

PILOTPROJEKT

Selbstständigkeit fördern, Eigenverantwortung stärken

■ Thomas Vogel

In stationären Kontexten stellt die Bargeldversorgung von Bewohnerinnen und Bewohner oft ein Problem dar, das zahlreiche Ressourcen bindet. Mit Geldautomaten und einem geeigneten Konzept kann dieses Problem gelöst werden und zudem ein weiterer Schritt zur Normalisierung auch in stationären Einrichtungen gegangen werden, wie die Diakonie Kästorf in einem aktuellen Projekt gezeigt hat.

Zum Geldautomaten zu gehen, einen Betrag abzuheben oder einzuzahlen, ist für die meisten Menschen selbstverständlich. Nicht aber für Menschen, die früher wohnungslos waren und aus verschiedenen Gründen nicht über ein Bankkonto verfügen. Zu den treuhänderischen Aufgaben der Diakonischen Heime Kästorf e. V. in Gifhorn in Niedersachsen (vgl. Kasten) gehört es deshalb, den Geldverkehr für diese Bewohner sicherzustellen. In einem bundesweit einmaligen Pilotprojekt wurde die Auszahlung nun auf eine Selbstbedienungslösung umgestellt, die gemeinsam mit den Unternehmen S&N AG als Lieferant der SB-Software-Lösung und mit dem Unternehmen Wincor Nixdorf International GmbH als Lieferant der SB-Systeme konzipiert und umgesetzt wurde.

Mit diesem Projekt konnten gleich mehrere Ziele erreicht werden. Zum einen wird den Bewohnern ein erweiterter Service hinsichtlich der Auszahlungszeiten geboten. Zum anderen ist es den Diakonischen Heimen ein besonders wichtiges Anliegen, den Bewohnern ein weiteres Stück

»Normalität« zu bieten und den eigenverantwortlichen Umgang mit Geld zu fördern. Gleichzeitig konnten damit interne Verwaltungsprozesse weiter optimiert und die Arbeitssicherheit hinsichtlich des Bargeldumgangs im Kassenbereich erhöht werden.

Dank der ergonomischen Bedienungsführung an den Automaten und einer professionellen Einführung durch die Diakonie Kästorf ist die Akzeptanz und Resonanz der Nutzer – das sind die Bewohner wie auch die Mitarbeiter – mehr als positiv. Manche kommen täglich und holen ihr Geld, andere heben gleich alles ab. Die Bewohner schätzen die erheblich längeren Öffnungszeiten und die über die Automaten gebotenen Verfügungsmöglichkeiten. Die bemerkenswerte hohe Zahl von über 2.500 erfolgreichen Auszahlungen bereits in den ersten sechs Wochen nach dem Produktivstart spricht für sich.

Das Projekt

Mit der Umgestaltung des Kassenwesens und Ablösung der Barkasse durch eine geeignete Selbstbedienungslösung wurde von den Diakonischen Heimen in Kästorf ein ambitioniertes Projekt aufgesetzt. Die Gründe hierfür waren vielfältig: Zum einen waren es Anforderungen der Hilfebereiche zur Unterstützung und Förderung der Eigenständigkeit und Eigenverantwortlichkeit der von ihnen betreuten Menschen sowie eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität für ihre Kunden – dies insbesondere im Hinblick auf die bisherigen Kas-



Thomas Vogel ist Leiter Produktmarketing und seit zehn Jahren bei dem Unternehmen S&N AG beschäftigt. Er ist Spezialist

für die Optimierung von Geschäftsprozessen im Bereich Bargeldhandling, deren fachliche und technische Umsetzung in Selbstbedienungs-Lösungen und die Integration in kundenspezifische Verfahrenslandschaften. E-Mail bbuthmann@s-und-n.de

senöffnungszeiten. Zum anderen war es der teilweise enorme Aufwand im Bereich der Kasse als auch in der Sozialarbeit, die Verwaltung, Abwicklung und Dokumentation von Ein- und Auszahlungen aus Treuhandkonten betreffend. Auch Anforderungen an den Arbeitsschutz und die Sicherheit der Kassenmitarbeiter galt es zu berücksichtigen.

Die Reorganisation organisatorischer und technischer Abläufe wurde über alle beteiligten Bereiche von der Verwaltung über die Finanzbuchhaltung bis hin zur Sozialarbeit in der Diakonie Kästorf professionell und engagiert vorangetrieben; dabei wurden Lösungen und in Frage kommende Anbieter evaluiert.

