



... inkl. 5-Analysen und Funktionen-Tipps-Links rund um das Thema.

## **Leitfaden:** Dokumenten- und Informations- Management-System für Sozial-, Diakoniestationen und Pflegedienste (DMS-/ECM-System)

**Wie Sie die Zukunft der Dokumenten- und Informationsvielfalt in der Sozial-,  
Diakoniestation und im Pflegedienst bewältigen können.**

Wie können Sie im „digitalen Zeitalter“ frühzeitig die Weichen für ein Dokumenten- und Informations-Management-System in Ihrer Sozial-, Diakoniestation und im Pflegedienst stellen?



### **Experten sind sich einig:**

Ein digitales Dokumenten- und Informations-Management-System gehört schon heute mit zu den EDV-Kernaufgaben und wird künftig einen ähnlich hohen Stellenwert einnehmen, wie andere seit Jahren im Einsatz befindliche EDV-Anwendungen wie ERP-/Abrechnungs- und Planungssysteme.

### **Die Gründe:**

DMS-Systeme bilden eine sehr breite Palette an strategischen Optionen ab. Entsprechend vielfältig sind die Einsatzmöglichkeiten der DMS-Systeme im Besonderen auch im Verbund mit bestehenden EDV-Anwendungen. DMS-Systeme ersetzen keine bestehenden EDV-Anwendungen, sie bilden das zentrale und universelle „digitale Archiv“. Moderne digitale DMS-Systeme meistern nicht nur die Ablage, sie verwalten-verknüpfen-überwachen-informieren-automatisieren rund um die Dokumentenprozesse und sind damit auch ein zentrales Informations-System.

### **Die Ausgangssituation:**

Die Anzahl an Dokumenten und Informationen speziell auch in digitaler Form wird auch zukünftig weiterhin ansteigen. Das Ergebnis sind Aktenstapel in den Büros, unzählige Aktenordner in den Schränken, Aktenberge im Keller, Hunderte E-Mails im Posteingang und Tausende Dateien auf unterschiedlichen EDV-Systemen. Wer behält hier noch den Überblick? Diese Informationsberge sind nicht nur geschäftsrelevant sondern auch sehr „effizienz-relevant“. Mitarbeiter müssen die Dokumente sichten, bearbeiten, kopieren, transportieren, archivieren, bei Bedarf wiederfinden und an verschiedene Stellen im Unternehmen weiterleiten – zur Prüfung, zur Bearbeitung, zur Freigabe oder zur Ablage.

### **Das Resultat:**

Mühsame, zeitintensive Ablagevorgänge, nicht immer erfolgreiche Suchvorgänge, lückenhafte Bearbeitung von Geschäftsvorgängen, mangelhafte Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden/Klienten, Kostenträgern und Lieferanten. Solche Arbeitsabläufe sind unwirtschaftlich und die überlasteten Mitarbeiter sind demotiviert.

### **Die Lösung:**

Es ist wiederum einfach: Eigentlich geht es wie bei jeder EDV-Anwendung nicht mehr als um ein Werkzeug. Bevor das Informationschaos die Oberhand gewinnt, gilt es die Geschäftsprozesse zu beschleunigen und zu vereinfachen. Hier geht es dann um ein Dokumenten-Management-System auch Enterprise-Content-Management oder wie auch immer bezeichnet. Der Austausch großer Mengen von elektronischen Dokumenten und Informationen unterschiedlicher Art sowie der Zugriff durch jeden Mitarbeiter sind unabdingbar. Im Ergebnis geht es um schnellere Auffindbarkeit der Dokumente, Steigerung der Bearbeitungsqualität, Reduktion von Fehlerquellen, Wegfall von umfassender, manueller Tätigkeiten für Ablagen und ein zentrales Informationssystem für die Termin- bzw. Wiedervorlageverwaltung von Dokumenten, Verträgen, Bescheinigungen, Ausbildungen, Vereinbarungen etc. Flexibel ausbaubare DMS-/ECM-Systeme beinhalten zusätzlich Prozesse wie Eingangsrechnungsbearbeitung, Posteingangssystem, Vertragsverwaltung, Personalaktenverwaltung etc.

