



Case Study

HAUS DER BARMHERZIGKEIT





Über die Organisation

Entstanden im vorletzten Jahrhundert als Pflegeheim für „Unheilbare, Arme und Kranke“ in Wien, hat das Haus der Barmherzigkeit eine lange Geschichte. Die geriatrische Pflege ist auch heute noch einer der Schwerpunkte der Organisation, die derzeit sieben Pflegekrankenhäuser und -heime in Wien und Niederösterreich, 15 Wohngemeinschaften, vier Tagesstrukturen und ein ZAB (Zentrum für Arbeit und Begegnung) umfasst.

Das Haus der Barmherzigkeit ist eine private und gemeinnützige Organisation, die unabhängig von Politik oder Kirche agiert und deren einzelne Einrichtungen als Teilbetriebe fungieren. Die Mission, die hinter der Arbeit an allen Standorten steht, ist es, Menschen mit chronischen Erkrankungen und Menschen mit Behinderungen interdisziplinäre Langzeitbetreuung zu bieten und ihnen individuelle und selbstbestimmte Lebensqualität zu ermöglichen. Solidarität, Wertschätzung, Verlässlichkeit und Professionalität prägen die Arbeit der 1800 Angestellten, die insgesamt für etwa 1700 BewohnerInnen und KundInnen sorgen. Neben medizinischem Personal und Pflegekräften arbeiten 109 Angestellte in den Küchen, 86 in der Verwaltung und 156 in der Infrastruktur. Viele von ihnen sind die meiste Zeit auf den Beinen, um für das Wohl der BewohnerInnen und KundInnen zu sorgen.

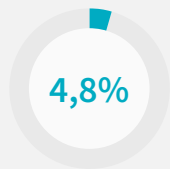
Das stellt die interne Kommunikation vor Herausforderungen. Wie diese durch eine digitale und mobile Plattform gelöst werden konnten, zeigt diese Beekeeper-Erfolgsgeschichte.





Interne Kommunikation vor Beekeeper

Als Organisation mit verschiedenen Standorten besaß das Haus der Barmherzigkeit bereits einen digitalen Kanal, um MitarbeiterInnen über Firmeninfos auf dem Laufenden zu halten: das Intranet „Isidor“, das mit Sharepoint eingerichtet wurde. Allerdings konnte damit nicht sichergestellt werden, dass auch alle Angestellten die wichtigen Infos rechtzeitig lesen, da viele von ihnen tagsüber keinen ständigen Zugriff auf PCs haben, wenn sie sich um die BewohnerInnen und KundInnen kümmern. Auch die Bedienbarkeit dieses Tools ist nicht so selbsterklärend, als dass alle MitarbeiterInnen dort Beiträge posten könnten, um sich miteinander zu vernetzen.



Nur 82 von 1700

MitarbeiterInnen arbeiten am Schreibtisch





Zusätzlich wurden wichtige Informationen der Geschäftsführung zu Strategie und Organisation über E-Mails kommuniziert. Von der Pflegedirektion gingen die Infos an die Stationsleitungen und von dort weiter an alle MitarbeiterInnen, denn E-Mail-Adressen waren bei allen Angestellten vorhanden.

Der Austausch untereinander über Dienstpläne, Verspätungen etc. fand dagegen über die privaten Smartphones via WhatsApp statt, da es keinen Kanal für direkte und schnelle Kommunikation gab. Darin steckte natürlich das Risiko, dass Firmeninterna über eine unsichere Plattform verbreitet werden. Im Gegensatz zu PC-Arbeitsplätzen verfügen allerdings alle MitarbeiterInnen des Haus der Barmherzigkeit über Smartphones, die sie auch bei der Arbeit dabei haben. Gerade die Pflegekräfte sind hauptsächlich auf den Beinen unterwegs und haben einen sehr mobilen Job. Ein ebenso mobiles Tool sollte daher ihrem Arbeitsalltag entsprechen.

All diese Aspekte sollten mit einer neuen digitalen Plattform zur internen Kommunikation behoben werden. Das Haus der Barmherzigkeit entschied sich, Beekeeper zu nutzen.

