

Modernes Mitarbeiterportal vernetzt 4.000 Menschen KJF Augsburg schafft Begegnung auf allen Ebenen

Im Zentrum der Arbeit der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. steht die Begegnung von Mensch zu Mensch – dieser Grundsatz gilt sowohl für den Umgang mit Klienten und Patienten als auch für die über 4.000 Mitarbeiter untereinander. Um personale Begegnung noch stärker auf verschiedenen Ebenen leben zu können, wurde ein komplett neues Portal geschaffen, das Mitarbeiter aus über 80 verschiedenen Einrichtungen über jegliche Abteilungs- und Standortgrenzen hinweg vernetzt. Zusammenarbeit, Wissensaustausch aber auch das Qualitätsmanagement konnten dadurch entscheidend verbessert werden.

Die 1911 gegründete Katholische Jugendfürsorge ist ein Sozialunternehmen, dem über 80 verschiedene Gesundheits- und Sozialdienstleister in der Diözese Augsburg angehören. Die kirchliche Organisation ist ein kompetenter Ansprechpartner für Menschen in Not und macht „Mut zum Leben“ von Nordschwaben bis in das Allgäu und bayrische Oberland. Jedes Jahr nehmen 80.000 Menschen die Angebote der unterschiedlichen Einrichtungen in den Bereichen Medizin, Schulen, berufliche Bildung und Integration sowie Kinder- und Jugendhilfe in Anspruch.

Das moderne Mitarbeiterportal treibt die Vernetzung zwischen den verschiedenen Einrichtungen voran und verdeutlicht, dass Werte wie Begegnung und Austausch in der digitalen Welt einen größeren Stellenwert als je zuvor haben. Eine Besonderheit ist, dass ausnahmslos alle 4.000 Mitarbeiter aus den unterschiedlichsten Berufsgruppen Zugang zum Portal haben. Im Vergleich zum früher genutzten E-Mail-System, über das nur etwa 2.000 Mitarbeiter erreicht wurden, stellt dies eine ganz neue Dimension des Austauschs dar, wie der Leiter der Stabstelle Marketing und Kommunikation, Raphael Doderer, betont.

Das Portal wird dem Projektleiter zufolge umfangreich genutzt: „Hier sind das Qualitätsmanagement, das Wissensmanagement und die interne Kommunikation unter einem Dach vereint. Unabhängig davon, ob ein Mitarbeiter in der Jugendsozialarbeit an einer externen Schule tätig ist oder direkt in der Geschäftsstelle: Jeder hat Zugang zu einer zentralen Wissens- und Qualitätsplattform.“

Dabei ist das Mitarbeiterportal tief in die Gesamtstrategie eingebettet und kann als erster Schritt auf dem Weg zur Vision „KJF Marketing und Kommunikation 2020“ gesehen werden. Die Einbindung der Mitarbeiter über das Portal stellt den Aufbruch in den Prozess der konsequenten Modernisierung und Neupositionierung der KJF und ihrer Einrichtungen dar. Die Katholische Jugendfürsorge wird mit dem Input der Mitarbeiter „von innen heraus“ als starke Marke aufgebaut. Leitidee ist die identitätsbasierte, digitale Markenführung.

Für den Aufbau des Mitarbeiterportals gab es einen umfangreichen Anforderungskatalog. Die frühere Lösung war nicht nur in die Jahre gekommen, sondern litt vor allem unter mangelnder Akzeptanz von Seiten der Mitarbeiter. Daher war es den Mitgliedern der Projektgruppe besonders wichtig, dass das neue Portal sämtliche Mitarbeiter involviert. Darüber hinaus wurde der konkrete Bedarf im Gesamtverband und auf Einrichtungsebene evaluiert. Dabei wurde stets Wert darauf gelegt, dass durch das neue Mitarbeiterportal bestehende Insel-Lösungen abgelöst werden können und dadurch die Softwareinfrastruktur vereinheitlicht wird.

Im Rahmen des Findungsprozesses kamen die Verantwortlichen zu der Erkenntnis, dass eine Social Collaboration Software die für ihre Zwecke am besten geeignete Form ist. Der Verband war offen für diese Technologie, die sich in immer mehr Organisationen und Unternehmen bewährt. Angesichts des anspruchsvollen Lastenheftes konnte die Software Intrexx am besten bestehen. Doderer kommentiert die Entscheidung mit den Worten „uns hat die Gesamtheit der Intrexx-Technologie mit ihren Apps, der Qualitätsmanagement-Suite und der Social-Komponente Intrexx Share am meisten überzeugt“.



