

# ScreenShot

II/2010

Die Kundenzeitschrift der Connex Communication GmbH



Mit Herz und Hand  
Nordsee Pflege  
hat Vivendi mit im Boot

Connex Campus

Raum für Menschen mit Ideen

connextvivendi  
Die Software für das Sozialwesen

# Mit Herz und Hand

## Die Geschichte der Nordsee Pflege

**Wie erzählt man die erfolgreiche Geschichte der Nordsee Pflege? Man kann sie zum einen in nüchterne Fakten und Zahlen fassen. Dann hört sich die Geschichte etwa folgendermaßen an:**

Ein neuer ambulanter Pflegedienst nimmt im Jahr 2000 seine Arbeit in Cuxhaven auf und betreut zunächst nicht mehr als sechs Patienten. Zehn Jahre später ist aus diesen Anfängen ein Unternehmen geworden, das zwei regionale Standbeine hat, über 300 Kunden in Cuxhaven und Bremerhaven betreut, 154 Wohnungen mit Betreuung anbietet, Restaurants mit mobiler Küche vorhält, kürzlich in Cuxhaven mit 25 Plätzen die größte private Tagespflege in Niedersachsen einweihete und jüngst die europaweite Ausschreibung der Klinikum Bremerhaven Reinkenheide gGmbH für den Bau eines Pflegezentrums gewonnen hat. Und, um eine letzte Zahl zu nennen:

Aus dem Ein-Frau-Betrieb ist inzwischen ein Unternehmen mit 120 engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geworden. Tendenz: Weiter stark steigend.

Man kann die Geschichte der Nordsee Pflege aber auch ganz anders erzählen: Nämlich als ein Lehrstück darüber, dass schier Unmögliches wahr werden kann, wenn man es nur beharrlich genug und mit einer Portion Chuzpe verfolgt, widrige Umstände als Herausforderung begreift, Chancen sofort am Schopf packt und Einwände wie „Das ist Wahnsinn“ oder „Das schaffst Du nie“ geflissentlich überhört.

Die Protagonistin des Lehrstücks heißt Gülsen Sariergin, ist die Tochter türkischer Einwanderer, heute Geschäftsführerin der Nordsee Pflege und 30 Jahre jung. Nach bestandem Abitur absolvierte sie zunächst eine Ausbildung zur Krankenschwester. Doch weil

sie die Krankenhausstrukturen als bürokratisch und demotivierend erlebte, wollte sie mit der Gründung eines ambulanten Pflegedienstes ihre Vorstellung einer Betreuung „mit Herz und Hand“ in die Tat umsetzen. Sie machte anfangs jedoch eine Erfahrung, die sie mit vielen Existenzgründern teilt: Das Telefon stand still. Kaum jemand wollte die Dienste der Nordsee Pflege in Anspruch nehmen. „Ich war sicher etwas naiv. Ich habe gedacht, ich schalte eine Annonce in der Zeitung – und das reicht“. Übersehen hatte Gülsen Sariergin dabei die Konkurrenzsituation: Denn viele Kliniken haben eigene ambulante Dienste, die in der Regel die weitere pflegerische Versorgung übernehmen, nachdem die Patienten aus dem Krankenhaus entlassen worden sind. Als der Schuldenberg auf eine sechsstelligen Summe angewachsen war und Gülsen Sariergin schließlich auch die Miete nicht mehr bezahlen



konnte, eröffnete sie einen Imbissstand. Viel warf er nicht ab, doch es reichte, um zahlungsfähig zu bleiben.

Zwei Jahre lief der ambulante Pflegedienst eher schlecht als recht. „Für mich war 20 die magische Zahl. So viele Kunden wollte ich betreuen. Doch immer, wenn ich nahe dran war, kamen wieder ein paar ältere Menschen ins Pflegeheim.“ Weil sie wissen wollte, wie sich ihre ehemaligen Patienten in der neuen Umgebung eingelebt hatten, besuchte sie sie auch im Altenheim. „Ich war sehr erstaunt, denn es ging einigen von ihnen deutlich schlechter. Statt aufzublühen, erzählten sie mir, dass sie in der neuen Umgebung nicht glücklich seien und sie in einer Umgebung schwer Pflegebedürftiger keine Gesprächspartner fänden. Sie hatten mit dem Umzug ins Seniorenheim ihre Eigenständigkeit verloren. Da kam mir die Idee von einem betreuten Wohnen – also einer Lebensform, in der alte Menschen weiter selbständig in einer behindertengerechten Wohnung leben und die dafür nötigen Versorgungsleistungen in Anspruch nehmen können.“

