

HATAHET Success Story

Haus der Barmherzigkeit



Optimierte SharePoint-Suche & Co:
HATAHET macht das Haus der Barmherzigkeit fit
für den digitalen Arbeitsplatz der Zukunft

Das gemeinnützige Haus der Barmherzigkeit zählt zu den größten privaten Betreuungseinrichtungen von schwer pflegebedürftigen Menschen in Österreich. In sieben Pflegekrankenhäusern und -heimen in Wien und Niederösterreich finden rund 1.200 geriatrische BewohnerInnen Platz. Zudem begleiten die Experten 15 Wohngemeinschaften, vier Basale Tageszentren und im ZAB (Zentrum für Arbeit und Begegnung) rund 400 jüngere KlientInnen mit mehrfachen Behinderungen.

Zur Vision des Hauses gehört die Unterstützung und Verfolgung von Entwicklungen in der interdisziplinären Langzeitbetreuung – sowohl innerhalb als auch außerhalb der Organisation. Die insgesamt rund 1.800 MitarbeiterInnen liefern die Impulse für Innovation und Weiterentwicklung, womit der Anspruch, sich als lernende Organisation ständig zu verbessern, Tag für Tag gelebt wird.

Zu den Säulen dieser Strategie gehört die Vernetzung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie der einzelnen Standorte. „Wir haben uns daher entschlossen, ein Intranet einzuführen, das auch das Thema Dokumentenmanagement abdecken und das in die Jahre gekommene System ablösen sollte“, sagt DI Veronika Schauer, MBA, Leitung des Qualitäts- und Umweltmanagements im Haus der Barmherzigkeit. „Die fertigen Angebote gingen jedoch entweder in die eine oder in die andere Richtung. Deshalb entschieden wir uns für eine Eigenentwicklung auf Basis von SharePoint, das beide Aspekte unter einem Dach vereint.“

Die Umsetzung durch einen anderen Technologiepartner fiel jedoch nicht zur restlosen Zufriedenheit des Auftraggebers aus. Vor allem die Suche nach Dokumenten sorgte für Klagen der UserInnen. „Bei den Suchergebnissen war es oft so, dass unwichtige Dokumente nach vorne, wichtige nach hinten gereiht wurden, was das Auffinden der relevanten Dateien deutlich erschwerte. Nach Rücksprache beim Umsetzungspartner riet dieser, die Standard-Suche in SharePoint nicht anzupassen, um keine Verschlechterung zu riskieren“, so Schauer.

HAUS DER BARMHERZIGKEIT

Unternehmensgröße

ca. 1.800 MitarbeiterInnen

Technologie

- Microsoft SharePoint

Herausforderung

Fa. HATAHET sollte die Standard-Suche in SharePoint optimieren. In einem zweiten Projekt war die Digitalisierung des aufwändigen Kenntnisnahme-Prozesses gefragt.

Lösung

Die HATAHET-Teams unter der Leitung von Markus Reisinger und Michael König konnten das Such-Problem mit einer cleveren SharePoint-Anpassung in kürzester Zeit lösen und die Auftraggeber mit einem intelligenten Webservice zum „Abklicken“ von Dokumenten zufriedenstellen.

Vorteile

- Dank der optimierten Suche finden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen all jene Dokumente schnell und einfach, die sie für die tägliche Arbeit benötigen.
- Die zielgruppengenaue digitale Zuordnung von Dokumenten erleichtert die Administration und schont zudem die Umwelt.
- Zusätzlich können Dateien im hauseigenen Intranet als Favoriten gespeichert werden, was das individuelle Dokumentenmanagement deutlich vereinfacht.
- Mit der elektronischen Kenntnisnahme von Dokumenten lässt sich der davor rein analoge Prozess beschleunigen und verbessern.

Ing. Walter Rauch, Leitung IKT im Haus der Barmherzigkeit, ergänzt: „Wir haben uns daraufhin mit Firma HATAHET in Verbindung gesetzt, die einen sehr guten Ruf in der Branche genießt. Geschäftsführer Nahed Hatahet und sein Team gingen sofort auf unsere Wünsche ein und konnten das Problem innerhalb kürzester Zeit lösen.“

OPTIMIERTE SHAREPOINT-SUCHE

Unter der Projektleitung von Markus Reisinger, Lead Architect, Digital Workplace Solutions bei HATAHET, wurde die Suche so optimiert, dass relevante Dokumente automatisch nach vorne gereiht werden. Zudem haben die Benutzer und Benutzerinnen die Möglichkeit, Dokumente, die über ein Suchergebnis dargestellt werden, als Favoriten zu speichern, um sie in Zukunft schneller aufrufen zu können.

Zu diesem Zweck wurde ein Webservice implementiert, das über das Callout-Menü eines Dokuments im Suchergebnis aufgerufen werden kann. Klicken BenutzerInnen auf den Button „Favorit speichern“, wird die URL zum Dokument in einer zentralen Liste gespeichert. Weiterer Vorteil: Über eine Schaltfläche können BenutzerInnen signalisieren, dass das Suchergebnis nicht die gewünschten Ergebnisse gebracht hat. Optional ist es auch noch möglich, einen Kommentar in eine Textbox einzutragen und damit zu beschreiben, was am Ergebnis genau nicht gepasst hat.