Nach detaillierter Analyse der relevanten Kassenprozesse und der daraus resultierenden hardware- und softwaretechnischen Anforderungen fiel die Entscheidung auf das S&N Produkt CETIS Cash Handling (CH) in Kombination mit Wincor Nixdorf Geldautomaten und Kontoauszugsdruckern. CETIS CH integriert die Automaten in die Geschäftsprozesse der Diakonischen Heime Kästorf, steuert und überwacht die Ein- und Auszahlvorgänge und verknüpft diese direkt mit der Leistungsabrechnung TOP-SOZ – hier insbesondere mit dem Kassenmodul CP für das Finanz- und Rechnungswesen der Firma All for One. So ergibt sich von der Bereitstellung der Leistung über die Auszahlung am Automaten bis zur Verbuchung im kontoführenden System

ein durchgängiger, jederzeit nachvollziehbarer Prozess.

Unter Beteiligung der Projektpartner wurde von den Diakonischen Heimen in Kästorf ein detaillierter Projektplan mit allen erforderlichen Maßnahmen und Aufgaben erarbeitet. Nicht zuletzt dank dieser Planung und einer zielorientierten und partnerschaftlichen Zusammenarbeit über alle Bereiche und beteiligten Unternehmen hinweg, konnte der knappe Termin gehalten werden. Mit einer Projektlaufzeit von nur vier Monaten wurde die SB-Lösung CETIS CH von S&N – als Generalunternehmer auch verantwortlich für die Bereitstellung der Wincor Nixdorf Kassenautomaten und des Kontoauszugsdruckers – den Anforderungen und dem Bedarf entsprechend umgesetzt, in die relevanten Prozesse und Verfahren integriert, der zugehörige Server und die Wincor Nixdorf Automaten installiert und erfolgreich in Betrieb genommen.

Die heute im Einsatz befindliche Projektstufe unterstützt Barauszahlungen an die Bewohner aus dem Bereich der Wohnungslosenhilfe. Die Stufe umfasst die Auszahlung von Löhnen, Verpflegungsgeldern und

Bekleidungshilfen an die Bewohner und unterstützt die Umsetzung der Vereinbarungen aus der Geld- und Schuldnerberatung. Über einen Kontoauszugsdrucker kann sich der Bewohner jederzeit einen Überblick zu Kontostand und Kontobewegungen verschaffen.

Für die beiden Automaten wurde eine einfache Bildschirmgestaltung entwickelt und mit einer Bewohnerstestgruppe abgestimmt. Im Bereich der Hardware hat man sich beispiels-

Auszahlungen möglich, die auf Veranlassung der betroffenen Bewohner von einem Mitarbeiter vorbereitet werden.

In weiteren Projektstufen soll auch die Zentralkasse an die Selbstbedienungs-Infrastruktur angebunden werden. In diesem Zusammenhang werden zukünftig neben Auszahlungen an Bewohner und Mitarbeiter unter anderem auch Einzahlungen durch Mitarbeiter, Besucher und Bewohner über die Geldautomaten stattfinden.

»Aus- und Einzahlungen von Bargeld in der Kasse oder der Wohngruppen nahmen viel Zeit in Anspruch«

weise für das relativ robuste Chipsystem statt der sonst gebräuchlichen Magnetkarten entschieden. Die Nutzung der Automaten erfolgt bei der Mehrzahl der Bewohner mit einer PIN-Eingabe. Der Diakonie war es aber auch wichtig, für die, die nicht mit einer Geheimnummer umgehen wollen oder können, eine Lösung zu finden. Dies ist mit vordisponierten

Der verwendete Chip kann zudem als Zutrittssystem sowie im Restaurantbereich als Zahlungsmittel zum Einsatz kommen. Die in CETIS CH heute bereits hinterlegten Autorisierungs- und Verwaltungsinformationen schaffen dabei die Verbindung zu den relevanten Abwicklungssystemen.

Das Konzept

Die Ablösung barer Kassenbestände erfolgt durch automatisierte Zahlungsvorgänge in Form von Selbstbedienungssystemen – also Geldautomaten und Kontoauszugsdruckern sowie einer individuell auf die jeweilige Bedarfslage angepassten Software. Dabei setzt sie an bereits bestehenden Prozessen der Leistungsabrechnung an: In der Regel verfügen betreute Personen und Bewohner sozialer Einrichtungen über ein Eigengeldkonto, das in einem festgelegten Rahmen als Treuhandkonto geführt wird. Entsprechende Aus- oder Einzahlungen werden dabei über Mitarbeiter der Barkasse verwaltet und abgewickelt.