Rollout: Mitarbeiter-App und Sharepoint im Einklang

Anfang Januar 2019 wurde die Implementierung durch die IT-Abteilung vorbereitet. Die Standorte des Hauses der Barmherzigkeit sollten nach und nach mit Zugangsdaten versorgt werden und alle sollten vorab über das neue Tool Bescheid wissen. Zur Information aller MitarbeiterInnen startete eine „Road Show“: An den einzelnen Standorten führte die Kommunikationsabteilung gemeinsam mit dem Qualitätsmanagement des Hauses

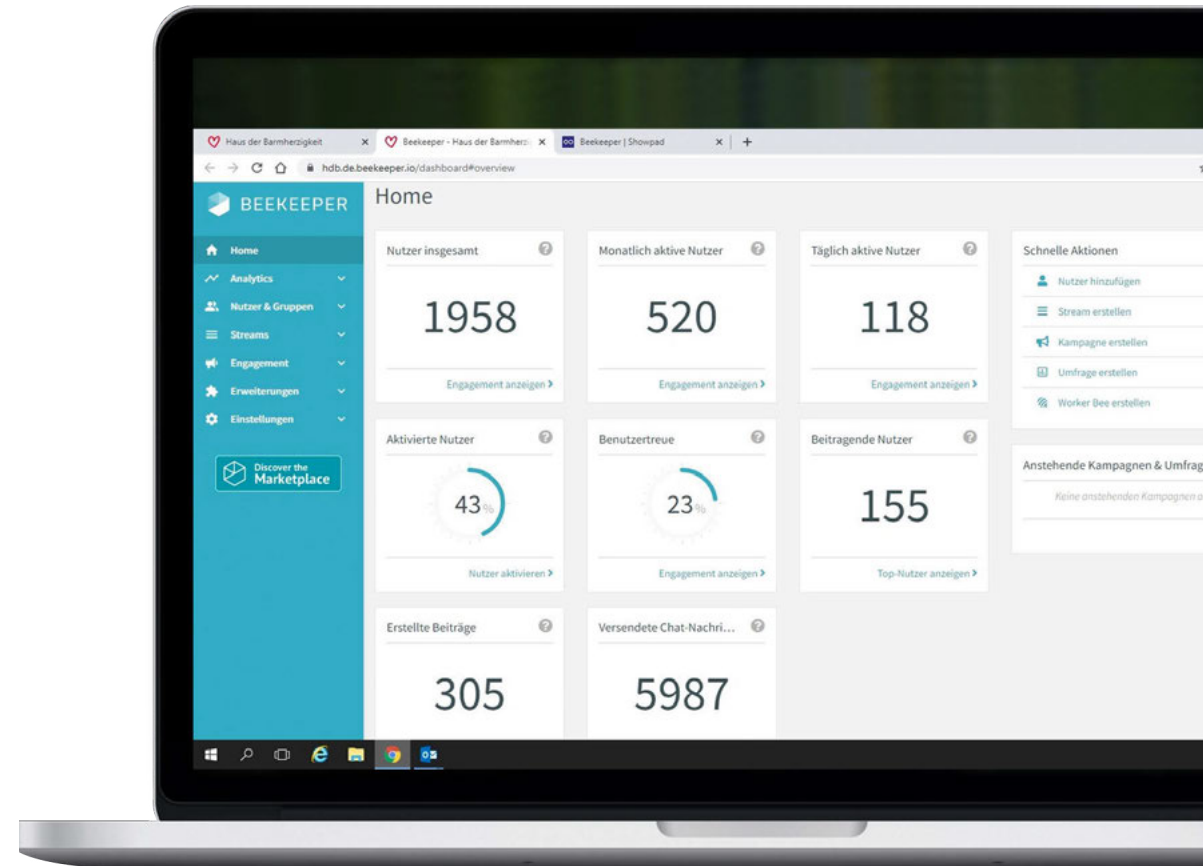


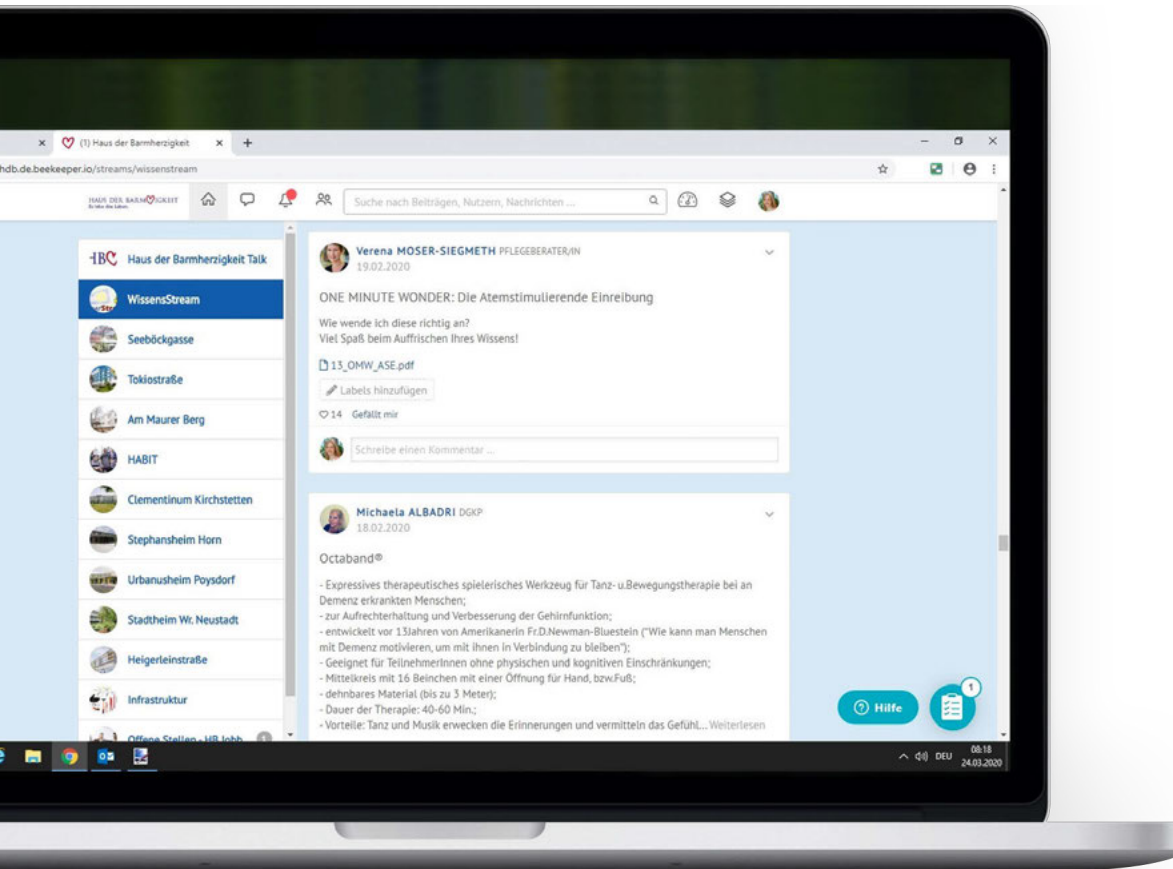
Infoveranstaltung im Pflegeheim Clementinum in Kirchstetten – Niederösterreich



Informationsveranstaltungen für die gesamte Belegschaft durch, um Beekeeper vorzustellen. Während der Veranstaltungen sammelten die MitarbeiterInnen die häufigsten Fragen der Angestellten für ein FAQ, das anschließend im Intranet hochgeladen wurde. So konnten alle auch nach den Veranstaltungen die wichtigsten Fakten über Beekeeper nachlesen. Außerdem wurde über das Intranet informiert und Plakate in den Einrichtungen angebracht.

Die neue MitarbeiterInnen-App Beekeeper lockte schnell einen Großteil der Belegschaft an: Von 1900 eingeladenen MitarbeiterInnen hat sich etwa die Hälfte angemeldet. 520 NutzerInnen sind monatlich auf Beekeeper aktiv. Ein Grund dafür ist die vielfältige Nutzung in den verschiedenen Streams. Im Hauptstream „HB Talk“ werden Informationen für MitarbeiterInnen der gesamten Organisation geteilt. Für jeden Standort gibt es einen separaten Stream für bereichsspezifische Informationen und alltäglichen Austausch.