Katholische Jugendfürsorge
der Diözese Augsburg e.V.

Firma

Katholische Jugendfürsorge
der Diözese Augsburg e.V.
www.kjf-augsburg.de

Standort

Verbandssitz: Augsburg, über 80
Einrichtungen und Dienste in der
Diözese Augsburg

Branche

Gesundheits- und Sozialdienstleister

Bilanzsumme

337 Mio. €

Mitarbeiter

4.000

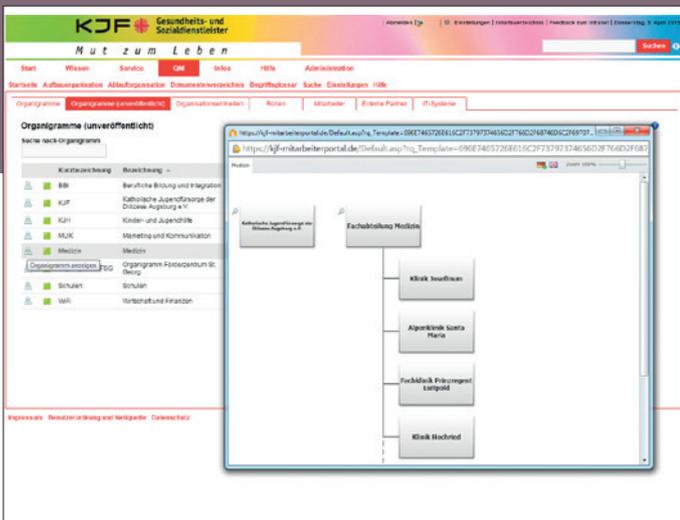
Eingesetzte Produkte

Intrexx
Intrexx Share
Qualitätsmanagement Suite
Intrexx CMS 2.0
Online-Umfragen
Speziell entwickelte Applikationen

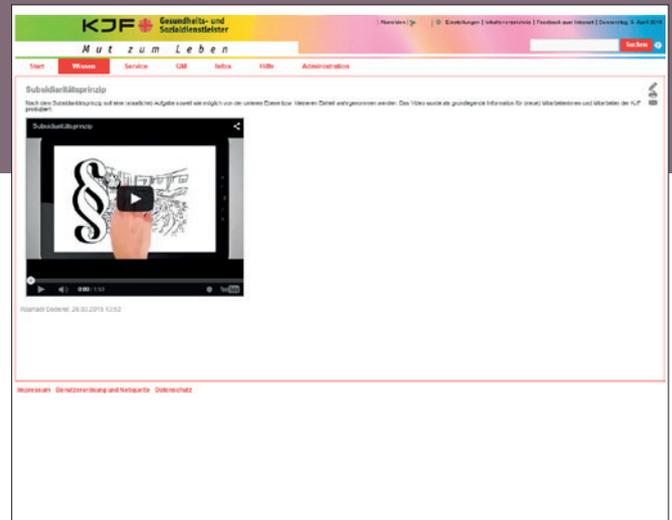
„Intrexx begleitet uns auf dem Weg zu konsequenter Modernisierung. Vernetzen, vereinfachen und verständlich machen – das ist der Dreiklang, der unser Mitarbeiterportal sehr gut beschreibt.“

Raphael Doderer,

Leiter Stabsstelle Marketing und Kommunikation,
Katholische Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V.



Orientierung in der Organisationsstruktur des Verbands



Integrierte Wissensdatenbank mit Beiträgen und Videos

Eine Anforderung, an der andere Wettbewerber gescheitert sind, war, dass das Mitarbeiterportal in Form einer Hybrid-Cloud betrieben werden musste. Da naturgemäß nicht alle Einrichtungen des Verbands sowie externe Kooperationspartner wie Schulen an ein gemeinsames EDV-Netz angeschlossen sind, wird das Portal extern gehostet, wobei jedoch keinerlei Abstriche bei der Datensicherheit gemacht werden durften. Da über 80 unterschiedliche Einrichtungen auf das Mitarbeiterportal zugreifen, wurde das gesamte Portal darüber hinaus mandantenfähig entwickelt. Dadurch und durch die ausgeklügelte Benutzerverwaltung von Intrexx wird gewährleistet, dass vertrauliche Informationen nur von den berechtigten Einrichtungen und Benutzern eingesehen werden können.

