

Digi-Dienstag am 19.10.2021

Erfolgsgeschichte: Digitale Transformation in der Kinder- und Jugendhilfe



Referent: Harald Lüscho, Geschäftsführer von [pro liberis gGmbH](#)

*Wie lässt sich Soziale Arbeit mit digitalen Mitteln effektiver gestalten? Harald Lüscho, Geschäftsführer der pro liberis gGmbH, einem Träger der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, berichtet über die erfolgreiche **digitale Transformation** betriebsinterner Prozesse - von der Ausstattung mit mobiler Hardware über Dokumentation, Zeiterfassung und Rechnungslegung bis hin zu den Lohnabrechnungen.*

2019 war Digitalisierung bei pro liberis gGmbH noch absolut kein Thema. Die Organisation arbeitete mit einzelnen Word-Dokumenten für Rechnungen und Urlaubsanträge und einer Software für Tagebucheinträge, welche aus dem Bereich der Behindertenarbeit stammt und somit nicht ganz genau auf die Kinder- und Jugendhilfe passte. Andere Dokumentationen wurden teilweise sogar handschriftlich gemacht.

Dann wurde Harald Lüscho Geschäftsführer und nach einem guten Jahr hatte er eine Idee davon, was die Digitalisierung von Prozessen in seinem Unternehmen bewirken könnte. Fakt war, dass die Mitarbeitenden mit der aktuell genutzten Software sehr unzufrieden waren.

Die Prämisse war immer: Die Digitalisierung sollte im Praxisalltag unterstützend wirken und keinen zusätzlichen Verwaltungsaufwand schaffen!

Wünsche der Mitarbeitenden:

Die Mitarbeitenden wünschten sich eine einfach zu verstehende Lösung, die die Dokumentation des tagesaktuellen Geschehens möglich machte. Und das sollte auch von zuhause möglich sein, da viele von ihnen im ambulanten Kontext arbeiteten. Ebenso sollte es möglich sein Stundenzettel, Urlaubsanträge und Rechnungen online zu erstellen.

Beginn des Prozesses:

Nach der Bedarfsanalyse wurde nach einer Softwarelösung passgenau für die Kinder- und Jugendhilfe recherchiert. Denn eine Lösung zu nutzen, die viele andere Bereiche der sozialen Praxisarbeit abdeckt, wäre wieder ein Kompromiss gewesen. Denn jedem Bereich liegt eine eigene und grundsätzlich andere Denkweise zugrunde. Diese muss sich in der genutzten Software wiederfinden.

Weitere Schritte:

- Die Software für die Jugendhilfe wurde im Mai/Juni 2020 vorgestellt und pro liberis testete sie zunächst.
- Harald hat zuvor Beispielfälle in die Software eingepflegt, die halfen das Programm zu verstehen und zu testen.

- Jeder Arbeitsbereich hat nach der ersten Testung durch die Geschäftsleitung Zugänge bekommen, um sich selbst mit dem Programm auseinanderzusetzen.
- Die Arbeitsbereiche hatten dann die Möglichkeit Rückmeldung zur Software zu geben, welche in die Anpassung einfließen.

Top-Down-Prozess: Die Mitarbeitenden wurden von Anfang an mit einbezogen und mitgenommen aber die Entscheidungsgewalt lag bei der Geschäftsführung. Ein Bottom-Up-Prozess hätte sehr viel mehr Zeit gekostet. Harald weiß, dass Top-Down-Prozesse Risiken bergen können. Bei pro liberis klappte alles, weil die Bereitschaft der Mitarbeitenden für eine Veränderung des Ist-Zustandes so hoch war.

Ein Vorteil in diesem Prozess war, dass Harald selbst EDV-affin ist und ein großes, intrinsisches Interesse an der Verbesserung der Prozesse in seiner Organisation bzw. auch in der sozialen Arbeit hat.

Frage: Wie sollten Organisationen damit umgehen, wenn diese exzellenten Voraussetzungen nicht gegeben sind?

- Die Geschäftsführung muss alle Prozesse verstehen, da sie die Vermittlerposition zwischen Organisation (u.a. Mitarbeitenden-Perspektive) und Software-Anbieter darstellt. Sie muss es nicht selbst durchführen können aber alles durchschauen.
- Die Geschäftsführung muss den Prozess zu jedem Zeitpunkt schützen und dabei - auch wenn mal Probleme auftreten - den gesamten Weg lang begleiten.
- Die Geschäftsführung sollte Kritik aushalten können, den nötigen Spirit hineingeben und dem Prozess sehr positiv gegenüberstehen.
- Prozess mit Anbieter: Die Logik des eigenen Unternehmens muss dem Softwareanbieter sehr gut vermittelt werden, damit die Bedarfe getroffen werden.

Schulungen

Nach der Testphase wurden die Schulungen durchgeführt. Dabei wurden zunächst die Administrator*innen geschult und diese schulten nachfolgend intern die Mitarbeitenden. Dabei setzte pro liberis 1,5 Fortbildungstage an, weil die Software so intuitiv zu bedienen ist. Alles kann selbstständig gestaltet und verwaltet werden.

