

# **Empfehlung der BAG Wohnungslosenhilfe zu Qualitätsanforderungen an Dokumentationssoftware für soziale Dienste in der Wohnungslosenhilfe**

Diese Empfehlung wurde vom Fachausschuss Dokumentation und Statistik erarbeitet und vom Gesamtvorstand der BAG Wohnungslosenhilfe am 24./25 Oktober 2002 verabschiedet.

## **Einführung**

Mit dem Verzicht auf die Empfehlung einer bestimmten Software und mit der Einstellung der verbandseigenen Software BAG-DWA zum 31.12.1999 besteht die Notwendigkeit, den Softwarenutzern Kriterien für die Auswahl beim Kauf ihrer Dokumentationssoftware an die Hand zu geben. Trotz aller Unterschiedlichkeit der Einrichtungen und Einsatzfelder lassen sich doch übergreifende Anforderungen formulieren, die eine Dokumentationssoftware in jedem Fall erfüllen sollte.

Wir wenden uns mit dieser Empfehlung an die Leitungen, die Dokumentations- bzw. EDV-Beauftragten und die in der Beratung und Unterstützung tätigen SozialarbeiterInnen der Träger und sozialen Dienste in der Wohnungslosenhilfe, um ihnen eine grundlegende Orientierung zu ermöglichen. Eine solche Empfehlung kann nicht die fachgerechte Vorbereitung auf eine Investition mithilfe der einschlägigen Literatur ersetzen. Aber sie kann dabei helfen, auf das für die Wohnungslosenhilfe Wesentliche aufmerksam zu machen.

## **Anschaffungs- und Betriebskosten**

Bei der Anschaffung einer Dokumentationssoftware spielt die Kostenfrage eine entscheidende Rolle. Bei einer Kaufentscheidung müssen mehrere Faktoren bedacht werden: Zunächst sollte eine Bestandsaufnahme der in der Einrichtung zur Verfügung stehenden Computer/Netzwerke angefertigt werden, soweit dies noch nicht geschehen ist. Hierbei sollte eine Liste der Rechner bzw. der Netzwerkleistungen angelegt werden. Rechnergeschwindigkeit, Arbeitsspeicher, Festplattenbedarf, Betriebssystem, Serverleistung und Netzwerkkabelart sind beispielhaft genannte Details, die berücksichtigt werden sollten, um Vergleiche nach Anforderungen an die Hardware und damit auch verbundene evtl. Aufrüstkosten für die PC-Anlage eruieren zu können.

### **1. Was kostet das Produkt?**

werden Einzelarbeitsplatzlizenzen erworben?

werden Dienststellenlizenzen erworben?

Gibt es spezielle Sammellizenzen für mehrere Beratungsorte?

Hieraus ergibt sich die Gesamtsoftwareinvestition.

### **2. Welche Hardwareanforderungen werden durch das Programm an das bestehende System gestellt und mit welchen Betriebssystemen funktioniert das Programm?**

### **3. Netzwerkfähigkeit**

Ist das Programm netzwerkfähig? Fügt sich die Software in die bestehende Netzwerkkumgebung ein? An wie vielen Terminals kann gleichzeitig gearbeitet werden?

### **4. Schulungen**

Wie hoch sind die Kosten für Grundschulungen, wie hoch sind die Kosten für Aufbau-schulungen?

Ist es möglich, eigene Schulungen durchzuführen? (Multiplikatoren)

### **5. Support**

Was kostet die Hotline?

Was kostet die technische Hilfestellung, wie z.B. Installationsunterstützung und Korrektu-

ren von Datenbanken?

Steht ein kostenfreier Einführungssupport zur Verfügung?

6. **Weiterentwicklung**

Was kosten Updates?

In welchen Abständen werden Updates produziert?

Ist die Weiterentwicklung gewährleistet?

In den Punkten zwei bis sechs können Folgekosten auftreten, die vor der Anschaffung der Software einkalkuliert werden müssen.