„Die tolle Suche und die Möglichkeit, Favoriten von Dokumenten anzulegen, die ständig gebraucht werden, stellen eine großartige Unterstützung bei der täglichen Arbeit dar“, kommentiert Veronika Schauer. „Damit haben die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen stets einen Überblick über alle für sie wichtigen Dokumente. Werden diese aktualisiert, werden sie auch in der Favoritenliste automatisch auf den neuesten Stand gebracht.“ Das Feedback einer Mitarbeiterin hat sie besonders gefreut: „Sie sagte, dass die Suche nun so einfach wie bei Google sei. Vielleicht sagt man ja eines Tages, dass die Google-Suche so gut funktioniert wie bei HATAHET.“

DIGITALISIERUNG DES KENNTNISNAHME-PROZESSES

Ein weiteres Projekt, das gemeinsam mit HATAHET, dem Spezialisten für den digitalen Arbeitsplatz der Zukunft, umgesetzt wurde, betrifft die elektronische Kenntnisnahme von Dokumenten. Walter Rauch: „Ein neuer Kollege muss bestimmte Dokumente bestätigen. Oder bei neuen Richtlinien, wie der Datenschutzgrundverordnung, sind alle 1.800 MitarbeiterInnen aufgerufen, diese schriftlich zur Kenntnis zu nehmen. Früher machten wir das mit Dokumenten in Papierform, was sehr aufwändig war.“

Michael König, Lead Developer, Digital Workplace Development bei HATAHET, hat mit seinem Team eine Lösung auf SharePoint-Basis geschaffen, die den bisher analogen und umständlichen Prozess der Kenntnisnahme von Dokumenten vollständig digitalisiert.

In einem Webpart auf der Startseite des Intranets sehen alle BenutzerInnen jene Dokumente, die sie lesen und akzeptieren sollten. Das heißt, dass alle BenutzerInnen aufgrund ihrer Zuordnung zu einer oder mehreren Zielgruppen nur jene Dokumente erhalten, die für sie bestimmt sind. Sollten es mehrere Dokumente sein, die MitarbeiterInnen lesen müssen, haben sie die Möglichkeit, im Webpart gezielt nach Dokumenten zu suchen oder diese auch zu sortieren, um den Überblick nicht zu verlieren.



„Vielleicht sagt man ja eines Tages: Die Google-Suche funktioniert so gut wie bei HATAHET.“

DI Veronika Schauer, Leitung des Qualitätsmanagements im Haus der Barmherzigkeit

Wenn die BenutzerInnen die Dokumente gelesen haben, müssen sie es nur im besagten Webpart markieren und per Klick auf

„Gelesen, verstanden und akzeptiert“ bestätigen. Das Dokument verschwindet damit aus dem Webpart. Zusätzlich wird dieser Vorgang zentral vermerkt, was dem Haus der Barmherzigkeit die Möglichkeit gibt, Auswertungen darüber zu machen, welche Dokumente bei welchen BenutzerInnen bereits „abgeklickt“ wurden. Des Weiteren wird diese Protokollierung über Versionen von Dokumenten hinweg geführt. Das bedeutet: Es wird vermerkt, welche Version eines Dokuments von BenutzerInnen wann zur Kenntnis genommen wurden. Existieren mehrere Versionen von einem Dokument, muss nur die aktuellste abgeklickt werden.

Auch wenn der digitale Kenntnisnahme-Prozess noch in Entwicklung ist, zeigt sich IKT-Leiter Walter Rauch vom Erfolg überzeugt: „Das Abklicken wird auf jeden Fall zu einer Success Story. In den Gesprächen mit den Stationsleitungen ist immer durchgeklungen, dass die Nachfrage sehr groß ist.“

Auch generell sind Veronika Schauer und Walter Rauch von der Kooperation mit HATAHET angetan: „Jeder einzelne HATAHET-Mitarbeiter besitzt ein großes Wissen und auch die Zusammenarbeit auf menschlicher Ebene ist toll“, resümiert Schauer. IKT-Leiter Walter Rauch ergänzt: „Es ist schön zu sehen, dass sich das Thema der digitalen Transformation in den Persönlichkeiten widerspiegelt. Ein Partner muss das, was er macht, auch selbst leben, sonst ist er unglaubwürdig.“

Das bestätigt auch der Transformationsexperte und HATAHET-CEO Nahed Hatahet: „Das Haus der Barmherzigkeit hat in den gemeinsamen Projekten deutlich gezeigt, dass der Innovationsanspruch der für Österreich so wichtigen Institution nicht nur eine Marketingblase ist, sondern auch Tag für Tag gelebt wird. Es freut mich, dass wir das Haus der Barmherzigkeit auf dem Weg zum digitalen Arbeitsplatz der Zukunft begleiten dürfen und damit das Wohl der pflegebedürftigen Patienten und Patientinnen indirekt ein Stück weit verbessern können. Denn am Ende des Tages zählt nur eines: der Mensch.“