

QUALITÄTSMANAGEMENT ERLEICHTERT

DIGITALER WORKFLOW FÜR DIE MITARBEITER

Ein 2020 eingeführtes DMS ist bei der Awo Gießen ein Grundpfeiler der Digitalisierungsstrategie. Begonnen wurde mit dem komplexesten Projekt, der Digitalen Transformation der mehr als 1.000 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 das Unternehmen sieben Kindertagesstätten, in der Seniorenbetreuung reicht das Angebot vom Seniorenheim über das Seniorenwohnen mit verschiedenen Services bis hin zu mobilen Diensten inklusive Essen und Hilfe im Haushalt.

Die rund 500 Mitarbeiter leisten ihre Dienste nach strengen Qualitätsmaßstäben. So ist die Awo im Stadtkreis Gießen seit 2004 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 und müssen permanent verfügbar und aktuell gehalten werden.

Riesiger Pflegeaufwand

Die Vorgabe aus der Buchhaltung, eine GoBD-konforme Archivierung sicherzustellen, war der Auslöser für die Suche nach einem Dokumenten-Management-System (DMS), aber vordringlich war bei der Projektrealisie-

Sommerfest im
Seniorenpflegeheim
„Albert-Osswald-Haus“ im
Herzen von Gießen

AUSZUG AUS...
IT MITTELSTAND
AUSGABE 7-8 | 2022



rung zunächst der Bedarf des Qualitätsmanagements (QM). Denn der Aufwand, der betrieben wurde, um die Dokumentenmenge manuell zu managen, war riesig und nahm weiter zu, berichtet die Leiterin der fünf Personen umfassenden IT-Abteilung, Christina Bräutigam. Hinzu kommt: 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 Netzwerklaufwerke 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. Erstes Projekt bei der DMS-Einführung war daher die „Dokumentenlenkung im Qualitätsmanagement“.

Anforderungs-Workshop klärt Machbarkeit

Im Auswahlprozess entschied man sich für Docuware – nicht zuletzt die Referenzinstallation beim Awo Kreisverband Lahn-Dill gab den Ausschlag. In einem „Anforderungs-Workshop“ mit dem Systemhaus Ikt Gromnitza wurde im August 2020 geklärt, dass mit der DMS-Software nicht nur ein digitaler Rechnungs-Workflow implementiert werden kann, sondern insbesondere auch die komplexen Prozesse im Bereich „Qualitätsmanagement“ sauber abgebildet werden können. Awo-Geschäftsführer Jens Dapper hebt hervor: „Als Unternehmen mit dezentralen Standorten ist die Digitalisierung des Dokumenten-Managements im QM ein zentraler Faktor für unsere Zukunftsfähigkeit.“

Außerdem wurden die universellen Konfigurationsmöglichkeiten für einen möglichst breiten Einsatz im Unternehmen geprüft, etwa für Vertragsmanagement sowie Protokoll- und Beschlussverwaltung. Dapper ist sehr zufrieden damit, dass sich das ausgewählte DMS-System an die Anforderungen anpassen lässt und zahlreiche weitere Anwendungsfälle abbilden kann. Für den Geschäftsführer ist die Digitalisierung in der 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.“

Das **Seniorenpflegeheim**
„Albert-Osswald-Haus“ am
Tammenweg 56



Awo Gießen

Branche: Sozialwesen | **Gründungsjahr:** 1946

Hauptsitz: Gießen | **Mitarbeiter:** 500

www.awo-giessen.org



Die Prozessplanung macht laut Christina Bräutigam 80 Prozent der Arbeit aus. Zwei Schlüssel zum Projekterfolg sind der Entwurf und die saubere Umsetzung eines Rollenkonzepts für die Vergabe von Lese- und Bearbeitungsrechten für Dokumente. Wichtige Rollen im QM-Workflow übernehmen die Qualitätsbeauftragten und Einrichtungsleitungen sowie Geschäftsführung und der Betriebsrat – ein Kreis von knapp 20 Personen bei der Awo Gießen.

80 Prozent der Projektarbeit ist Planung

Insgesamt nutzen bis zu 300 Personen das QM-System. Die Arbeitserleichterung sei spürbar, sagt Christina Bräutigam: „Jeder hat den direkten Zugriff. Alle Dokumente, die beispielsweise eine Pflegekraft für die tägliche Arbeit braucht, stehen in der aktuellen, gültigen Version zur Verfügung. Und die umfangreichen Suchmöglichkeiten der Volltextsuche sorgen dafür, dass die benötigten Unterlagen schnell gefunden werden. Gleichzeitig wurde die Prozessqualität gesteigert, da eine Nutzung veralteter Dokumente ausgeschlossen ist.“

Zur Akzeptanz des DMS und zur Motivation für die Veränderungen bei der Arbeit tragen die Mitgestaltungsmöglichkeiten beim Design der Workflow-Prozesse bei. Prozessverbesserungen stehen auch beim nächsten DMS-Projekt auf dem Plan, dem Rechnungs-Workflow. Das entsprechende Archiv ist bereits aufgebaut. ◀

FRIEDRICH KOOPMANN



Awo-Chef Jens Dapper will mit dem DMS die Effizienz und Wertschöpfung erhöhen.



Laut Christina Bräutigam von der Awo verspüren alle QM-Systemnutzer eine große Arbeitserleichterung.