### **Anforderungen an die Datenbankstruktur hinsichtlich Verlaufsdokumentation und Archivierbarkeit**

Die in der Software enthaltene Datenbank, in der die Klientendaten erfasst bzw. gespeichert werden, sollte hinsichtlich zeitbezogenen Datenveränderungen (Historie) eine bestimmte Struktur aufweisen:

- Grundsätzlich müssen die Vorgaben zur statistischen Auswertung (Jahres-, Stichtags- und Verlaufserhebung) lt. „Basisdatensatz des AG STADO 72 (Arbeitsgemeinschaft Statistik und Dokumentation auf Bundesebene für die Hilfen in besonderen Lebenslagen nach § 72 BSHG und vergleichbare Hilfearten) mit Manual“ (Datensätze, Auswertungszeiträume) in der Datenbank der angebotenen Software umgesetzt worden sein.
- Zumindest der Datenbestand am Anfang und Ende des Hilfeprozesses („Anhängigkeit“) muss erhalten und auswertbar bleiben.
- Die Datenbankstruktur muss vor allem gewährleisten, dass die sukzessiv eingegebenen Daten den Verlauf eines Hilfeprozesses einer bestimmten Person nachvollziehen bzw. dokumentieren können (z.B. im Rahmen einer statistischen Auswertung). Dies bedeutet, dass der Zeitpunkt, zu dem eine Änderung erfolgt, über entsprechende Datumsfelder festgehalten wird oder nach einem festen Zeitschema (z.B. alle sechs Monate) der Status des Falls überprüft wird und Änderungen festgehalten werden können.
- Die Datenbank sollte alle für die Hilfeprozesse wichtigen Veränderungen auch zu späteren Zeitpunkten auswertbar machen. (Archiv- Funktion) Für das Archiv sollte eine den Datenschutzbestimmungen entsprechende Löschfunktion vorhanden sein.

### **Anforderungen an die statistische Funktionalität**

Als Mindestanforderungen an die statistischen Funktionen sollten folgende Auswertungen verfügbar, bzw. aufrufbar sein:

- Einfache statistische Verteilung eines Merkmals in absoluten Zahlen und Prozentwerten. Die Prozentwerte müssen auf die Gesamtzahl der gültig ausgefüllten Merkmale bezogen werden, nicht nur auf die Gesamtzahl aller erfassten KlientInnen.
- Kreuztabellierung in absoluten Zahlen und Prozentwerten von mindestens zwei Merkmalen wie z.B. Alter und Geschlecht, wobei die Richtung der Tabellierung (Alter in Abhängigkeit von Geschlecht oder umgekehrt) frei wählbar sein sollte. Die Prozentwerte sollten in der Regel auf die Gesamtzahl der gültig ausgefüllten Merkmale bezogen werden, nicht nur auf die Gesamtzahl aller erfassten KlientInnen.
- Anzahl anhängigen KlientInnen
- Anzahl der abgegangenen KlientInnen
- Anzahl zugegangenen KlientInnen

Alle diese Auswertungen sollten frei wählbar nach vorhandenen Perioden (z.B. Quartal, Halbjahr, ganzes Jahr, benutzerdefinierte Zeiträume) sein. Dabei sollte nach Anhängigkeiten und Personen unterschieden werden können. Auch eine stichtagsbezogene Statistik der Auswertung sollte als Funktion vorhanden sein.

## Anforderungen an die Modularität

Bei der Kaufentscheidung von Statistik- und Dokumentationssoftware ist auch der Aspekt der Modularität (neben der vollen Basisdatensatzkompatibilität u.a. BAG W-Kriterien - s. Manual) von entscheidender Bedeutung. Der zentrale Aspekt, welcher sich an die Modularität knüpft, ist die Frage, wie sich die Software in die bereits vorhandene Softwareumgebung einer Einrichtung / eines Trägers einpasst und zeitraubende Mehrfacherhebungen in Einrichtungen vermieden werden können.