Worauf Sie bei einem DMS-Projekt achten können, erfahren Sie Schritt für Schritt in diesem Dokument. Die hier genannten Aspekte bilden jedoch nur typische Anforderungen ab und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Mit zukünftigen Funktionserweiterungen wird der Leitfaden aktualisiert.

### **Analyse-1: Strategischer Mehrwert eines DMS/ECM-Systems.**

## Welche strategischen Ziele sollen mit einem DMS/ECM-System erzielt werden?

Ja Nein (wichtig für Sie ja oder nein)

- Dauerhafte und nachhaltige Steigerung der Leistungsfähigkeit in den Geschäftsprozessen
- Unternehmensweite und funktionsübergreifende Digitalisierungsstrategie
- Durchgängigkeit und Vollständigkeit von dokumentenbasierten Geschäftsprozessen (Stichwort: Vollständige und aktuelle Kunden/Patienten und Personalakte)
- Vereinfachung in der Planung, Strukturierung und Durchführung von Arbeitsabläufen
- Minderung rechtlicher Unternehmensrisiken in den digitalen Geschäftsprozessen
- Gesetzeskonforme Speicherung von Dokumenten
- Bessere Steuerungs- und Kontrollmöglichkeit der gesetzlich relevanten Unternehmensprozesse (z.B. digitale Rechnungseingangsbearbeitung)

### Analyse-2: Wirtschaftlicher Nutzen eines DMS/ECM-Systems.

Das Hauptmotiv für den Einsatz eines DMS-/ECM-Systems sind wirtschaftliche Aspekte. Es entstehen direkt messbare Einsparungen in den Dokumentenprozessen als auch durch die Integration in bestehende Anwendungen. Eine Anwendungsintegration bzw. ein EDV-Verbundsystem zwischen ERP-/Abrechnungssystem und DMS-/ECM-System als auch mit den MS-Office-Systemen bieten zusätzliche Effizienzsteigerung.

Durch ein DMS-/ECM-System entsteht ganz automatisch eine flexible, zeit- und kostensparende Arbeitsumgebung, die unternehmensweit per Mausklick verfügbar ist. Ein DMS-/ECM-System verbessert also die Leistung und Wirtschaftlichkeit der Informations-Infrastruktur des Unternehmens.

## Was sind die wichtigsten wirtschaftlichen Ziele die zu erreichen sind?

Ja Nein (wichtig für Sie ja oder nein)

- Einfacherer und schneller Zugriff auf die Geschäftsdokumente
- „FINDEN-statt-Suchen“ als Resultat der systematischen und automatischen Archivierung mit Nutzung von speziellen Metadaten (Merkmale zum **gezielten** „FINDEN“)
- Konfigurierbare Schnittstellen zu umgebenden EDV-Anwendungen
- Bündeln aller Dokumente aus verschiedensten Quellen zu einer elektronischen Akte (eAkte oder digitale Akte) z.B. pro Kunde/Patient oder Mitarbeiter, um bruchloses und schnelles Arbeiten zu ermöglichen
- Automatisierung und Optimierung von Arbeitsabläufen im Dokumenten- und Informations-Management (Stichworte: Einfache schnelle Archivierung der Papierberge kommend aus der ambulanten Pflege wie z.B. Leistungsnachweise, Pflegedokumente, eventuell Rechnungen des Abrechnungssystems, Arbeitszeitnachweise, Personalabrechnungen usw.)
- Geringere Fehlerquote rund um die gesamten Administrationsaufgaben
- Höherer Ordnungsgrad auch durch Vereinheitlichung in der Administration
- Reduzierung von Ablagezeiten, Raum- und Personalkosten bei der Archivierung
- Geringerer Rechercheaufwand beim Zugriff auf Dokumente
- Weniger Aufwand für die Erfassung und Bearbeitung von papierbasierten Informationen (Stichwort: Automatische Archivierung von häufig wiederkehrenden Papierdokumenten)
- Gewährleistung der Aktualität des jeweiligen Dokuments bzw. Files
- Mehr Sicherheit und Transparenz durch Versions- und Änderungskontrolle
- Schutz vor Dokumenten- und Informationsverlust
- Schutz vor unerlaubten Einblicken und Zugriffen durch ein flexibles Berechtigungssystem

### Analyse-3: Prozessunterstützung durch ein DMS/ECM-Systems.



Viele Geschäftsprozesse beinhalten sowohl papierbasierte als auch digitale Informationen was unweigerlich zu leistungshemmenden und unwirtschaftlichen Abläufen führt: Daten müssen häufig doppelt erfasst werden, es entstehen unnötige Such- und Transportzeiten für Papierdokumente, Arbeitsvorgänge sind nicht vollständig und werden unterbrochen, Fehler treten auf und Papierdokumente lassen sich nicht ausreichend in andere Geschäftsprozesse integrieren.

