

# Digitale Klienten- dossiers

Die Sozialen Dienste Winterthur haben für die Fallführung ein elektronisches Dokumentenmanagement eingeführt. Der Platzbedarf für die Ablage wurde so pro Mitarbeitendem von rund 8 Laufmetern auf maximal 60 cm minimiert. Ein Erfahrungsbericht.

→ VON SIMONE RUPRECHT & ERNST SCHEDLER



**B**ei den Sozialen Diensten Winterthur betreuen 157 Mitarbeiter rund 8100 aktive Fälle – bislang mit einer Fallführungsanwendung, die kein integriertes Document Management System (DMS) enthielt. Der Platzbedarf für Dokumente und Ablagen war entsprechend gross. Der Umzug eines grossen Teils der Verwaltung Winterthur gab den Anstoss, die Fallbearbeitung zu digitalisieren. Denn ohne elektronische Klientendossiers wäre es unmöglich gewesen, mit der kleineren Bürofläche die Arbeit gleich effizient zu erledigen.

Das Stadtarchiv und die Informatikdienste der Stadt Winterthur hatten bereits die Grundlagen erarbeitet und ein DMS evaluiert sowie eingeführt, das

**Simone Ruprecht** (cert. Senior Project Manager (IPMA B), dipl. Wirtschaftsinformatikerin, MAS in Business Consulting), war Projektleiterin des Projekts → [www.bki.ch](http://www.bki.ch)

**Ernst Schedler** (bis 2015 Leiter Soziale Dienste Stadt Winterthur, ab März 2015 selbstständiger Berater) war Auftragnehmer → [www.ernstschedler.ch](http://www.ernstschedler.ch)

speziell für den stadtweiten Einsatz ausgelegt ist. Ein Ziel war, dass die fallrelevanten Dokumente in der DMS-Anwendung verwaltet und via Fallführungsanwendung bearbeitet werden. In einem ersten Schritt wurde der Gesetzliche Betreuungsdienst mit 47 Mitarbeitenden und 1045 aktiven Fällen umgestellt. Auf welche Faktoren es dabei ankommt, zeigt der folgende Erfahrungsbericht.

## NUTZEN

Durch die massive Reduktion des Platzbedarfs bei den physischen Dossiers, kann am neuen Standort auf weniger Raum effizient gearbeitet werden. Die Arbeitsabläufe werden mittelfristig schlanker, da zunehmend elektronisch gearbeitet werden kann. Der Bedarf an Archivierungsraum reduziert sich massiv. Das Risiko des Dokumentenverlusts durch einen Brand oder Wasserschaden wird minimiert.

Bei der Einführung einer IT-Anwendung wird häufig erwartet, dass dadurch die Mitarbeiter weniger Arbeit haben. Um mit elektronischen Dokumenten arbeiten zu können, müssen die physischen

Dokumente vorbereitet, dem Fall und der Ablagestruktur zugeordnet und gescannt werden. Dieser Aufwand wird nicht geringer sein, als wenn die Mitarbeiter das physische Dokument im Klientendossier entsprechend ablegen.

## NEUE ARBEITSWEISE

Die Umstellung auf elektronische Dokumente bedeutet für die Mitarbeitenden eine grosse Veränderung. Die Dokumente müssen gescannt und dem richtigen Fall im richtigen Ablageort zugeteilt werden. Handnotizen oder Post-its können nicht mehr auf dem Papier angebracht werden und die verschiedenen Dokumente bei der Fallbearbeitung nicht mehr nebeneinander auf dem Tisch ausgebreitet werden. Die Einführungsschritte müssen so gewählt werden, dass die Mitarbeitenden nicht überfordert werden.

## AUFWAND FACHBEREICHE

Der Aufwand des Fachbereichs im Projekt darf nicht unterschätzt werden. Nebst dem in jedem Projekt zu erbringenden fachlichen Aufwand, z. B. bei Ist-Aufnahme,

Anforderungsdefinition, Prozessdefinition, Testing etc., ist zudem der Aufwand für die Erarbeitung des neuen Ordnungssystems, des Lebenszyklusmanagements, der Zugriffsberechtigungen für die elektronischen Dokumente und die Dossievorbereitung fürs Initial Scanning zu berücksichtigen.

