

# DRK-Kreisverband Zollernalb e.V.

## Der Motor eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

### Projektbericht

**Herausforderung:** Effizienzsteigerung durch Ersatz der papierbasierten QM-Dokumentation; gesetzliche Anforderungen des Gesundheitswesens erfüllen und gleichzeitig aktuelle und kontinuierliche Information aller Mitarbeitenden – auch im mobilen Einsatz

**Lösung:** Freigabeprozesse, Dokumentenlenkung und -verwaltung werden vollumfänglich über orgavision gesteuert

**Mehrwert:** Alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden sind als Nutzer angelegt, dadurch weitreichende und deutlich transparentere Kommunikation

Mit über 160 hauptamtlichen und über 1.400 ehrenamtlichen Mitarbeitenden nimmt der DRK-Kreisverband Zollernalb e.V. eine Vielzahl sozialer Aufgaben wahr: Neben dem Hausnotruf, einem mobilen Versorgungsdienst, einer Einrichtung für betreutes Wohnen, zwei als Außenstellen betriebene Rettungswachen und persönlichen Besuchsdiensten bietet er auch einen häuslichen Pflegedienst für Kinder und Erwachsene an. In der Zentrale in Ballingen befindet sich zudem ein eigenes Ausbildungszentrum mit einem breiten Angebot an Fortbildungsmaßnahmen und Kursen.

#### Zahlreiche Funktionen in einer Lösung

Zur Sicherung der Qualität angebotener Dienstleistungen und Produkte sowie interner Arbeitsabläufe setzte der DRK Kreisverband lange Zeit auf ein QM-Handbuch in Papierform. Die erforderlichen, regelmäßigen Aktualisierungen wurden allen knapp 2.000 Mitarbeitenden der Zentrale und der Außenstellen in Papierform oder über ein Ordnersystem als PDF zur Verfügung gestellt.

Dieses System stieß allerdings an seine Grenzen: Angesichts der Größe und dezentralen Struktur des Unternehmens konnte nicht sichergestellt werden, dass alle Updates zeitnah vorgenommen wurden und die Handbücher den jeweils letzten Stand aufwiesen. Der zeitliche Aufwand für die Bearbeitung und Freigabe der Dokumente nahm übermäßig zu und eine Kenntnisnahme der aktualisierten Inhalte konnte nicht lückenlos nachvollzogen werden. Unter der Leitung von Qualitäts-

und Bildungsmanager Ralf Bösel machte sich das Unternehmen auf die Suche nach einer alternativen Lösung, für die ein umfangreicher Kriterienkatalog entwickelt wurde. Dieser beinhaltete Anforderungen wie Übersichtbarkeit laufender Kosten, Einbindungsmöglichkeit vorhandener Dokumente, orts- und zeitunabhängiger Zugriff, problemloser Aufbau in vorhandener Infrastruktur, Ressourcenentlastung, hohe Nutzerakzeptanz und zusätzliche Funktion als Kommunikationsplattform.

Der Evaluierungsprozess der vorhandenen Angebote erstreckte sich über 18 Monate, bis man schließlich auf orgavision aufmerksam wurde: Die Softwarelösung erfüllte alle Punkte des Kriterienkatalogs, sodass kurz nach der Entscheidung mit der Einführung der neuen Plattform begonnen wurde.

#### Komplette Überführung aller Dokumente

Als web- und browserbasierte Lösung war eine aufwändige Implementierung des Systems nicht nötig, der DRK Kreisverband konnte umgehend mit der Schulung der projektverantwortlichen Mitarbeitenden beginnen. In nur zwei Tagen wurden den Hauptanwendern die orgavision-Funktionen und Workflows erläutert, mit dem Aufbau firmenspezifischer Strukturen sowie der Überführung der vorhandenen Dateien begonnen. Rund ein halbes Jahr später wurden 200 Mitarbeitende mit Zugriffsrechten versehen und in die Software eingeführt, es folgten die weiterführende Schulung der Abteilungsleiter und der finale Rollout der neuen Lösung an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