Es fehlte nur noch das entsprechende Bau-Objekt: Das fand sie zufällig bei einem Spaziergang durch die Bremerhavener Innenstadt. In einer Baulücke stand ein Schild mit dem Hinweis, dass hier demnächst Wohnungen entstehen sollten. Als sie einem siebenköpfigen Konsortium aus Bau-träger und Architekten ihre Idee vorstellte, griff der Funke auf die Runde über. Doch noch fehlte dem millionenschweren Projekt eine solide Finanzierung. Und diese Hürde erwies sich als harte Nuss. Auf die Frage des Sparkassenberaters nach ihren Sicherheiten konnte sie nur ihren altersschwachen Fiat Punto anbieten. „Und der war noch nicht mal abbezahlt“, schmunzelt sie. Dennoch: Die Sparkasse stellte eine Finanzierung in Aussicht, wenn es Gülsen Sariergin gelänge, vor

Baubeginn für alle Wohnungen potenzielle Mieter zu finden. Also schaltete Gülsen Sariergin Anzeigen in den regionalen Medien, klapperte alle Interessenten ab, stellte geduldig ihr Projekt vor, vermaß Wohnungen, entwarf gemeinsam mit den künftigen Mietern Einrichtungspläne, in denen auch die Lieblingsmöbel Platz fanden. Nach zwei Monaten war das schier Unmögliche geschafft: Sie konnte der Bank 42 Mietverträge vorlegen. Nach weiteren zwei Monaten bekam sie von der Sparkasse die Zusage der Finanzierung.

Der Rest ist schnell erzählt: Der ambulante Pflegedienst und das betreute Wohnen stehen inzwischen in Bremerhaven und Cuxhaven auf solidem Fundament. Im vergangenen Jahr erhielt die Nordsee Pflege von der „Deutsche Pflegedienst-Klassifizierung“ als erste Einrichtung in Deutschland fünf Sterne für ein besonders hohes Qualitätsbewusstsein und eine konsequente Serviceorientierung in den Bereichen ‚Betreutes Wohnen‘, ‚Ambulante Pflege‘ und ‚Tagespflege‘. Und das nächste Großprojekt wartet bereits: Der Bau eines neuen Pflegezentrums mit betreuten Wohnmöglichkeiten, ambulanter Tagespflege, einem Patientenhotel und öffentlicher Gastronomie.

Dass die Geschichte der Nordsee Pflege damit noch lange nicht an ihrem Ende ist, versteht sich fast von selbst.

Man kann sicher sein, dass Gülsen Sariergin auch künftig Projekte in Angriff nimmt, die sie für sinnvoll hält. Doch was treibt sie bei allem an? Das Geld ist es nicht. All ihre Projekte haben wohl eher etwas mit den Erfahrungen zu tun, die sie zu Beginn ihrer Unternehmensgründung gemacht hat. Gülsen Sariergin hat nämlich anfangs leidvoll erfahren müssen, wie schnell die berufliche Vision einer Pflege mit Herz und Hand an der Wirklichkeit zerschellen kann, wenn man dem Alltagsdruck nicht standhält. Deshalb liegt eine Triebfeder ihres scheinbar rastlosen Handelns darin, die Angebote der Nordsee Pflege zukunftsfähig zu machen. In ihren Worten klingt dies so: „Existenzgründung ist einmalig, aber Existenzsicherung ist lebenslanglich.“



#### Nordsee Pflege

Segelckestr. 30  
D-27472 Cuxhaven  
Tel.: 04721/508550  
Fax: 04721/5085565  
www.nordseepflege.de  
info@nordseepflege.de

Gegründet:  
Angebote:

Wohnungen:  
Kunden/Bewohner:  
In Planung:

2000 in Cuxhaven, 2003 in Bremerhaven  
Betreutes Wohnen, Ambulante Pflege, Tagespflege,  
Mobile Küche, persönliche Assistenz  
154 (40 – 68 m<sup>2</sup>)  
über 300  
Bau eines Patientenhotels im Klinikum Bremerhaven,  
MiaWell Designhotel



## *„Ich wünsche mir bei der Hotline noch die Zahl Acht“*

# **Nordsee Pflege hat Vivendi-Familie mit im Boot**

**An ihre EDV-Anfänge denkt Gülsen Sariergin, Geschäftsführerin der Nordsee Pflege, nur mit Schaudern zurück. „Ein alter PC, darauf das Programm Excel – viel mehr war nicht.“ Um die komplizierten Leistungsnachweise für ihre sechs Kunden des ambulanten Pflegedienstes mit Excel zu erstellen, brauchte sie anfänglich eine ganze Woche. „Verschieben, kopieren und vor allem das Speichern nicht vergessen. Wie wichtig diese letzte Funktion ist, habe ich mit viel Leiden gelernt“, fasst sie ihre ersten Gehversuche in Sachen EDV zusammen.**