## SORGFÄLTIGE IST-AUFNAHME

Bei der Aufnahme der Ist-Situation müssen nebst der IT-Systeme auch die bestehenden Ablagestrukturen, die unterschiedlichen Dokumententypen und die Mengengerüste aufgenommen werden. Diese sind unter anderem für die Erarbeitung des Ordnungssystems und für die Planung des Initial Scannings notwendig.

## NEUES ORDNUNGSSYSTEM

Die Erarbeitung des Ordnungssystems ist zeitaufwendig. Mindestens ein halbes Jahr wird dafür benötigt. Pro unterschiedlichem Arbeitsbereich (Gesetzlicher Betreuungsdienst, Sozialberatung, zentrale Anlaufstelle, Inkasso, Wohnhilfe etc.) ist eine einheitliche Ordnungsstruktur zu definieren.

## VIW-AGENDA

### VIW an der topsoft

→ 25.–26. AUGUST 2015  
 VIW-Stammtisch und Speed-date (Jobbörse) an der topsoft.  
**Ort:** Messe Zürich, Halle 5  
**Beginn:** 8:00 Uhr

### Lego4Scrum

→ 18. SEPTEMBER 2015  
 So macht Projektarbeit Spass: Scrum-Simulation mit Lego!  
**Ort:** Bahnhofstrasse 8, 6440 Brunnen  
**Zeit:** 9:00 bis 15:00 Uhr

### Trainers Day 2015

→ 18. SEPTEMBER 2015  
 Thema ist diesmal der Einsatz von «visuellen Mitteln».  
**Ort:** Bahnhofstr. 8, Brunnen  
**Zeit:** 09:00 bis 15:00 Uhr

### Seniorboard «Ü50»

→ 18. SEPTEMBER 2015  
 Die Senior-Mitglieder treffen sich zur Board-Sitzung mit anschliessendem Social Event.  
**Ort:** Bahnhofstr. 8, Brunnen  
**Zeit:** 13:30 bis 14:45 Uhr

### Social Event

→ 18. SEPTEMBER 2015  
 Der diesjährige Social Event findet im **Swiss Knife Valley** statt. Der VIW freut sich auf zahlreiche Teilnehmer.  
**Ort:** Visitor Center, Bahnhofstr. 3, Brunnen  
**Zeit:** 15:00 bis 22:00 Uhr

### VIW-Mitgliederportal

Details und Anmeldemöglichkeit zu den Events sowie aktuelle Jobangebote auf  
 → <https://portal.viw.ch>

## IMPRESSUM

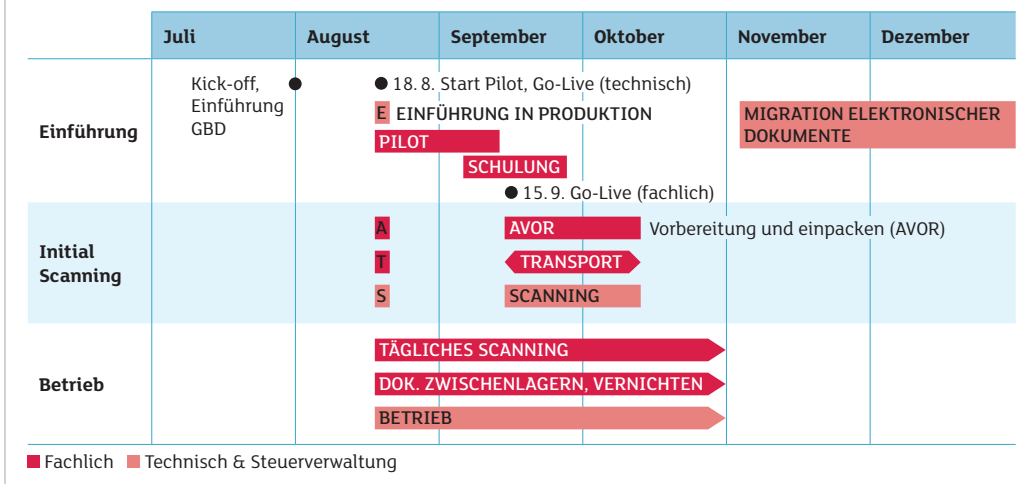
Das offizielle Publikationsorgan des VIW

**HERAUSGEBER**  
 VIW – Verband der Wirtschaftsinformatik

**VIW-GESCHÄFTSSTELLE**  
 5037 Muhen  
 Tel. 031 311 99 88  
 info@viw.ch, www.viw.ch

**ERSCHEINUNGSWEISE**  
 Monatlich

### DMS-Einführung im Gesetzlichen Betreuungsdienst



QUELLE: BKI

### Umstellung auf elektronische Klientendossiers: die einzelnen Projektschritte im Überblick

ren. Es muss sichergestellt sein, dass alle fallrelevanten Dokumente eindeutig abgelegt werden können.

