



FALLSTUDIE | Lebenshilfe Braunschweig

SharePoint basiertes QM-System optimiert Prozessabläufe

Die Lebenshilfe Braunschweig hat mit Unterstützung der fme AG ein SharePoint basiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) eingeführt. Der Umlauf von veralteten oder falschen Dokumenten im Unternehmen konnte so merklich reduziert und die Qualität der gesamten Unternehmensprozesse optimiert werden. Durch eine integrierte Suchfunktion, Verschlagwortung von Dokumenten, persönliche Favoritenordner und eine grafische Prozesslandkarte als Navigationsoberfläche wurde die Nutzerzufriedenheit erheblich gesteigert. Die Umsetzung in Zusammenarbeit mit der fme Ausbildungsabteilung ermöglichte zudem eine Kostenreduzierung im Projekt.

Ausgangssituation

Soziale Leistungserbringer wie die Lebenshilfe Braunschweig sind gesetzlich zu einem internen Qualitätsmanagement verpflichtet, um die Qualität sämtlicher Unternehmensprozesse zu gewährleisten. Dazu gehört auch das Management aller sich im Umlauf befindlichen, rund 550 unternehmens- und prozessrelevanten Dokumente. Bislang befanden sich die Dokumente des Qualitätsmanagements im Netzlaufwerk, auf das alle Mitarbeiter Zugriff haben. Die Mitarbeiter empfanden die komplexe Ablagestruktur jedoch als unübersichtlich und die Benennung der Dokumente nicht eindeutig. Dies führte dazu, dass die benötigten Dokumente oftmals erst nach langer Suchzeit gefunden werden konnten.

Während Mitarbeiter im administrativen Bereich täglich mit den Dokumenten arbeiten, fehlt den Kollegen aus den anderen Abteilungen oft die Routine im Umgang mit der komplexen Ablagestruktur. Die Suchfunktion von Windows lieferte in diesem Fall nur ungenügende Resultate, da verwandte Suchbegriffe nicht berücksichtigt werden konnten. Um den langwierigen Suchvorgang zu umgehen, haben sich einige Mitarbeiter häufiger benötigte Dokumente als lokale Kopie

LEBENSILFEBraunschweig

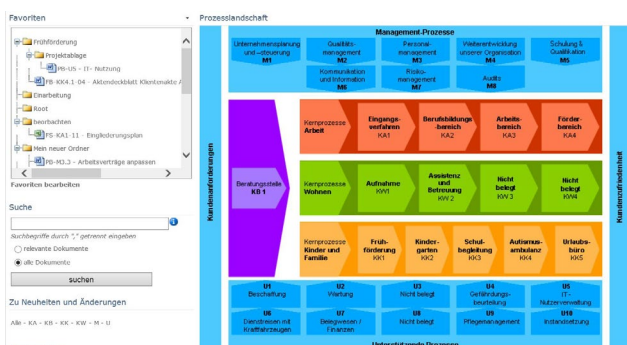
Die Lebenshilfe Braunschweig gemeinnützige GmbH bietet mit dem »Lebenshilfe Braunschweig e.V.« als Gesellschafter für mehr als 1.400 Menschen mit Beeinträchtigungen Dienstleistungen an 30 Standorten in und um Braunschweig. Als mittelständisches Unternehmen mit etwa 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die Lebenshilfe größter Anbieter von Hilfen für Menschen mit Beeinträchtigungen in Braunschweig.

oder Verlinkung auf dem eigenen PC gespeichert. Das Problem: Wurden verlinkte Dokumente umbenannt, funktionierte die Verlinkung nicht mehr. Die Folge von lokalen Kopien: Es gelangten veraltete Dokumente in Umlauf, da Aktualisierungen im zentralen Laufwerk so nicht registriert wurden und Verlinkungen nicht mehr funktionierten, wenn sich Name oder Ort der Datei änderten.