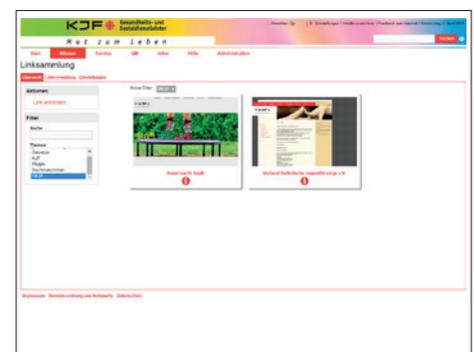
Die Mitarbeitervertretungen wurden eng in die Gestaltung des Portals einbezogen. Beispielsweise wurde eine verbindliche Benutzerordnung sowie eine „Netiquette“ für den digitalen Austausch definiert. Stolz berichtet Doderer, dass das Portal sich schon kurze Zeit nach dem Go Live etablieren konnte und besonders die Arbeitsgruppen von Intrexx Share sehr intensiv genutzt werden: „Das geht hin bis zu den Mitarbeitervertretungen, da die Beteiligten wissen, dass ihre Daten hier sicher sind und der Austausch auch intern nicht von Kollegen verfolgt werden kann, die keine Berechtigung dazu haben.“

Da die für das Projekt verantwortlichen Mitarbeiter ohnehin recht Social-Media-affin sind, fand vor der Einführung des Portals eine umfangreiche Bewusstseinsbildung auch auf Management-Ebene statt. Um eine schnelle Etablierung des Portals zu erreichen, wurde bei der Einführung sehr strukturiert vorgegangen: Nachdem alle Mitarbeiter einen persönlichen Zugang erhalten hatten, fand eine Roadshow durch sämtliche Einrichtungen statt, bei der die neue Kommunikations- und Organisations-Plattform im direkten Gespräch vorgestellt wurde. Ein weiterer zentraler Schritt war die Schulung von Redakteuren und Mitarbeitern im Qualitätsmanagement, sowie sogenannter „Multiplikatoren“. Diese beantworten ihren Kollegen als Ansprechpartner vor Ort alle Fragen zum Portal.

Die Social Collaboration Anwendung Intrexx Share bildet das Herzstück und die Startseite des Mitarbeiterportals. Die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern findet hier über Beiträge im sogenannten Activity Stream, vor allem aber auch in Form von Gruppendiskussionen statt. Sehr rasch bildeten sich Arbeitsgruppen zu unterschiedlichen Themen, die Informationen und Dokumente über Intrexx Share austauschen und gemeinsam daran arbeiten. Als ein Beispiel führt der Projektleiter Diskussionen und Verbesserungsvorschläge zu QM-Dokumenten an: „Die Einladung zum Dialog wurde also angenommen.“

Der Bereich Qualitätsmanagement ist auch der zweite Kernpunkt des Portals. Mit der von der Karlsruher Firma ipro Consulting entwickelten Qualitätsmanagement Suite wird eine kontinuierliche Verbesserung der Arbeit der verschiedenen Einrichtungen angestrebt. Gerade im Bereich Gesundheits- und Sozialdienstleistung ist dies von besonderer Bedeutung, da die Patienten und Klienten stets eine bestmögliche Unterstützung erhalten sollen. Die einzelnen Module Dokumentenverwaltung, Auditmanagement, KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) etc. lassen sich bequem aus dem Portal heraus aufrufen. Außerdem wurde mit der KJF die neue Applikation Maßnahmenmanagement gemeinsam entwickelt.

Über ihren Webbrowser können die Mitarbeiter auf genau diejenigen Anwendungen zugreifen, die ihren Arbeitsalltag erleichtern. Dadurch sind keine lokalen



Leichter Zugang zu Informationen durch eine Linksammlung

Installationen an den einzelnen Arbeitsplätzen nötig. Eine Besonderheit der eingesetzten Lösung ist es, dass sämtliche genutzten Applikationen und Workflows intensiv miteinander vernetzt sind. So können relevante Informationen nicht nur zwischen den einzelnen Mitarbeitern, sondern auch über verschiedene Anwendungen hinweg leicht ausgetauscht werden.