Grundsätzlich müssen dabei zwei technische Lösungsansätze, die in manchen Produkten z.T. parallel angeboten werden, differenziert betrachtet werden: Zum einen die Schnittstellenkompatibilität zu vorhandenen Softwarelösungen (z.B. Office-Paketen), zum anderen explizite und eigenständige Zusatzmodule innerhalb der Software.

Es können folgende Module (oder Schnittstellen) eine sinnvolle Ergänzung zu einer Grundsoftware darstellen. Der Bereich der Buchhaltung und der Rechnungsstellung wurde an dieser Stelle nicht berücksichtigt, wobei wir anraten, die jeweiligen Softwarehersteller direkt nach der Kompatibilität der Schnittstellen anzufragen.

**Exportschnittstelle:** Mittels einer Exportschnittstelle können Daten aus der Dokumentationssoftware in Office-Applikationen übertragen werden. Dabei sollten die relevanten Daten nach individuellen Erfordernissen selektiert und exportiert werden können.

### *Anwendungsbeispiele*

(I) Die in der Dokumentationssoftware abgespeicherten Adressen von Klienten (z.B. im Betreuten Wohnen) können in einen Word-Serienbrief übernommen werden, ohne dass hierzu eine neue Adressdatenbank aufgebaut werden muss.

(II) Personenbezogene Daten eines Klienten können direkt in ein Word-Formular zur Hilfeplanung übernommen werden.

(III) Statistische Daten sollten in Tabellenform direkt z.B. in Excel übertragen werden können, wo eine grafische Aufbearbeitung dieser Daten erfolgen kann.

(IV) Eine Einrichtung hat eine Formulardatenbank entwickelt. Mit Hilfe der Exportschnittstelle wird die Verknüpfung zwischen den Klientendaten und dem bereits existierenden Formularen hergestellt. Mehrfacheingaben werden überflüssig.

**Zusatzfragen:** Die Möglichkeit Ergänzungsfragen zu definieren, erweitert das Einsatzgebiet der Dokumentationssoftware v.a. auf einrichtungsinterne statistische Fragestellungen oder auf gegenwärtige / zukünftige Erfordernisse der Datenauswertung (auch von Seiten der Kostenträger) auf lokaler Ebene. Dabei sollten solche Zusatzfragen analog zu den "Standardfragen" statistisch "unproblematisch" (z.B. in Verbindung mit einer Kreuztabellenfunktion) ausgewertet werden können.

### *Anwendungsbeispiel:*

Der überörtliche Sozialhilfeträger eines Bundeslandes erhebt Daten, aus denen hervorgehen soll, in welchen Landkreisen dieses Bundeslandes Personen wohnungslos geworden sind, die von der Einrichtung betreut werden.

**Listenfunktion:** Die Listenfunktion ermöglicht eine Auswertung der Klientennamen sortiert nach frei definierbaren Kriterien. Interessant ist auch die Kombination der Listenfunktion mit den Statistikfunktionen.

### *Anwendungsbeispiel:*

Eine Einrichtung möchte die Namen der Bewohner für eine Meldeliste ausdrucken.

**Terminverwaltung:** Bei der Terminverwaltung geht es im Prinzip um ein Softwaremodul zur zeitlichen und inhaltlichen Koordination und Dokumentation einzelfallbezogener Arbeit. Mitarbeiter können mit Hilfe einer solchen Applikation Termine mit ihren Klienten verwalten und inhaltliche Arbeit zeitnah dokumentieren.