Außerdem gibt es einen WissensStream für alle, in dem fachliches Know-how oder neue Pflegestrategien geteilt werden können. Im WissensStream tauschen sich die KollegInnen über fachliche Themen aus und bilden sich so gegenseitig weiter.

Ebenfalls beliebt ist die Chatfunktion, worüber sich KollegInnen in Gruppen oder auch in direktem 1:1-Gespräch austauschen können. Im Gegensatz zur vorherigen Nutzung von WhatsApp sind diese Chats nun auch DSGVO-konform.

Nach einem Jahr der Nutzung zieht die Leiterin der Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit der Haus der Barmherzigkeit Gruppe, Mag. Christina Pinggera, eine positive Bilanz zur MitarbeiterInnen-App.



© Ludwig Schedl

Mag. Christina Pinggera
Leiterin Kommunikation

„Wir freuen uns sehr, dass die App so gut aufgenommen wurde und dass wir damit als innovatives Unternehmen einen weiteren Schritt in das digitale Zeitalter gesetzt haben.“

Das zuvor bestehende Intranet mit Sharepoint soll trotzdem weiterhin genutzt werden. Während über Beekeeper kurze Zusammenfassungen von interessanten Pressebeiträgen oder Fachartikeln geteilt werden, finden sich die Texte in voller Länge auf Sharepoint. Beekeeper ist dagegen das Kommunikationstool für schnellen Austausch und dringende Informationen. Beide Tools sind miteinander kompatibel, Beekeeper ist sogar in Sharepoint integriert, sodass ein leichter Zugang möglich ist. Diese Zweiteilung soll auch künftig bestehen bleiben.

Der Beekeeper-Effekt

Dennoch bietet die MitarbeiterInnen-App klare Vorteile, die alle im Haus der Barmherzigkeit zu schätzen wissen und die die interne Kommunikation verbessert haben. Alle Angestellten können jetzt in Echtzeit mit Informationen versorgt werden, ohne sich in neue Gerätschaften einarbeiten zu müssen – das Smartphone steckt sowieso in der Hosentasche. Der einfache Zugang zu Informationen und Austausch ermutigt die MitarbeiterInnen, sich auf der Plattform zu beteiligen.



© Ludwig Schedl

Natalie Ferch
Kommunikation

„Wir freuen uns über die Einfachheit des Informationsaustausches und das tolle Engagement der MitarbeiterInnen.“



Ein Jahr nach Einführung der App nutzte das Kommunikationsteam vom Haus der Barmherzigkeit die Umfrage-Funktion, um herauszufinden, was die MitarbeiterInnen an Beekeeper besonders mögen. Das Ergebnis zeigte, dass besonders Beiträge zu kulturellen Themen beliebt sind, die bisher nicht mit allen geteilt wurden: Bilder von Faschingsfesten, Weihnachtsvorbereitungen und Ähnliches sind die Inhalte, die die MitarbeiterInnen im Arbeitsalltag besonders erfreuen. Auch der WissensStream bietet den KollegInnen viel Raum für den Austausch über Themen, die über den Alltag hinausgehen. Hier motivieren sie sich gegenseitig, die Qualität ihrer Arbeit hochzuhalten und sich weiterzubilden.

Der unternehmensweite Stream HB Talk wird neben Informationen aus dem Arbeitsalltag gern dafür genutzt, um ebenfalls über fachliches Wissen, aber auch Seminare, Workshops und Feierlichkeiten zu berichten. Ebenso wird über Projekte auf dem Laufenden gehalten, wie beispielsweise zum internationalen Jahr der Pflege, das mit vielen standortübergreifenden Aktionen begleitet wird. Videos und Bilder mit Danksagungen werden geteilt und

motivierende Worte regen zum Mitmachen an, sodass alle MitarbeiterInnen am Erfolg teilhaben können und das Zugehörigkeitsgefühl gestärkt wird. Gleichzeitig informieren einzelne Standorte über den Fortgang ihrer internen Projekte, beispielsweise den Ausbau von Einrichtungen.