Ein weiteres Problem: Durch die Ablage der Dokumente im Netzlaufwerk hatten alle Mitarbeiter Zugriff, auch auf Ordner des Qualitätsmanagements, in denen sich Dokumente befanden, die nicht für den Umlauf gedacht waren.

Zielsetzung

Veraltete Dokumente bergen immer ein Risikopotential. Ziel war es deshalb, das bisherige Qualitätsmanagementsystem der Lebenshilfe Braunschweig abzulösen und zu vereinfachen, um dieses Risiko zu minimieren und die Qualität aller Prozesse sicherzustellen. Die neue Anwendung sollte einfach und intuitiv zu bedienen und auf die unterschiedlichen



Einstieg über die Prozesslandkarte: Screenshot der Benutzeroberfläche des Qualitätsmanagementsystems der Lebenshilfe Braunschweig

Bedürfnisse der einzelnen Bereiche zugeschnitten sein. Es sollte als ein Teil des Intranets der Lebenshilfe Braunschweig implementiert werden. Das System sollte in erster Linie alle Dokumente des Qualitätsmanagements schreibgeschützt verwalten, allen Mitarbeitern immer die aktuellsten Versionen zur Verfügung stellen und Aktualisierungen nachvollziehbar machen. Änderungen sollten vom Qualitätsmanagement beauftragten selbstständig eingepflegt werden können. Darüber hinaus sollte das QMS-System den Nutzern das Suchen von Dokumenten durch die Unterteilung der Dokumente in Prozesse und eine integrierte Suche mit Schlagwörtern erleichtern und ihnen die Möglichkeit geben, häufig verwendete Dokumente in einer Favoritenliste zu speichern.

Lösung

Als Grundlage des QMS-Systems dient Microsoft SharePoint 2010. Das QMS-System ist in das Intranet der Lebenshilfe Braunschweig eingebettet, das parallel entstand.

Es besteht aus vier Hauptkomponenten, die auf unterschiedliche Nutzerbedürfnisse zugeschnitten sind; einer Prozesslandkarte zur Einstiegsnavigation, einer Suchfunktion, einer Favoritenliste und einer prominenten Übersicht über Neuheiten und Änderungen. Den Einstieg für den Nutzer bietet eine Prozesslandkarte. Hier wählen die Benutzer die betreffenden Prozesse direkt aus und gelangen somit zur Prozessbeschreibung und zu allen zum Prozess gehörigen Dokumenten. Alle mitgeltenden Dokumente sind hier in einer hierarchischen Baumstruktur auf einen Blick sichtbar, sodass keine Dokumente vergessen und Prozesse beschleunigt werden. Sichtbar sind Informationen wie Titel des Dokuments, Versionsnummer, Datum, Beschreibung, Prozessverantwortlicher oder die Versionshistorie.

Über die Startseite des Portals können Nutzer auf alle Neuerungen zugreifen und jedes geänderte Dokument erhält

Dokumenteninformationen			
Titel:	PB-KW2.2 - Menschen ambulant unterstützen		
Ausgabenummer:	4,0	Versionen	
Ausgabedatum:	27.06.2014	Version Ausgabedatum Optionen	
Beschreibung:	Bildet den Bereich Maßnahmenplanung und Durchführung für ambulante Wohnangebote ab	1,0 11.07.2012	
Prozessverantwortlicher:		2,0 27.07.2012	
Was hat sich geändert:	<input type="button" value="anzeigen"/>	3,0 19.11.2013	
Mitgeltende Dokumente:		4,0 27.06.2014 aktuell	
AA-KW2.2-01 - Berichtswesen AmB		Achtung! Wird eine andere Version über diese Option veröffentlicht, geht die Verbindung zu dem richtigen Historiedokument verloren!	
FB-KW1-03 - An- und Abmeldung Bereich Wohnen			
FB-KW1-04 - Vertrag Ambulante Betreuung			
FB-KW1-05 - Dienstleistungsvertrag Ambulante Betreuung			
FB-KW1-13 - Schweigepflichtentbindung			
FB-KW2.2-06 - Abschlussinterview Ambulante Betreuung			
FB-KW2.2-07 - Aktendeckblatt AmB			
FB-KW2.2-05 - Eigentumsüberlassung amb. Betreuung			
FD-KW2.2-03 - Orientierungshilfe für das Bearbeiten einer Erstaussstattung			
FB-KW2.2-02 - Checkliste: Menschen ambulant unterstützen			
FB-KW2.2-08 - Inkubatorvertrag AmB			
FB-KW2.2-09 - Ich habe Urlaub			
FB-KW2.2-10 - Leitfaden für die individuelle Hilfeplanung vom Behindertenbeirat der Stadt Braunschweig			
FS-KW2.2-01 - Gesundheitsamt			
FB-KW2.2-11 - Datenblatt			
Schlagwörter:			
Durchführung, Maßnahmenplanung			
§100	<input type="button" value="hinzufügen"/>		
	<input type="button" value="eintragen"/>		
<input type="button" value="Öffnen"/>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>	<input type="button" value="Archivieren"/>	
<input type="button" value="Zurück"/>			

