

Interview mit Andreas Bronner, Geschäftsführer der Sozialstation Raum Oberndorf a.N. gGmbH

Mit .snap-Schnittstelle papierlos archivieren

Augsburg – Langjährige Aufbewahrungspflichten für Leistungserfassungsbelege, Dienstpläne, Abrechnungsbelege, Pflegedokumentation und vieles mehr – das benötigt viel Platz und damit Regalmeter in Büros, in Kellerräumen oder sonstigen Archiven.

Seit 2013 wird in der Sozialstation Raum Oberndorf mit .snap ambulant gearbeitet.

Rund 700 Klienten werden hier fachkundig versorgt und betreut. Weitere 140 Klienten werden von der Sozialstation südlich von Stuttgart mit Essen auf Rädern beliefert. Der Träger ist dem Diakonischen Werk Württemberg angeschlossen und bietet das komplette Angebot an ambulanten Dienstleistungen.

Wie kamen Sie dazu, sich mit dem Thema Dokumentenmanagement (DMS) ernsthaft zu beschäftigen? Was war Ihre Ausgangslage?

Wir verstehen uns als innovatives Dienstleistungsunternehmen und beschäftigen uns schon seit 2011 mit dem Thema Digitalisierung. 2014 sind wir in neue Räume umgezogen, bis dahin wollten wir uns von Papier/Aktenbergen verabschieden. Mit unserem stetigen Wachstum, haben sich auch unsere Aktenschränke immer weiter gefüllt. Klientenakten, Mitarbeiterakten, aktive und inaktive Papierablage, Verträge und vieles mehr wurden in gefüllt hunderten Aktenordner abgelegt. Papier in Ordner ablegen, Papierordner suchen/holen/wieder zurückstellen/Papierordner sortieren und ausmisten, bzw. archivieren nahm sehr viel Arbeitszeit in Anspruch, die wir gerne sinnvoller einsetzen wollten. Wer hat gerade welchen Ordner, wo ist der Vertrag, warum ist er nicht abgelegt, all diese unnötigen Verwaltungsprozesse und Kommunikationen wollten wir gerne schnellstmöglich ausschalten.

Vorher – nachher: Wie haben sich Ihre Informations- und Verwaltungsprozesse neu strukturiert?

Ein zentraler Posteingang für alle Papierdokumente an unserer Telefon- und Dokumentationszentrale wurde neu geschaffen. Hier wird zentral alles eingescannt und abgelegt, bzw. elektronisch weitergeleitet, was bearbeitet werden muss. Die betroffenen Mitarbeiter werden über die digitale Ablage eines Dokumentes benachrichtigt, sofern dies notwendig ist. Wir haben mittlerweile eine komplett papierfreie Verwaltung. Alle Klienten und Mitarbeiterakten, bzw. sämtlicher sonstiger Schriftverkehr und Verträge etc. sind in unserem Dokumentenmanagementsystem abgelegt. Jeder hat schnell Zugriff auf die für ihn wichtigen Informationen mit ein paar Mausklicks. Manuelles Suchen gibt es nicht mehr, über die Volltextsuche kann jedes Dokument gefunden werden, auch wenn der Ablageort unbekannt ist.

Haben Sie Praxisbeispiele für den neuen Mehrwert im Alltagsbetrieb?

Nur noch eine zentrale Stelle wendet Arbeitszeit für das Scannen und Ablegen der Dokumente auf, die andern Stellen können sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. Dokumente suchen gibt es bei uns nicht mehr und wenn doch, mit wesentlich geringerem Zeitaufwand über die Volltextsuche. Alle Dokumente stehen sofort am Arbeitsplatz zur Verfügung. Bei Betriebsprüfungen können die Dokumente schnell und effektiv vorgelegt werden (z. B. MDK Prüfung).



Andreas Bronner
Geschäftsführer
der Sozialstation
Oberndorf am Neckar

Wie rechnet sich Ihre Archivierungslösung aus betriebswirtschaftlicher Sicht?

Die kompletten Dokumenten-Datenbanken werden intern und extern gesichert, Aufbewahrungspflichten sind kein Problem und die Aufbewahrungskosten viel geringer. Aus meiner Sicht wesentliche Zeitersparnisse in der Verwaltung an verschiedenen Stellen, von der Pflegedienstleitung, Einsatzleitungen bis zur Leistungsabrechnung aber auch Geschäftsführung. Alle profitieren vom schnellen Finden der Dokumente und davon, dass die Dokumente überall zur Verfügung stehen, am Arbeitsplatz, Zuhause und sogar unterwegs auf mobilen Geräten.

Was ist besonders wichtig bei einer DMS-Einführung für einen Pflegedienst?

Wie immer, wenn neue Software und Technik eingesetzt wird, müssen die Arbeitsprozesse und Betriebsabläufe analysiert und strukturiert werden. Sollte die Papierablage schon ein Chaos sein, wird es nur, weil ein DMS System eingeführt wird, nicht automatisch besser. Dann sollte erstmal mit den Chaosverursachern gesprochen werden. Zudem sollte jeder Arbeitsplatz mindestens zwei Bildschirme haben, so dass die Dokumente neben der .snap Arbeitsfläche angezeigt werden können.

Wir bedanken uns für das Interview.
brunner@sozialstation-oberndorf.de