„Ich finde Beekeeper super, um Gedanken und Erfahrungen mit meinen Kolleginnen und Kollegen auszutauschen und auch um zu sehen, welche tolle und abwechslungsreiche Arbeit wir leisten.“

– Stationsleiterin einer Pflegeeinrichtung



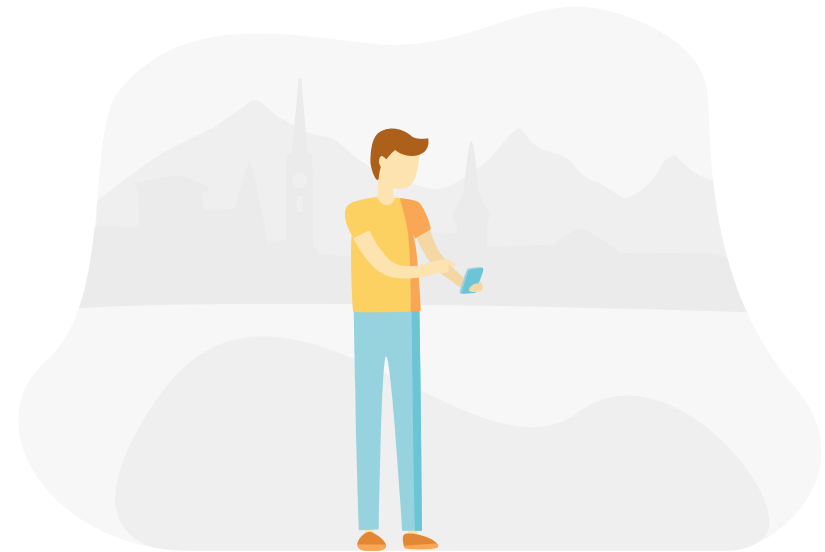
© Ludwig Schedl

Lukas Pohl

Geschäftsführer
des HB Stadtheim
Wiener Neustadt

„Gerade für unser Neubauprojekt ist Beekeeper eine ausgezeichnete Möglichkeit, den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Wiener Neustadt, aber auch allen Kolleginnen und Kollegen der anderen HB-Einrichtungen laufend einen Blick hinter die Kulissen bzw. die Mauern des neuen HB Stadtheim zu ermöglichen.“

Insgesamt hat das Haus der Barmherzigkeit durch Beekeeper alle seine Ziele für die MitarbeiterInnen-App umsetzen können. Die KollegInnen sind jetzt besser vernetzt, erhalten wichtige Informationen in Echtzeit und können datenschutzkonform chatten. Außerdem wurde eine sinnvolle Ergänzung zum schon bestehenden Intranet geschaffen. Auch hier gaben Mitarbeiter in einer Umfrage an, nun beides je nach Bedarf einsetzen zu können.





Über Beekeeper

Mit Beekeeper haben Ihre Mitarbeitenden auf alle Tools und Kommunikationskanäle in einer zentralen App Zugriff. Mit allen Ressourcen an einem Ort sind Mitarbeitende flexibler und produktiver und können sich ganz auf den Kundenservice konzentrieren.

Mobile Mitarbeitende haben schneller Zugriff auf geteilte Erfahrungen und Dokumente. Teamleiter können Probleme schneller lösen, nicht routinemäßige Aufgaben effizienter erledigen und Teams im direkten Kundenkontakt motivieren, während die Geschäftsführung in unsicheren Zeiten sowohl die betriebliche Widerstandsfähigkeit wie auch die Agilität steigern kann. Unsere sichere und skalierbare Plattform ist besonders benutzerfreundlich, einfach in der Anwendung und lässt sich nahtlos in Ihre bestehenden Systeme integrieren. Starten Sie das Teamwork der Zukunft. Schon heute. Zu unseren Kunden zählen Unternehmen wie Elisabeth-Vinzenz Verbund GmbH, Klinikum Konstanz GmbH oder das Deutsche Rote Kreuz.

Jetzt loslegen

Weitere Informationen finden Sie unter www.beekeeper.de