Vom Posteingang-Scan bis zu Massenübernahmen von Dokumenten ist ein reibungsloser Scan-Vorgang unabdingbar. Das gleiche gilt für die Übernahme von Dokumenten von umgebenden Systemen wie z.B. vom jeweiligen Abrechnungssystem eventuell Rechnungen.

Damit die Vorgänge in der Pflege, Abrechnung, Verwaltung, Vertragswesen, Personalbereich, Rechnungseingang und anderen weiteren Unternehmensbereichen beschleunigt werden können, müssen Informationen jederzeit und im aktuellen Zustand verfügbar sein. Dies ist nur möglich, wenn die Dokumente in digitaler Form vorliegen. Zum Funktionsumfang eines DMS-/ECM-Systems gehören nicht nur die Basisfunktionen wie Erfassung-Ablage-Verwaltung-Suchfunktionen-Versionierung sondern auch eine flexible Prozessunterstützung und Automatisierung.

**Welche wichtigen Funktionen sind für die Prozessunterstützung gefordert?**

Ja  Nein  (wichtig für Sie ja oder nein)

- Effizientere betriebliche Abläufe durch höhere und schnellere Verfügbarkeit von Dokumenten
- Gewährleistung der Vollständigkeit und Richtigkeit in der Dokumentenverarbeitung
- Vermeidung von Mehrfachablagen
- Reduzierung der Routinetätigkeiten durch höheren Automatisierungsgrad in den typischen manuellen Tätigkeiten wie Einsparung von Ablage- und Suchzeiten
- Beschleunigung von internen und externen Abläufen (auch eventueller mobiler Zugriff auf die digitale Kunden-/Patientenakte)
- Einfaches und flexibel gestaltbares Posteingangssystem unter Berücksichtigung von Zugriffs- und Ablageberechtigungen
- Höhere Flexibilität zur Gestaltung von dokumentenbasierten Geschäftsprozessen (Nutzung von Vorlagen und direkte Eingabe von Metadaten)
- Flexibel nutzbare Workflows für Aufgabenverwaltung, Erledigungsüberwachung und auch Freigabeworkflow für individuelle Dokumente oder Urlaubsanträge usw.
- Notizfunktionen direkt an Dokument bzw. Objekt mit/ohne automatischer Mitteilung an Benutzer-/Benutzergruppen (damit kein „kopieren“ und „verteilen“ von Papieren)
- Automatische Wiedervorlageberechnungen und Terminüberwachungen für dafür spezifizierte Dokumente und Verträge (Termin bzw. Aktion direkt am Dokument nicht irgendwo im Kalender)
- Automatische Übernahme von Dokumenten wie Rechnungen aus dem jeweiligen Abrechnungssystem (damit dauerhaft zentral im Archiv und Zugriff auch für Anwender ohne ERP-/Abrechnungssystem)
- Einbindung der MS-Office-Anwendungen und der daraus entstehenden Dokumente
- Sichere Vertragsverwaltung durch Überwachung und automatische Mitteilung von Kündigungsfristen und Wiedervorlageterminen
- Verlässliche Überwachung und automatische Mitteilung für alle im Personalbereich fälligen Termine im Hinblick auf Vorlage von Bescheinigungen, Untersuchungen, Ausbildungen etc.

**Analyse-4: DMS/ECM-System: Speziell für Sozial-, Diakoniestationen und Pflegedienste**



Grundsätzlich gilt bei einem DMS-/ECM-System wie bei vielen anderen EDV-Anwendungen auch, die „Spezialisierung auf die Branchenanforderungen“ ist mit ein wesentlicher Unterschied in der Beurteilung und im wirtschaftlichen Ergebnis der Systeme.