Als die Nordsee Pflege ihre Angebote ausbaute und immer mehr Menschen betreute, war schnell klar, dass eine vernünftige Software-Lösung her musste. Bevor Gülsen Sariergin jedoch die Produkte der Vivendi-Familie kennenlernte, nutzte sie die Software eines anderen Anbieters. Doch wirklich zufrieden war sie mit

dieser Lösung nicht: „Wir arbeiteten mit zwei Datenbanken, eine für unsere Kunden aus Bremerhaven und die andere für Kunden aus Cuxhaven“, erzählt sie. Grund dafür war der Umstand, dass Cuxhaven zu Niedersachsen, Bremerhaven hingegen zu Bremen gehört und für beide Städte jeweils unterschiedliche Verträge gelten. Hinzu kam, dass der alte Anbieter kein Programm für die Leistungen des betreuten Wohnens zur Verfügung stellen konnte. „Das ist allerdings bei allen Software-Herstellern ein Manko“, schränkt Gülsen Sariergin ein. „Es gibt zwar EDV-Lösungen für ambulante Dienste und vollstationäre Einrichtungen, doch das betreute Wohnen liegt irgendwo dazwischen und wird von allen Software-Anbietern eher wie ein Stiefkind behandelt.“ Weil zu guter Letzt auch noch der Service zu wünschen übrig ließ und Rückrufe bei EDV-Problemen oft lange auf sich warten ließen, beschloss Gülsen Sariergin, für ihre Nordsee

Pflege einen neuen Anbieter ins Boot zu holen.

Das Anforderungsprofil war klar: „Wir wollten nur noch mit einer Datenbank arbeiten, und die sollte die Verträge unterschiedlicher Bundesländer abbilden können. Und wir wollten Programme installieren, die miteinander kompatibel sind und möglichst aus einer Hand kommen. Für mich ist entscheidend, dass ich bei Problemen dann nur einen Ansprechpartner habe. Denn wenn zwei Programme unterschiedlicher Unternehmen im Einsatz sind, kann es bei auftauchenden Schwierigkeiten leicht geschehen, dass die Schuld immer auf den Anderen geschoben wird und sich die Lösung so unnötig in die Länge zieht“, sagt Gülsen Sariergin.

Zwei Anbieter kamen in die engere Wahl. Am Ende fiel die Entscheidung zugunsten der Firma Connex, weil sie die Anforderungen am besten erfüllte:



# Nordsee Pflege

## Mit Herz und Hand

Statt zwei Datenbanken ist seit Januar 2009 bei der Nordsee Pflege nur noch eine im Einsatz, die alle Vertrags-Besonderheiten der verschiedenen Bundesländer abbilden kann. „Das erleichtert mir die Arbeit, weil ich sowohl in Cuxhaven als auch in Bremerhaven auf alle Daten zugreifen kann. Und weil wir jetzt eine Terminal-Server-Lösung haben, brauche ich nur einmal die Updates aufzuspielen, die dann auf allen Rechnern zur Verfügung stehen“, freut sich die Geschäftsführerin. Eine besondere Qualität der Vivendi-Software sieht Gülsen Sariergin in der rollenbasierten Definition von Zugriffsrechten. So kann jeder Mitarbeiter nur die Daten einsehen, die für seine Arbeit unerlässlich sind. Zwar gibt es auch in der Vivendi-Familie kein separates Programm für das betreute Wohnen; doch verschiedene Module aus Vivendi NG wurden für die Nordsee Pflege freigeschaltet, mit denen zum Beispiel Miete, Verwahrgeldverwaltung und Belegung bearbeitet werden können. Ein besonderes Lob spendet Gülsen Sariergin der Hotline von Vivendi: „Die ist vorbildlich. Wie wichtig Connext der Servicegedanke ist, sieht man allein schon daran, dass alle Anfragen eine Auftragsnummer bekommen und abgearbeitet werden.“

Das erspart Zeit und schont die Nerven auf beiden Seiten. „Wenn man dann erneut wegen des aufgetretenen Problems telefonieren muss und ein anderer Mitarbeiter dieses Gespräch entgegennimmt, kann er sich mit Hilfe der Auftragsnummer über die Anfrage und den Stand der Problemlösung informieren.“ Auch der monatlich herausgegebene Vivendi-Newsletter mit seiner Rubrik Tipps und Tricks ist für Gülsen Sariergin eine willkommene Serviceleistung. „Ich bin sehr dankbar dafür, weil ich dort immer wieder viele Anregungen bekomme.“