Die selbstständige Schulung der Mitarbeitenden war zum einen viel günstiger und zum anderen konnte man viel passgenauer auf die Probleme von den Mitarbeitenden eingehen sowie langsam Vertrauen in das Programm aufbauen.

Einpflege der Daten

Als nächstes kam es zum manuellen Einpflegen der Daten. Auf Schnittstellen-Lösungen mit der alten Software wurde hier verzichtet, da es zu viel Geld und Zeit gekostet hätte.

Schrittweise Einarbeitung

Stück für Stück hat sich Harald angesehen, welche Gruppen aktuell in der Lage sind in das neue Programm eingearbeitet zu werden. Gruppen, die aktuell Konflikte zu lösen haben o.Ä. wurden zurückgestellt. Somit wurde erst der stationäre, dann der ambulante Bereich eingearbeitet. Der ambulante Bereich ist generell herausfordernder, weil die Kolleg*innen wenig vor Ort sind. Abrechnung und Zeiterfassung im ambulanten Bereich sind sehr spezifisch. Hier war es wichtig eng mit dem Entwicklungsteam der Software zusammenzuarbeiten.

Hardware-Aufrüstung

Die Infrastruktur der ambulanten Bereiche musste angepasst werden. Durch Corona stand das sowieso aus. Es wurden also LTE-fähige Geräte wie Laptops mit SIM-Karte angeschafft.

Umgang mit Problemen

Wenn Probleme mit der Software auftreten, werden diese über Harald koordiniert und meistens innerhalb von einer Stunde gelöst. Die Akzeptanz für die neue Software ist dadurch sehr hoch. Früher verstand niemand die Software.

Die Infrastruktur der Digitalisierung ist von der Geschäftsleitung organisiert, anders funktioniert es nicht.

Herausforderungen:

Es gab von Anfang an ein hohes Vertrauen in die Software. Insbesondere von der Geschäftsleitung, was für den Erfolg der Implementierung wichtig war.

Kosten: Wie bekomme ich die Investitionskosten refinanziert? Pro liberis hatte Rücklagen, die es für den Prozess nutzte.

Personenbeteiligung: Ohne Betriebsrat ging das relativ fix. Sobald man sich in einer Konsensschleife bewegt, dauert der Prozess natürlich länger.

Für die Mitarbeitenden war die Nutzung der neuen Software immer freiwillig. Wer also weiterhin analog arbeiten wollte, konnte das auch tun.

Kosten-Nutzen-Rechnung:

Wie wird Kosten-Nutzen-Rechnung bewertet: Die Anschaffungskosten (~13.000 Euro) war verhältnismäßig günstig und werden sich schnell rechnen. Denn erstens wurden die Kosten für die Schulungen gering gehalten und zweitens ist das neue Programm (~200 Euro/mtl.) tatsächlich günstiger als das Alte (~500 Euro/mtl.).

- Da das alte Programm nicht gut funktionierte und Mehraufwände produzierte, lohnte sich die Investition.
- Zeitersparnis durch Automatisierung von Prozessen: Direkter, dezentraler Zugriff auf Dokumente
 - Bsp.: Telefonischer Austausch mit Kolleg*innen über die Prozesse am letzten Tag fällt weg
 - Bsp.: Kollege schaut morgens auf sein Handy, um die Prozessdokumentation vom letzten Tag anzusehen. ("Work-Life-Balance"-Aspekt ist hier auf jeden Fall zu hinterfragen aber der Mehrwert für die Mitarbeitenden ist deutlich sichtbar.)

Datenschutz:

In Deutschland gehostete Server, Datenschutz ist abgesichert und Speicherung der Daten vertraglich geregelt.

Nutzungsregelungen:

Erprobungsphase: Bisher gibt es keine Vereinbarungen zur Nutzung des Programms. Es gibt aber aktuell auch keine Wünsche nach Regelungen.

Was passiert, wenn die Software verändert wird? - Bindender Vertrag, Arbeit auf Vertrauensebene: Updates gibt es aber die Grundstruktur des Programms ist so gut, dass Harald nicht glaubt, dass es geändert wird.

Archiv: Klient*innen-Akten kommen ins Archiv, wobei die komplette Akte jederzeit abrufbar bleibt

Finanzielle Unterstützung der Umsetzung

pro liberis gGmbH hat Unterstützung (7000 Euro) über ein Förderprogramm zur Digitalisierung für Vereine und Non-Profits bekommen.

Hinweis aus dem Chat:

<https://www.nbank.de/Unternehmen/Investition-Wachstum/Digitalbonus.Vereine.Niedersachsen/index.jsp>

Immer einen Blick wert: Die Förderprogramm-Seite des Paritätischen Gesamtverbandes:

<https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/foerderprogramme/>

Hardwareausstattung: In Zusammenarbeit mit www.Stifter-helfen.de wurden Geräte (refurbished) angeschafft.

Link zum Produkt: <https://www.myjugendhilfe.de/>