**Sonstige Anwendungsgebiete:** Dokumentation von Gruppenarbeit, Dokumentation von Öffentlichkeitsarbeit

## **Anforderungen an die Art der Software (Standard versus Individualsoftware)**

Heute gibt es auf dem Markt der Sozialsoftware eine ganze Reihe von Produkten, die man schon als Standardsoftware bezeichnen könnte, d.h. sie erfüllen die meisten der gewünschten Funktionalitäten. In der Regel kann man sagen, dass man sich für eine Standardsoftware entscheiden sollte, anstatt selbst ein Produkt zu entwickeln oder entwickeln zu lassen. Selbstentwicklungen sind mittelfristig immer sehr anfällig, da in aller Regel an bestimmte Personen gebunden, bei deren Weggang dann die Software nur noch eine bestimmte Zeit funktionsfähig bleibt.

Ist aus trägerspezifischen Gründen doch eine Individualprogrammierung erforderlich, ist darauf zu achten, dass die Schnittstelle zur Bundes- und Landesstatistik fachgerecht implementiert worden ist.

Eine Übersicht der gängigen Standardsoftware finden Sie auf der website der BAG Wohnungslosenhilfe ([www.bag-wohnungslosenhilfe.de](http://www.bag-wohnungslosenhilfe.de)).

## **Anforderungen an die Benutzerfreundlichkeit**

Die Anforderungen an die Benutzerfreundlichkeit richten sich nach der Norm ISO 9241-10 bzw. DIN EN ISO 29241 Teil 10<sup>1</sup>. Die Angaben der Softwarehersteller sind auf Erfüllung dieser Norm hin zu prüfen. Folgende Grundsätze der Dialoggestaltung sind danach zu beachten:

- Aufgabenangemessenheit
- Selbstbeschreibungsfähigkeit
- Steuerbarkeit
- Erwartungskonformität
- Fehlertoleranz
- Individualisierbarkeit
- Lernförderlichkeit

Folgende Fragen sollten bei der Softwarebeurteilung<sup>2</sup> beantwortet werden:

- Unterstützt die Software die Erledigung der Arbeitsaufgaben, ohne den Benutzer unnötig zu belasten?
- Gibt die Software genügend Erläuterungen und ist sie in ausreichendem Maße verständlich?
- Können die Benutzer die Art und Weise, wie sie mit der Software arbeiten, beeinflussen?
- Kommt die Software durch eine einheitliche und verständliche Gestaltung den Erwartungen und Gewohnheiten entgegen?
- Bietet die Software die Möglichkeit, trotz fehlerhafter Eingaben das beabsichtigte Arbeitsergebnis ohne oder mit geringem Korrekturaufwand zu erreichen?
- Können Benutzer die Software ohne großen Aufwand ihren individuellen Bedürfnissen und Anforderungen anpassen?
- Ist die Software so gestaltet, dass Benutzer sich ohne großen Aufwand in sie einarbeiten können und bietet sie auch dann Unterstützung, wenn die Benutzer neue Funktionen lernen möchten?

## **Schnittstelle zur Bundes- und Landesstatistik der Wohnungslosenhilfe und Prüfsiegel der AG STADO 72**

Eine Software, die in der Wohnungslosenhilfe zum Einsatz kommt, sollte auf der Grundlage des **Manuals** und der **technischen Schnittstelle** der AG STADO 72 die Voraussetzungen zur Teilnahme an der **Bundes- und Landesaggregation** bieten. Diese Fähigkeit wird durch ein **Prüfsiegel der AG STADO 72** bestätigt.

Es sollten nur solche Programme zum Einsatz kommen, die ein solches Prüfsiegel erhalten haben, da sonst landes- und bundesweite jährliche Statistiken der Wohnungslosenhilfe nicht zuverlässig erstellt werden können.

## Manual der AG STADO 72

Das Manual der AG Stado 72 definiert inhaltlich:

- die im Grunddatensatz der AG STADO 72 enthaltenen Variablen inkl. ihrer Ausprägungen;
- die im Fachdatensatz Wohnungslosenhilfe enthaltenen Variablen inkl. ihrer Ausprägungen;
- die im Fachdatensatz Straffälligenhilfe enthaltenen Variablen inkl. ihrer Ausprägungen.