Nach Vivendi NG und Vivendi PEP entschied man sich in der Nordsee Pflege Ende 2009 dafür, die Finanzbuchhaltung

DIAMANT einzuführen. Sie wird ebenfalls von Connext angeboten, ist jedoch keine eigene Entwicklung. Doch weil die beiden Anwendungen kompatibel sind und Connext auch bei etwaignen Schwierigkeiten als Ansprechpartner fungiert, fiel Gülsen Sariergin die Entscheidung nicht schwer. Anders sah dies mit der Software Sage Personalwirtschaft aus: Das in Leipzig entwickelte Lohnprogramm, das die Nordsee Pflege seit einiger Zeit einsetzt, wird zwar von Connext vertrieben, doch lief die Hotline bislang über den Hersteller – aus der Sicht von Gülsen Sariergin ein Manko, das sie gerne behoben hätte. „Für jedes Programm bekommt man bei der Hotline weitere Unterstützung – man braucht nur die entsprechende Weiterleitungszahl zu drücken. Die höchste Zahl Sieben steht für die Finanzbuchhaltung DIAMANT. Ich wünsche mir bei der Hotline noch die Zahl Acht, hinter der mir dann Connext-Mitarbeiter meine Fragen rund um das Produkt Sage Personalwirtschaft beantworten“, regt Gülsen Sariergin an. Und trifft

bei Connext-Geschäftsführer Jörg Kesselmeier auf offene Ohren: „Wir standen mit der Sage Personalwirtschaft vor der gleichen Herausforderung wie mit dem Diamant Rechnungswesen vor 15 Jahren. Fibu wie Lohn sind horizontale Lösungen - die muss und sollte man als Branchensoftware-Anbieter nicht selbst herstellen. Aber neben einer guten Zusammenarbeit der Module auf technischer Ebene ist - gerade bei übergreifenden Fragestellungen - das Serviceangebot aus einer Hand wichtig. Das hat Frau Sariergin völlig richtig erkannt und daher bieten wir unseren Kunden ab dem 1.1.2011 den Hotline-Service auch für die Sage Personalwirtschaft - übrigens voraussichtlich tatsächlich unter der Ziffer Acht ...“.

Auch weitere Anregungen von Gülsen Sariergin und anderen Kunden stellen wieder einmal unter Beweis: Vivendi ist nicht nur ein Produkt für Kunden, sondern vor allem auch eines von Kunden.

*Dr. Mechthild Quernheim*





## Connex Campus eingeweiht

**Nach knapp 14-monatiger Bauzeit konnte das Connex-Team Anfang August 2010 die neue Firmenzentrale beziehen: Den „Connex Campus“ im Balhorne Feld in Paderborn.**

Das vom Architekturbüro Matern und Wäschle BDA geplante Gebäude bietet Platz für über 180 Mitarbeiter. Der in seiner Formgebung an das Vivendi-Logo erinnernde Bau beherbergt jedoch nicht nur moderne Büros und Besprechungsräume, sondern u.a. zwei Rechenzentren, drei Bereitschafts-Appartements, Fitness-Studio, Squash-Court und Sauna, eine Cafeteria sowie optimal ausgestattete Seminar- und Schulungsräume. Eine intelligente Architektur,

durchdachte Bauphysik und moderne Gebäudeleittechnik ermöglichen einen hohen Komfort bei gleichzeitiger Energie- und Kosteneffizienz.

Behoben wurde mit dem Umzug auch der „Parkplatznotstand“. Das wenige 100m von der Autobahnabfahrt Paderborn-Zentrum entfernte, 1.8 Hektar große Gelände verfügt über großzügige Parkmöglichkeiten für Mitarbeiter und Besucher. Doch auch für Gäste, die per Bahn oder Flugzeug anreisen, ist der neue Standort gut erreichbar.

Die Arbeitsplätze genügen allerhöchsten ergonomischen Anforderungen. Dies gilt nicht nur für die Sitzmöbel und die elektrisch stufenlos

verstellbaren Schreibtische, sondern auch für Beleuchtung, Akustik und IT.

Eingeweiht wurde der Neubau im Rahmen des Connex Familientages von Generaloberin Sr. Aloisia Höing, SMMP.