## Was sind die „Spezialfunktionen“ eines DMS/ECM-Systems für Sozial-, Diakoniestationen und Pflegedienste?

Ja  Nein  (wichtig für Sie ja oder nein)

- Praxisnahe und spezielle auf die Dokumentenvielfalt der Sozial-, Diakoniestationen und Pflegedienste abgestimmte Ordner- und Ablagestruktur welche zusätzlich individuell anpassbar ist
- Spezialisiertes Metadatenystem (Merkmale der Dokumente und Ordnerstruktur) für Sozial-, Diakoniestationen und Pflegedienste
- Spezielle und komfortable Ablage- und Suchmasken ausgerichtet und anpassungsfähig auf die typischen Dokumente und Personalunterlagen in der Sozial-, Diakoniestation und im Pflegedienst
- Universelles und zentrales DMS-/ECM-System mit flexiblen Verbundfunktionen zu umgebenden EDV-Anwendungen
- Einfache Benutzeroberfläche z.B. auch durch vertraute Explorer-ähnliche Arbeitsweise
- Erzeugung einer digitale Kunden/Patientenakte direkt aus dem DMS-/ECM-System oder im Verbund mit ERP-/Abrechnungssystem (damit einheitliche Basisstammdaten)
- Verwaltung von aktiven und inaktiven Kunden/Patienten mit Wechselmöglichkeit
- Funktionen für die automatische Erzeugung von „sprechenden Filenamen“ und zusätzlichen z.B. Jahres-/Monatsordnern aus der manuellen und automatischen Archivierung von speziellen Dokumententypen
- Funktionen für die Überwachung von Wiedervorlageterminen oder Endterminen von Verträgen oder Vereinbarungen mit Kunden/Patienten oder Leistungsträgern
- Automatisierungsfunktion für schnelle und einfache Archivierung z.B. des Dokumentenstapels der monatlichen Leistungsnachweise für die automatische Erkennung von mehreren einzelnen Scanfiles eines Leistungsempfängers und automatische Erzeugung eines Gesamtfiles im DMS-/ECM-System
- Erzeugung einer digitalen Personalakte direkt aus dem DMS-/ECM-System oder im Verbund mit z.B. ERP-/Abrechnungssystem für strukturierte Ablage der Personaldokumente
- Personalakte einschließlich Archivierung und Überwachung Bescheinigungen-Nachweise wie z.B. Betriebsarzt-Fort-/Weiterbildungen-Führerscheinkontrolle-Hygienebelehrung-Rot Kreuz Kurse-Schwerbehindertenausweis
- Automatische Berechnung oder Eingabe von Wiedervorlageterminen für diverse Dokumente wie Führerscheinbescheinigungen-Ausbildungsnachweise-Untersuchungsnachweise etc.
- Flexibel konfigurierbares Posteingangssystem mit definierbaren Zugriffsberechtigungen und Mitteilungssystem
- Vertragsverwaltung für Verträge und Vereinbarungen mit Kunden/Patienten als auch für die Verträge der Einrichtung einschließlich Vertragstypen; Start-/Endtermin; Vertragspartner; Vertragswert; Kündigungstermin und Wiedervorlagetermin
- Systematische und automatische Archivierung von Eingangsdokumenten wie Angebote-Lieferscheine-Auftragsbestätigungen-Rechnungen mit automatischer Verknüpfung zur ERP-Anfragen-/Bestellnummer der ursprünglichen Anfrage/Bestellung des ERP-Systems und Anzeige der verknüpften Dokumente bei der Eingangsrechnungsbearbeitung (Option)

### Analyse-5: Fragen-Tipps für die Realisierung von DMS/ECM-Projekten



Ein DMS-/EDM-System hat beste Voraussetzungen, eine sehr schnelle Amortisation sowie einen hohen Return on Investment (ROI) zu erzielen. Die Frage der Wirtschaftlichkeit lässt sich im Einzelfall jedoch nur auf Grundlage von klar abgrenzbaren Entscheidungsparametern und einer Gegenüberstellung der Kosten und des erzielbaren Nutzens ermitteln. Die wichtigsten Faktoren für ein DMS-/ECM-System sind die Menge und Vielfalt der vorhandenen Informationen und der damit verbundene Organisationsaufwand. Prinzipiell ist aber die Einrichtungsgröße nicht allein ausschlaggebend.