Es regelt darüber hinaus die gültige Nomenklatur der von der bundeseinheitlichen Schnittstelle erfassten Teildatensätze bzw. kombinierten Datensätze. Ferner legt es die Standards für die Datenerhebung fest, die für die Softwareproduzenten bei der Pflege der Schnittstelle verbindlich sind.

Das jeweils gültige Manual wird von der AG STADO 72 festgelegt und allen Softwarefirmen über das Internet zugänglich gemacht.

### Technische Schnittstelle

Die technische Schnittstelle umfasst die vollständige programmiergerechte Beschreibung der im Manual der AG STADO 72 dargestellten Datensätze, die jede Software einem externen oder integrierten Aggregationsmodul zur Weiterverarbeitung zur Verfügung stellen können muss. Das bundeseinheitliche Datenformat der technischen Schnittstelle ist das ASCII-Format. Die AG STADO 72 stellt den Softwarefirmen direkt oder auf dem geschlossenen Bereich ihrer website die technische Schnittstelle in edv-lesbarer Form zur Verfügung.

### Organisation der Bundesaggregation

Die AG STADO 72 stellt den Firmen ein Aggregationstool zur Einbindung in ihre Programme zur Verfügung. Die Einarbeitung des Aggregationstools in die Firmensoftware erfolgt spätestens sechs Monate nach Versand des aktuellen Aggregationstools an die Firmen. Die Bundesaggregation führt das Institut für Therapieforschung (München) im Auftrag der AG STADO 72 durch. Das Prüfsiegel ist Garant für eine gesicherte Funktionalität bei der Nutzung unterschiedlicher Softwareprogramme für eine einheitliche und aussagekräftige Datensammlung auf Bundes- und Landesebene.

### Prüfsiegel AG STADO 72

Die AG STADO vergibt zur Sicherstellung der technischen und inhaltlichen Standards ein Prüfsiegel „**AG STADO 72 basisdatensatzkompatibel**“ an Softwareproduzenten.

Das Prüfsiegel wird einem Softwareprodukt jeweils einseitig durch die AG STADO für zwei Jahre vergeben. Die Vergabe ist an ein softwaretechnisches Testverfahren zu gebunden, das die AG STADO 72 allen teilnehmenden Firmen und Institutionen bekannt macht. Es wird geprüft, ob die im Manual beschriebenen Datensätze in der Software auslesegerecht eingepflegt sind und exportiert werden können.

Ein Prüfsiegel der AG STADO 72 wird dann erteilt, wenn eine Firma mit ihrem Produkt den Testzyklus einer im Rahmen des softwaretechnischen Prüfverfahrens versandten Prüfdatei ohne Fehler besteht.

Die zeitliche Verfristung des Prüfsiegels wird an den zweijährigen Update-Zyklus des Aggregationstools gebunden. Nach zwei Jahren verfällt das Prüfsiegel, es sei denn das Update besteht die erneute Prüfung.

Weitere Informationen zum Prüfsiegelverfahren stehen im Manual sowie auf der website der BAG Wohnungslosenhilfe [www.bag-wohnungslosenhilfe.de](http://www.bag-wohnungslosenhilfe.de) im Dokumentationsbereich.

## **Quellenhinweise**

Arbeitsgemeinschaft Statistik und Dokumentation auf Bundesebene für die Hilfen in besonderen Lebenslagen nach § 72 BSHG und vergleichbare Hilfearten (AG STADO 72) (Hrsg.), BASISDATENSATZ AG STADO 72 MIT MANUAL, Generelle Richtlinien für die Dateneingabe des Basisdatensatzes nach § 72 BSHG für Wohnungslosenhilfe und Straffälligenhilfe in kommerzielle, gemeinnützige oder private Softwareprogramme, Gültig ab 01. Januar 2003

---

Quelle:

<sup>1</sup> Schrift GUV 23.3, Bundesverband der Unfallkassen