So ist beispielsweise ein Terminfinder direkt in Intrexx Share integriert, der zwar ein sehr kleines und preisgünstiges Tool ist, jedoch gerade bei einer Vielzahl von Standorten und Kollegen, die nicht immer per E-Mail erreichbar sind, den Arbeitsalltag erleichtert. Ein Online-Umfragesystem sowie die zentrale Wissensdatenbank ermöglichen den Informationsaustausch. Ein Feedback-Tool erlaubt den Nutzern, direkt Rückmeldungen an die jeweils zuständigen Mitarbeiter des Portalmanagements zu geben, wenn sie Probleme oder Verbesserungsvorschläge haben. Einige weitere eingesetzte Anwendungen sind eine Flächen- und Raumverwaltung, das Adressbuch, ein mandantenfähiger News-Bereich und ein CMS. Bei diesem wird vor allem die Möglichkeit, Videos einzubinden als sehr interessant empfunden.

Durch das KJF-Portal konnte der Verband eine deutlich bessere Vernetzung über die Einrichtungs- und Abteilungsgrenzen hinweg erreichen. Erst diese gewährleistet es, dass Klienten in unterschiedlichen Bereichen sektorenübergreifend auf höchstem Qualitätsniveau versorgt werden. Ein Beispiel aus der Praxis ist die Patientenbegleitung und Nachsorge nach einem Klinik-Aufenthalt. In der KJF Fachklinik Josefinum werden unter anderem Kinder und Jugendliche mit Essstörungen behandelt. Gerade hier ist es mit der klinischen Therapie allein nicht getan. Aus diesem Grund wurde ganz in der Nähe eine Wohngruppe für Betroffene eröffnet. Die Angestellten der beteiligten Einrichtungen können über eine Arbeitsgruppe im Mitarbeiterportal gemeinsame Dokumente sicher austauschen und sich fachgerichtet unterhalten. So haben sie alle wichtigen Informationen und es kann eine optimale Betreuung gewährleistet werden.

Das Portal der Katholischen Jugendfürsorge hat die Qualität des Wissensaustauschs und der Zusammenarbeit im gesamten Verband verbessert. Selbstverständlich finden immer noch regelmäßig Treffen und Besprechungen statt – Doderer betont, die persönliche Begegnung sei weder durch das Telefon noch durch ein Mitarbeiterportal vollständig zu ersetzen. Allerdings tragen die digitalen Arbeitsgruppen dem Projektleiter zufolge dazu bei, Meetings abzukürzen, sie zu verschlanken und auf das Wesentliche auszurichten, indem manches an Diskussion und Vorbereitung in das Mitarbeiterportal verlagert wird.

Auch über rein berufliche Themen hinaus vereinfacht das Anfang 2015 eingeführte Portal die personale Begegnung zwischen den Mitarbeitern. Es gewährleistet eine direkte Ansprache der Kollegen und einen klaren Informationsfluss. Die Verantwortlichen bei der KJF sind sich sicher, dass auch zukünftige Mitarbeiter Wert auf moderne Kommunikation legen: „Wenn wir Begegnung auf verschiedenen Ebenen – persönlich aber auch virtuell – fördern, dann trägt das sicher dazu bei, dass wir und unsere Einrichtungen als attraktiverer Arbeitgeber wahrgenommen werden.“

Wie auch andere Gesundheits- und Sozialdienstleister stand die Katholische Jugendfürsorge an einem Scheideweg. Mit der Einführung des Mitarbeiterportals wurde der Aufbruch hin zu besserer Vernetzung und der Förderung des Dialogs gewagt. Die KJF sieht es nun als zentrale Herausforderung, die zahlreichen Dienste der einzelnen Einrichtungen „zu vernetzen und die Angebotsdarstellung für Klienten, Kostenträger und die Öffentlichkeit insgesamt zu vereinfachen, dass die KJF trotz ihrer Komplexität insgesamt verständlich wird. Das beginnt in der internen Kommunikation. Zur Vernetzung, Vereinfachung und Verständlichmachung trägt unser Mitarbeiterportal auf allen Ebenen bei.“

Nutzen

- *Vernetzung sämtlicher Mitarbeiter*
- *Zentrale Wissens- und Qualitätsplattform sowie tagesaktuelle Information*
- *Zunehmende Integration in den Arbeitsalltag der Mitarbeiter*
- *Austausch über Abteilungs- und Standortgrenzen hinweg*
- *Sicher, pflegeleicht und flexibel anpassbar*