Folgende Informationen sollten Sie bei der Planung eines DMS-/ECM-Systems berücksichtigen:

- Gibt es in Ihrer Organisation Schwachstellen in den Geschäftsprozessen welche Sie mit einem DMS-/ECM System beheben könnten?
- Gibt es Abläufe, die Sie durch ein DMS-/ECM-System vereinfachen wollen?
- Die dauerhafte Zunahme von Informationen und Dokumenten beansprucht unsere Organisation und belastet die Ressourcen erheblich in Hinblick auf Verwaltung-Ablage-Suchen usw.?
- Beachten Sie: Konventionelle Papier- bzw. Dokumentenablage verursacht
  - \*ineffizienten Ressourceneinsatz
  - \*zeitaufwendige Suche nach Dokumenten
  - \*lange Durchlaufzeiten
  - \*führt sehr häufig zu „Kopieren von Papieren“ und Mehrfachablagen
  - \*mangelhafte Transparenz weil nicht immer aktuell
  - \*hohe unnötige Kostenund erschweren somit eine integrierte und zeitnahe Vorgangsbearbeitung
- Ermitteln Sie das Dokumentenvolumen und die Dokumentenvielfalt in den einzelnen Geschäftsprozessen, um damit Optimierungsprozesse abzuleiten und berücksichtigen Sie dabei die zukünftige Entwicklung (alle 2 - 5 Jahre verdoppelt sich die Informationsmenge!)
- Beachten Sie die Regelungen die Ihnen vom Gesetzgeber auferlegt werden wie z.B. Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)
- Schaffen Sie hohe Benutzerakzeptanz durch frühzeitigen Einbezug der Benutzer in das Projekt
- Sparen Sie nicht an Systemschulung für die Benutzer, um von Anfang an eine hohe Benutzerakzeptanz zu erzielen
- Achten Sie auf eine hohe und einfache Anpassungsfähigkeit des DMS-/ECM-Systems auf sich verändernde und zusätzliche Geschäftsprozesse
- Nutzen Sie eine Branchenspezialisierung des DMS-/ECM-Systems und die damit verbundene Kompetenz und Erfahrung des Systemanbieters

### **Weitere Fakten rund um die Dokumenten- und Informationsvielfalt:**

- Mitarbeiter verbringen 10 - 40 % Ihres Arbeitstages damit, Informationen und Dokumente zu suchen oder auf sie zu warten
- ca. 40 % der zurechenbaren Arbeitszeit entfallen auf das Handling von Papierdokumenten
- DMS-/ECM-Systeme haben auch positive Nebenwirkungen wie z.B. Erhöhung der Qualität Ihrer Arbeitsabläufe, Mitarbeiter sind wesentlich motivierter weil moderne EDV-Techniken genutzt werden und die rechtskonforme Archivierung spart Material und Lagerungskosten
- DMS-/ECM-Systeme sind heute auch die stabile Informationsdrehscheibe die es dem Anwender erlaubt, neue Wege zu bestreiten und den Mitarbeitern als Werkzeug die notwendigen Informationen in ihrem Geschäftsalltag zielgerecht bereit zu stellen.

**Ergänzende „Klicks“ zu weiteren Systeminformationen rund um DMS/ECM.**



Folgende Systeminformationen stehen Ihnen zusätzlich zum Thema zur Verfügung:

- [Anwenderbericht Sozialstation Oberndorf gGmbH](#)
- [Erfolgsfaktor: Effizienteres Dokumentenmanagementsystem für Sozial-, Diakoniestationen und Pflegedienste](#)
- [SOSTA: Was sind Metadaten?](#)
- [SOSTA: Investitionsinformation](#)

**Zusatzinformation:**

In den Analysen haben wir fundamentale Funktionen der DMS-/ECM-Systeme nicht speziell aufgeführt, da wir diesen Funktionsumfang voraussetzen. Üblicherweise bieten mittel- bis hochpreisige DMS-/ECM-Systeme einen hohen Leistungsumfang im Standard. Ergänzend stehen dann erweiterbare Zusatzmodule je nach Kundenbedarf zur Verfügung.

**Impressum und Kontaktdaten**

OrgSoft Bernhard Maier  
Bahnhofstraße 6  
D-89150 Laichingen

Tel.: +49 7333 / 925798-22  
E-Mail: [bmaier@orgsoft.de](mailto:bmaier@orgsoft.de)  
Homepage: [www.sosta-dms.de](http://www.sosta-dms.de)