Beschreibung, interne Versionierung oder mitgeltende Dokumente: Alle Informationen zum Dokument auf einen Blick

eine Markierung. Eine interne Versionierung und die Funktion »Was wurde geändert?« macht es möglich, inhaltliche Änderungen an Dokumenten auf einen Blick nachzuvollziehen.

Weiterhin hat jeder Benutzer die Möglichkeit, sich Favoriten anzulegen. Über die Favoritenliste, die in Ordner strukturiert werden kann, erhält er so auf der Startseite einen Überblick über die für ihn relevanten Dokumente ohne erneut zu suchen oder sich durch die Prozesslandschaft zu navigieren.

Die integrierte Suchfunktion macht es möglich, alle Dokumente nach Schlagworten zu durchsuchen. Ist das Dokument unter dem vermuteten Suchbegriff nicht zu finden, kann jeder Mitarbeiter das Dokument mit eigenen Schlagworten versehen und seinen Suchbegriff etablieren. Das System stellt so sicher, dass jeder Mitarbeiter ein Dokument wiederfinden kann – unabhängig davon, ob er beispielsweise nach Arzneimittel oder Medizin sucht.

Die Pflege des QMS-Systems erfolgt zentral durch das Qualitätsmanagement. Änderungen durch Dritte werden damit ausgeschlossen.

Benefit

Die Einführung eines SharePoint basierten QM-Systems innerhalb der Lebenshilfe Braunschweig hat dazu geführt, dass Nutzer Dokumente nun nicht mehr lokal ablegen und immer mit den aktuellsten Dokumentenversionen arbeiten. Dies belegen Prozessaudits, in denen keine veralteten Dokumente mehr vorgefunden werden und die Qualität dahingehend gesteigert werden konnte.

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter der Lebenshilfe Braunschweig im Umgang mit den Dokumenten des Qualitätsmanagements hat sich deutlich verbessert. Durch die grafische Umsetzung ist die Navigation für die Mitarbeiter verständlich und intuitiv. Dokumente werden einfacher und schneller gefunden als vorher, Zusammenhänge zwischen Dokumenten deutlicher und Neuigkeiten sofort erfasst. »Wir sind mit der Umsetzung sehr zufrieden und haben mit fme einen verbindlichen, verlässlichen Ansprechpartner für die Betreuung unserer SharePoint-Projekte gefunden. Das schätzen wir sehr«, beschreibt Stefanie Luthmann, Qualitätsmanagement Lebenshilfe Braunschweig, die Zusammenarbeit mit der fme AG.

Ausblick

Die Lebenshilfe Braunschweig plant, das Qualitätsmanagementsystem im nächsten Schritt zu einem integrierten Managementsystem auszubauen. Das QM-System wird weiterhin zentrale Anlaufstelle bleiben, aber externe Verlinkungen wie beispielsweise zum Arbeitssicherheitsportal oder zum Internet werden bereits zugelassen.