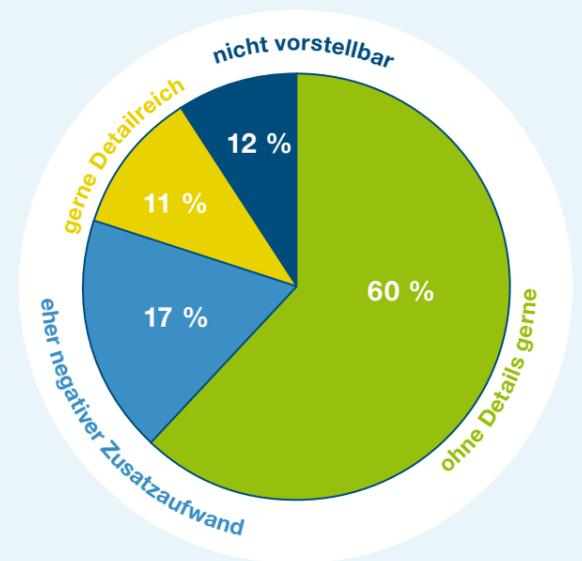
Die Ergebnisse verblüffen durch neue Erkenntnisse, bestätigen aber gleichzeitig lang Bekanntes. Außerdem unterstützen sie factis in der Weiterentwicklung seiner Produkte.

### Könnten Sie sich vorstellen, Angehörige über Ihre Leistungen per App zu informieren?

#### DIE ANTWORT

60 % der Befragten konnten sich gut vorstellen, eine solche App einzusetzen, allerdings nur, wenn diese nur eine grobe Aussage über die Einsätze gibt. Dem Einsatz inklusive Angabe vieler Details wie Uhrzeit, erbrachte Leistungen und dergleichen waren nur 11 % positiv gegenüber eingestellt. 17 % konnten sich das aufgrund des zusätzlichen Aufwands im Tagesgeschäft eher nicht vorstellen, 12 % lehnten den Einsatz einer solchen App vollkommen ab.

Die Studie wurde übrigens nun bei Springer Nature veröffentlicht und ist online erreichbar über: [rdcu.be/vLsb](http://rdcu.be/vLsb)



## Komplett neu überarbeitetes EasyHome noch in 2017

Seit nun mehr als 7 Jahren sorgt EasyHome für ein aufgeräumtes Handydisplay. Die benötigten Apps stehen direkt nach dem Einschalten des Smartphones zur Verfügung, alles andere ist zur Seite geräumt. Die HomeScreen-App wurde komplett überarbeitet.

Jetzt neu:

- Sicherheitsfunktionen erweitert: das Sperren des Handys aus der Ferne mit neuer PIN ist nun direkt aus dem factis Portal möglich. Entlastend, wenn das Handy gestohlen, verloren oder verloren geglaubt ist.
- Dem Pflegedienst ist nun möglich, sein eigenes Logo einzublenden.
- Wichtige Einstellungen wie WLAN, Datennutzung, Uhrzeit lassen sich jetzt direkt in EasyHome einstellen.

- Mehr Sicherheit durch die Möglichkeit, den Zugriff auf die Standard-Android-Einstellungsfunktionen komplett zu sperren.

Die neue Version wird noch in 2017 im Playstore veröffentlicht.

Allen factis-Handybeauftragten wird empfohlen, auf den neuen Stand umzusteigen.



#### IMPRESSUM

**Herausgeber**  
factis GmbH  
Günterstalstraße 7-9 | D-79102 Freiburg i.Br.  
Fon +49 761 89645 - 60 | Fax +49 761 89645 - 69  
team@factis.de  
factis.de

#### Produktion

Idee, Konzeption, Gestaltung, Produktionsabwicklung:  
punkt KOMMA Strich, Freiburg  
Druck: Druckerei Herbstritt, Sexau  
Auflage: 5.000 Stück