

Praxis

Professionelle Sozialarbeit im digitalen Zeitalter

NEUSTART betreut Täter und Opfer krimineller Handlungen. Um die Verwaltung der Klienten zu vereinfachen, setzt man auf eine Lösung von DCCS.

Die 1957 gegründete Non-Profit-Organisation NEUSTART bietet Sozialarbeit, Resozialisierungshilfe für Straffällige, Unterstützung von Opfern und präventive Maßnahmen. Der Verein ist in Österreich mit 1.400 angestellten und ehrenamtlichen Mitarbeitern vertreten und betreut jährlich rund 41.000 Klienten. Zur Verwaltung der enormen Menge an Berichten und Dokumenten hatten die Mitarbeiter des Vereins bereits eine Lösung im Einsatz, die aber in die Jahre gekommen war. „Die Kollegen waren unzufrieden mit dem veralteten Klienten-Dokumentationssystem. Wir wollten daher die Software durch eine maßgeschneiderte Lösung ersetzen und dabei um zusätzliche Funktionalitäten wie zum Beispiel die mobile Terminplanung und Organisation unserer Mitarbeiter, die täglich unterwegs sind, erweitern“, erklärt Paul Wawerka, Projektleiter bei NEUSTART.

Neues Informations- und Planungsportal gesucht

Am Beginn des Projekts stand eine Ausschreibung des Vereins NEUSTART in Österreich für die NEUSTART-Tochter in Baden-Württemberg, wo der Verein vom dortigen Ministerium der Justiz bis Jahresende 2016 mit den Agenden Täter-Opfer-Ausgleich, Bewährungshilfe und Gerichtshilfe beauftragt war. Nach Marktanalyse und Ausschreibung erhielt der österreichi-

sche Lösungsspezialist DCCS den Zuschlag. DCCS entwickelte einen Prototyp, der sich in den Tests bewährte und als neue Applikation zur Klientendokumentation und -planung ab 2015 in Baden-Württemberg eingesetzt wurde. Im nächsten Schritt sollte das neue webbasierte Portal auch in Österreich zum Einsatz kommen. Dabei zeigte sich, dass die Anforderungen zwar ähnlich wie in Deutschland, im Detail aber doch recht unterschiedlich waren. Das Lastenheft für die Lösung in Österreich umfasste schließlich zentrale Anforderungen wie benutzerfreundliche Menüführung und hohe Softwareergonomie, Kalenderfunktion, Benachrichtigungen, Schnittstellen zu E-Mail und IBM-Notes-Kalender, Unterstützung des Qualitätsmanagements sowie des Berichtswesens. Die folgende Ausschreibung gewann abermals DCCS.

Kundenspezifische Prozesse umgesetzt

In der Entwicklung der .NET-Applikation ging DCCS nach der agilen Methode vor. Dadurch konnte die spezifische Lösung in kleinen Teilschritten weiterentwickelt und parallel getestet werden. Der Prototyp bewährte sich vom Start weg. Danach wurden Zug um Zug alle Anforderungen in der webbasierten Applikation umgesetzt. Darunter fielen auch besondere Herausforderungen wie die Integration des sogenannten Ressourcen-Risiken-Inventars, um den fachlichen europäischen Standards zur Risikoanalyse und Rückfallprävention zu entsprechen. „Damit können wir den Betreuungsumfang bei der Unterstützung Haftentlassener und bei der Bewährungshilfe genauer einschätzen als bisher“, so Wawerka. Als Hürde im Projekt kristallisierten sich die länderspezifischen Unterschiede heraus. „In Deutschland haben wir nur drei Leistungsbereiche, in Österreich aber zwölf, die von Bewährungshilfe und Tatausgleich bis zum elektronisch überwachten Hausarrest reichen. Bevor wir mit dem Design der Software beginnen konnten, mussten wir unsere Prozesse genau analysieren und – wo sinnvoll – mit jenen in Deutschland synchronisieren“, sagt Wawerka. Einheitliche Workflows gab es zu diesem Zeitpunkt in wenigen Bereichen, daher musste DCCS viele österreichspezifische Prozesse in der Applikation neu umsetzen. „Auch heute noch wird die Software im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses laufend weiterentwickelt, sei es im



© NEUSTART

Zuge gesetzlicher Änderungen oder geänderter Benutzeranforderungen. Gewisse Bereiche passen wir selbst an, andere lassen wir von DCCS entwickeln“, so der Projektleiter.

Das neue Klienten-Dokumentationssystem eröffnet dem Verein viele zusätzliche Möglichkeiten. Bisher gab es nur Verlaufseinträge zu den Klienten. Nun sind zusätzlich Termine, relevante E-Mails und Benachrichtigungen erfasst. Die Kalendereinträge können einfach über eine Schnittstelle in die persönlichen Lotus-Notes-Kalender der Sozialarbeiter übernommen werden. „Die Software ist auch fit für mobile Anwendungen und erlaubt eine Synchronisation der Termine mit dem Handy“, freut sich Wawerka. Ebenso lassen sich Wartelisten für Gruppenakten und den Wohnbereich in der Applikation einfacher verwalten als mit den bisher genutzten Excel-Listen. Die personenbezogenen Daten sind dank des ausgeklügelten Berechtigungssystems, das zwischen den unterschiedlichen Rollen wie Sozialarbeitern, Verwaltungskräften, Abteilungsleitern und Geschäftsführung unterscheidet, weiterhin sicher verwahrt. Das System unterstützt zudem den sogenannten Fachaufsicht-Prozess, welcher zur Überprüfung der Richtlinien des Qualitätshandbuchs dient. Für mehr Effizienz sorgt auch der Workflow für das Berichtswesen: Dieser versorgt die Schnittstelle zum elektronischen Rechtsverkehr (ERV) und vereinfacht damit die Korrespondenz mit den Gerichten. Somit können beispielsweise Berichte der Sozialarbei-

ter einfach ins System hochgeladen, vom Abteilungsleiter genehmigt, danach automatisiert ins ERV-System weitergeleitet und damit zeitnah den Gerichtsmitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Auch weitere klientenrelevante Dokumente wie Gerichtsurteile lassen sich direkt in der Applikation aufrufen. Darüber hinaus gibt es automatisch erstellte To-do-Listen und praktische Erinnerungsfunktionen, unter anderem für Genehmigungen.

Großer Schritt für NEUSTART

Seit mehreren Monaten ist die Lösung im Einsatz. Zugriff haben nicht nur hauptberufliche, sondern auch ehrenamtliche Mitarbeiter. Rund 400 Personen arbeiten täglich damit. Über externe Zugänge ist die Arbeit mit dem System von zu Hause und unterwegs möglich. „Die Einführung der Software hatte wichtige Auswirkungen auf die Organisation und einen deutlichen Fortschritt zu vermehrter Professionalisierung in unserer Arbeit bewirkt. Es sind nicht nur die vielen neuen Funktionen, sondern auch die frischere und einfacher zu bedienende Oberfläche, die einen erheblichen Mehrwert bringt“, blickt Wawerka zurück. Der Projektleiter hebt dabei insbesondere den Mehrwert durch mehr Selbstorganisation der Mitarbeiter, besseren Überblick über Klienten und Berichte, einfachere Terminverwaltung, automatisierte Benachrichtigungen sowie optimiertes Aufgabenmanagement hervor. ▣