**„Über die reine Dokumentenverwaltung hinaus setzen wir orgavision als Kommunikationsplattform ein, nutzen es für Mitarbeiterumfragen, zur Maßnahmensteuerung und Audit-Abarbeitung. Verbesserungsvorschläge, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen werden komplett über das System abgewickelt und sorgen für eine wesentlich höhere Effizienz innerhalb des Unternehmens.“**



„Wir können heute jederzeit nachvollziehen, ob Termine eingehalten und wichtige Informationen von zuständigen Stellen registriert wurden.“

### Motor des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Freigabeprozesse, Dokumentenlenkung und -verwaltung wurden von Anfang an vollumfänglich über orgavision gesteuert. Die aktive Nutzung durch alle Mitarbeitenden förderte der DRK Kreisverband mit der Anweisung, sich zu Informationszwecken einmal täglich in der Verwaltung bzw. einmal wöchentlich im Rettungsdienst in die Unternehmensplattform einzuloggen. Dies erleichterte die zeitgleiche Verteilung aktueller Dokumente sowie Verfahrensanweisungen und ermöglichte zudem eine Kenntnisnahme dieser Informationen zu jeder Zeit.

Nachdem orgavision das klassische schwarze Brett als Kommunikations- und Informationsmittel abgelöst hatte, entwickelte sich die Softwarelösung zu einer exklusiven und hochfrequentierten Informationsquelle innerhalb des Verbandes.

Einzelne Abteilungen begannen darüber hinaus mit dem Archivieren von Protokollen, Veröffentlichen von Abteilungszielen und weiteren relevanten Informationen in eigens dafür angelegten Ordnern, deren Inhalte zuweilen über das umfangreiche Rechtmanagement geschützt sind.

Mit Hilfe des integrierten Audit- und Maßnahmenmanagements wurde das volle Potenzial der neuen Plattform erschlossen: Verbesserungsvorschläge, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sowie die Vorbereitungen für interne und externe Audits werden komplett über das System abgewickelt und sorgen für eine wesentlich höhere Effizienz innerhalb des Unternehmens.

Ralf Bösel bewertet die Einführung von orgavision wie folgt: „Die Anwendungsbereiche, innerhalb derer wir von orgavision profitieren, sind breit gefächert. Über die reine Dokumentenverwaltung hinaus setzen wir die Lösung als Kommunikationsplattform ein, nutzen sie für Mitarbeiterumfragen, zur Maßnahmensteuerung und Audit-Abarbeitung. Wir können heute jederzeit nachvollziehen, ob Termine eingehalten und wichtige Informationen von den zuständigen Stellen registriert wurden. orgavision ist zum Motor eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses geworden, erspart uns Materialkosten und verringert nicht zuletzt auch meinen persönlichen Aufwand für die Umsetzung des betriebsinternen Qualitätsmanagements beträchtlich. Heute bin ich kein Bittsteller mehr, der ständig um die Erledigung wichtiger Aufgaben anhalten muss. orgavisions Ampelsystem sorgt dafür, dass diese zeitnah und termingerecht umgesetzt werden.“

#### PROJEKT-ÜBERBLICK:

	<b>Branche:</b> Sozialwirtschaft
	<b>Organisation:</b> ca. 1.500 Mitarbeitende, 7 Einrichtungen
	<b>Betriebsmodell:</b> SaaS
	<b>Fokus:</b> Qualitätsmanagement, interne Kommunikation, Audit-Abwicklung

Sie erreichen uns über [orgavision.com](https://orgavision.com) und natürlich telefonisch unter **+49 30 555 74 72 0**

Wir verwenden in unseren Dokumenten nach Möglichkeit geschlechtsneutrale Schreibweisen und Formen die umgangssprachlich üblich sind. Gemeint sind alle Geschlechter.