

Die Erstellung, Prüfung, Bereitstellung und Aktualisierung der QM-Dokumente sind komplexe Aufgaben, bei denen verschiedene Personen involviert sind und mehrere Korrekturschleifen durchlaufen werden. Digital geht dies wesentlich besser und leichter als analog.



**Jens Dapper, Geschäftsführer, und  
Christina Bräutigam, Leiterin IT-Abteilung,  
Gemeinnützige Gesellschaft für Soziale Dienste  
der AWO Stadtkreis Gießen mbH,  
haben die QM-Prozesse digitalisiert, die Struktur  
verbessert und die Arbeit erleichtert:**



„Digitalisierung ist in unserer Unternehmensstrategie fest verankert. Wir wollen dadurch die Effizienz und Wertschöpfung erhöhen. Dokumenten-Management spielt dabei an vielen Stellen eine zentrale Rolle. Im Qualitätsmanagement hat das DMS die Prozesse sicherer und effizienter gemacht.“



|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Land:</b>        | Deutschland   |
| <b>Branche:</b>     | Gemeinnützige Organisation                            |
| <b>Plattform:</b>   | On-Premises   |
| <b>Abteilung:</b>   | Qualitätsmanagement, Finanzbuchhaltung, Personalwesen |
| <b>Integration:</b> | ADDISON Finanzbuchhaltung, Vivendi NG                 |

**Das 2020 eingeführte DMS ist ein Grundpfeiler der Digitalisierungsstrategie der AWO Gießen. Begonnen wurde mit dem komplexesten Projekt, der digitalen Transformation der über Tausend Dokumente, mit denen die täglichen Dienstleistungsprozesse beschrieben und dokumentiert werden.**

Die Arbeiterwohlfahrt (AWO) Gießen ist in der 90.000-Einwohner-Stadt für viele da, die Unterstützung benötigen: In der Kinderbetreuung betreibt die AWO sieben Kindertagesstätten, in der Seniorenbetreuung reicht das Angebot vom Seniorenheim über das Seniorenwohnen mit verschiedenen Services bis zu mobilen Diensten inklusive Essen und Hilfe im Haushalt. Die rund 500 Mitarbeitenden leisten ihre Dienste nach strengen Qualitätsmaßstäben. Seit 2004 ist die AWO im Stadtkreis Gießen nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Das erfordert eine enorme Menge an Dokumenten, in denen festgehalten ist, wie die Dienstleistungen zu erbringen sind und erbracht werden. Es geht um Checklisten, Stellenbeschreibungen, Verfahrensanweisungen und Formblätter. 1.400 solcher Dokumente sind im Umlauf, müssen permanent verfügbar und aktuell gehalten werden.

*„Als Unternehmen mit dezentralen Standorten ist die Digitalisierung des Dokumenten-Managements im QM ein zentraler Faktor für unsere Zukunftsfähigkeit. DocuWare lässt sich an unsere Anforderungen anpassen und bietet zahlreiche weitere Anwendungsfälle.“*

### **Riesiger Pflegeaufwand für QM-Dokumente**

Der Aufwand, der betrieben wurde, um die erwähnte Dokumentenmenge manuell zu managen, war riesig und nahm weiter zu, berichtet die Leiterin der fünf Personen umfassenden IT-Abteilung, Christina Bräutigam. Die Erstellung, Prüfung, Bereitstellung und Aktualisierung der Dokumente sind komplexe Aufgaben. Bei jeder Neuerstellung oder Überarbeitung sind verschiedene Personen involviert und mehrere Korrekturschleifen zu durchlaufen, bis das gültige, gestempelte Dokument vorliegt. Die Verteilung im alten Stil via E-Mail, über Netzwerk-Laufwerke und jährliche Aktualisierung per CD, um alle mit den aktuellen Versionen zu versorgen, war umständlich. Für die Kontrolle der QM-Prozesse mussten umfangreiche Listen über alle Dokumente mit aktueller Version und Freigabedaten geführt werden. Entlastung war dringend nötig.

Im Auswahlprozess entschied man sich für DocuWare – nicht zuletzt die Referenzinstallation beim AWO Kreisverband Lahn-Dill gab den Ausschlag. In einem „Anforderungsworkshop“ mit dem Systemhaus wurde im August 2020 geklärt, dass mit DocuWare nicht nur ein digitaler Rechnungsworkflow, sondern insbesondere

*„Die umfangreichen Suchmöglichkeiten durch die Volltextsuche sorgen dafür, dass die benötigten Unterlagen schnell gefunden werden. Gleichzeitig wurde die Prozessqualität gesteigert, da eine Nutzung veralteter Dokumente ausgeschlossen ist.“*

auch die komplexen Prozesse im Bereich Qualitätsmanagement abgebildet werden können. Außerdem wurden die universellen Konfigurationsmöglichkeiten für einen möglichst breiten Einsatz im Unternehmen geprüft, etwa für Vertragsmanagement sowie Protokoll- und Beschlussverwaltung. Das DMS ist zentraler Bestandteil der Digitalisierungsstrategie der AWO.

### **80 Prozent der Projektarbeit ist Planung**

Die Prozessplanung macht laut Christina Bräutigam 80 Prozent der Arbeit aus. Ein Schlüsselement ist der Entwurf und die Umsetzung eines Rollenkonzepts für die Vergabe von Bearbeitungs- und Leserechten für Dokumente. Wichtige Rollen im QM-Workflow haben die Qualitätsbeauftragten und Einrichtungsleitungen sowie Geschäftsführung und der Betriebsrat, ein Kreis von knapp 20 Personen bei der AWO Gießen. Insgesamt nutzen bis zu 300 Personen das QM-System.

Die digitale Transformation des Qualitätsmanagements hat entscheidende Strukturverbesserungen der Prozesse gebracht, da die Dokumente zentral verfügbar sind und überall, wo sie

gebraucht werden, schnell gefunden und einfach abgerufen werden können. Gleichzeitig wurde die Prozessqualität gesteigert, da eine Nutzung veralteter Dokumente ausgeschlossen ist. Für die Mitarbeitenden steht außer Frage, dass das digitale Qualitätsmanagement eine erhebliche Arbeitserleichterung gebracht hat. Prozessverbesserungen stehen auch beim nächsten DocuWare Projekt auf dem Plan, dem Rechnungs-Workflow. Das entsprechende Archiv ist bereits aufgebaut.

*„DocuWare bringt allen eine große Arbeitserleichterung. Jeder hat den direkten Zugriff, alle Dokumente, die beispielsweise eine Pflegekraft für die tägliche Arbeit braucht, stehen in der aktuellen, gültigen Version zur Verfügung.“*



**Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)**