*Hausmusik: Die „Connex Allstyle-Band“*





*Baubeginn im Juni 2009*

*Weihe des von Manfred Webel gestalteten  
„Begegnungskreuzes“ auf dem Connext Campus*



Das Sozial- und Gesundheitswesen befindet sich im Umbruch. Soziale Einrichtungen und ihre Träger sehen sich Herausforderungen gegenüber, denen mit alten Konzepten nicht zu begegnen ist. Connex begleitet seine Kunden daher erfolgreich mit innovativen IT-Lösungen auf neuen Wegen.

Die vertrauensvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit diesen Kunden ermöglichte in der 25-jährigen Firmengeschichte ein kontinuierliches Wachstum.

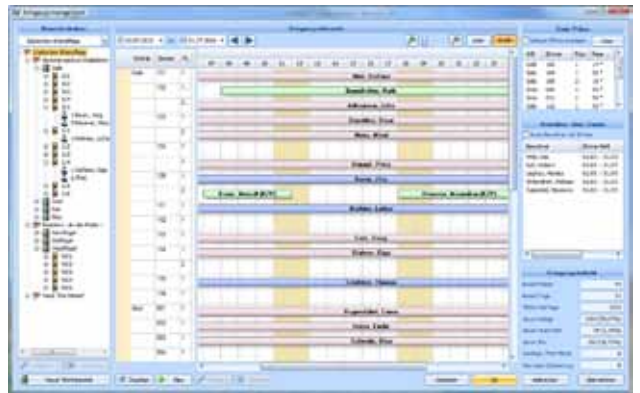
Starke Partnerschaften, u.a. mit Microsoft<sup>®</sup> und Hewlett-Packard<sup>®</sup>, ermöglichen die Realisierung auch sehr komplexer Projekte.

Die Connex-Lösungsplattform Vivendi<sup>®</sup> zählt zu den marktführenden EDV-Systemen für soziale Einrichtungen, etwa in der Alten-, Behinderten- und Jugendhilfe.

Neben Entwicklung, Vertrieb und Support der eigenen Software sowie komplementärer Partnerprodukte bilden die IT-Beratung und Systemhaus-Dienstleistungen weitere Kernbereiche der Arbeit der Connex-Mannschaft.

Krankenhäuser unterstützt ein erfahrenes Beraterteam bei der Auswahl, der Einführung und dem Betrieb von Krankenhaus-Informationssystemen.

Die Netzwerkprofis planen, implementieren, dokumentieren und betreuen lokale Netzwerke ebenso wie standortübergreifende Netze (WAN/VPN).



Vivendi<sup>®</sup> zählt zu den am häufigsten eingesetzten Lösungen für ambulante, stationäre und teilstationäre Pflege-, Betreuungs- und Beratungseinrichtungen.

Die Softwarefamilie umfasst alle benötigten Bausteine: Touren- und Einsatzplanung, Personalmanagement inkl. Dienstplan und Zeitwirtschaft, Klientenmanagement, Leistungsabrechnung, Finanzbuchführung inkl. Konzernbuchhaltung, Kostenrechnung, Anlagenbuchhaltung, Pflege-/ Förderplanung und -dokumentation, Statistik. Die Module nutzen eine einheitliche Datenbankbasis (SQL 2005/2008 oder Oracle 10g/11g).

**Anwendungsbeispiel oben:**

*Mit dem integrierten Belegungsmanagement finden Sie schnell das richtige Zimmer! Die hausübergreifende Belegungsplanung organisiert die Zimmerverteilung auch anhand gewünschter Ausstattungsmerkmale. So können Reservierungen rasch getätigt werden. Eine grafische Übersicht und eine exzellente Statistik geben Aufschluss über Auslastung und konkrete Zimmerbelegung. Dieses Modul ist Bestandteil von Vivendi Stationär, aber als Zusatzmodul auch für Vivendi Ambulant erhältlich.*



connex vivendi<sup>®</sup>

Die Software für das Sozialwesen

ScreenShot ist die regelmäßig erscheinende Kundenzeitschrift der Connex Communication GmbH.

Bestellungen richten Sie bitte an den Herausgeber:

**Connex GmbH**

**Balhorer Feld 11**

**33106 Paderborn**

**Telefon (05251) 771-0**

**E-Mail: [info@connex.de](mailto:info@connex.de)**

**Telefax (05251) 771-199**

**<http://www.connex.de>**

Redaktion/Beiträge:

Dr. Mechthild Quernheim

Fotos:

Dr. M. Quernheim/D. Flach/ R. Schwederski/ Privat

V.i.s.d.P.:

Jörg Kesselmeier

Connex<sup>®</sup> und Vivendi<sup>®</sup> sind eingetragene Warenzeichen der Connex Communication GmbH, Paderborn.



**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**

Partner