#### TÄGLICHES SCANNING PLANEN

Der tägliche Scanning-Prozess muss so definiert werden, dass alle Mitarbeitenden danach gleich effizient wie vorher arbeiten können. In einem ersten Schritt scannen die Mitarbeiter ihre Dokumente selber, da sie teilweise Kommentare auf die Dokumente schreiben. Anschliessend kann das tägliche Scanning zentralisiert oder später sogar ausgelagert werden.

#### ORIGINALE ARCHIVIEREN

Beim Scanning müssen die gesetzlichen Vorgaben berücksichtigt werden, damit Dokumente, die im Original physisch aufzubewahren sind (z. B. notariell beglaubigte Dokumente), nicht vernichtet werden. Gescannte Dokumente, die nicht im Original aufbewahrt werden müssen, können nach einer definierten Frist fachgerecht vernichtet werden.

#### WAHL DER GERÄTE

Je nach gewähltem täglichem Scanning-Prozess, den Papiergrössen und der Scanner-Funktionalität kann es sinnvoll sein, mit Etikettendruckern Barcodes zu drucken. Da das Scan-Gut eine unterschiedliche Qualität und unterschiedliche Papiergrössen aufweist, müssen Scanner vorhanden sein, die schnell scannen und einen

fehlertoleranten Papiereinzug haben. Zudem müssen gescannte Dokumente lesbar ausgedruckt werden können.

#### INITIAL SCANNING

Damit die Mitarbeiter nach der Umstellung papierarm arbeiten können, müssen mindestens die bestehenden, für die Arbeit benötigten Dokumente gescannt werden. Das Steueramt der Stadt Winterthur verfügt über ein leistungsstarkes Scancenter, durch das diese Dokumente gescannt werden konnten. Bei der Vorbereitung müssen bei allen Klientendossiers die zu scannenden Dokumente identifiziert werden. Zudem muss sichergestellt werden, dass Dokumente, die nicht vernichtet werden dürfen, kopiert und die Originale archiviert werden.

#### MIGRATION

Bei der Einführung eines Dokumenten-Managements sind auch die bereits bestehenden elektronischen Dokumente aus der Fallführungsanwendung in die Dokumenten-Management-Anwendung zu migrieren. Nach der Migration müssen die Dokumente in der Ablagestruktur am richtigen Ort gespeichert sein.

#### MITARBEITERAKZEPTANZ

Nebst dem Einbezug von Fachbereichsvertretern ins Projekt und einem geplanten Informationsfluss zu den Mitarbeitern ist es wichtig, dass die Einführungsschritte realistisch definiert und

umgesetzt werden. Bei der Einführung ist es sinnvoll, die Fälle von wenigen Pilot-Benutzern auf elektronische Dokumente umzustellen. Dadurch können Erfahrungen mit dem Initial Scanning, dem täglichen Scanning und auch der Arbeit mit elektronischen Dokumenten gesammelt werden. Die gemachten Erfahrungen gelangen dabei auch informell zu anderen Mitarbeitern. Anschliessend sollte der ganze Arbeitsbereich umgestellt werden. In einem nächsten Schritt werden alle anderen Arbeitsbereiche auf eine papierarme Arbeitsweise umgestellt.

#### PROJEKTMANAGEMENT

Aus den aufgeführten Themen lässt sich unschwer erkennen, dass ein solches Vorhaben als eigenständiges Projekt umgesetzt und durch einen erfahrenen Projektleiter geleitet werden muss, der nebst IT-Kenntnissen auch ein Flair für den Fachbereich hat.

#### UNTERSTÜTZUNG DURCH DEN AUFTRAGGEBER

Wichtig ist zudem, dass der Auftraggeber das Projekt unterstützt, in der Organisation verankert ist und dafür sorgt, dass die nötige «Management Attention» vorhanden ist. Der Auftraggeber kann zudem mit seinen Direktunterstellten einen grossen Beitrag zur Mitarbeiterakzeptanz leisten und so dafür sorgen, dass ein doch sehr komplexes Projekt erfolgreich umgesetzt werden kann. ←