In diesem Ein- und Auszahlungsprozess rückt an die Stelle der Barkasse, die abhängig von Öffnungszeiten und Personalkapazitäten ist, der Geldautomat. Jederzeit zugänglich und selbst bedienbar gibt er den Kontoinhabern die Möglichkeit eigenständig über ihre finanziellen Transaktionen entscheiden zu können. Mitarbeitern bietet der Wegfall bishe-

Die Unternehmensgruppe Kästorf

ist ein Sozialunternehmen in den Hilfeldern Altenpflege, Behindertenhilfe, Jugendhilfe und Wohnungslosenhilfe und umfasst die Diakonischen Heime Kästorf e. V., die – Diakonische Betriebe Kästorf GmbH – D.B.K., die Diakonische Servicegesellschaft Kästorf GmbH (DSK) und die Stiftung Wohnen und Beraten Braunschweig. Die Hilfen werden angeboten auf der Grundlage der Sozialgesetzgebung und sollen die Schwierigkeiten und Notlagen verhüten, lindern oder mildern, so dass die hilfesuchenden Menschen, die als Kunden sozialer Dienstleistungen verstanden werden, weiterhin am Leben in der Gemeinschaft teilhaben können oder in gesellschaftliche und gemeinschaftliche Bezüge hineinwachsen. Die Unternehmensgruppe beschäftigt rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Internet <http://www.diakonie-kaestorf.de>

Die S&N AG und Wincor Nixdorf

nutzen ihre Branchenkompetenz und ihr jahrelanges Fachwissen aus dem Bankengeschäft, um als Partner maßgeschneiderte Hard- und Software-Lösungen für unterschiedliche Anforderungen sozialer Einrichtungen zu bieten. Um die Ein- und Auszahlprozesse an Geldautomaten und darüber hinaus relevante Verfahren optimal zu unterstützen, hat die S&N AG mit CETIS CH eine in sich autarke Software-Lösung für soziale Einrichtungen zur Abwicklung aller Bargeld-Prozesse entwickelt, die sich mit den von Wincor Nixdorf konzipierten Hardware-Komponenten ergänzt. Internet <http://www.s-und-n.de>

riger Kassenprozesse zeitliche Entlastung und damit den Freiraum, sich auf andere Aufgaben der Betreuungsarbeit zu konzentrieren. Zudem erhöht der Einsatz von Selbstbedienungssystemen deutlich das Maß an Arbeitssicherheit. Denn dort, wo Geldbestände nicht mehr leicht einsehbar und zugänglich sind, minimiert sich das Risiko von Einbruch und Diebstahl und damit die Gefahr für Mensch und Habe. Die individuell konzipierte, an vorhandene Verfahrensstrukturen anknüpfende Software ermöglicht dabei die Dokumentation sämtlicher Bargeldbewegungen und bietet somit Revisionsicherheit.

Im Rahmen der Verfügungsberechtigung kann ein Bewohner nach Identifikation eigenständig oder mit Hilfe vordisponierter Aus- und Einzahlungen über Geld am Geldautomaten verfügen. Höhe und Häufigkeit der Auszahlungen werden dabei zum einen durch den maximalen Zahlungsbetrag, also das Guthaben nach Abzug voreingestellter Verbindlichkeiten, oder durch ein personenspezifisches Rasterprofil bestimmt. Dieses regelt die Verfügung

beispielsweise im Rahmen eines Guthabens oder entsprechend einer hinterlegten Geldeinteilung, die Auszahlungen nur an definierten Tagen und in definierter Höhe zulässt. Die Identifikation des Bewohners (Bewohnerkontos) erfolgt über einen Transponderchip, der zukünftig beispielsweise auch für die Zutrittskontrolle verwendet werden kann.

Prinzipiell werden zwei Benutzergruppen unterschieden:

- Bewohner, die eigenständig verfügen können, identifizieren sich gegenüber einem Selbstbedienungssystem beispielsweise mittels Chip und zusätzlicher Eingabe eines PIN.
- Bewohner, die nicht eigenständig verfügen können, identifizieren sich gegenüber einem Selbstbedienungssystem beispielsweise mittels Chip und greifen zuvor voreingestellte (vordisponierte) Auszahlungen zu.

Zusätzlich kann sich der Bewohner nach Identifikation am Kontoauszugsdrucker mittels Kontoauszug einen Überblick zu Kontostand und Kontobewegungen verschaffen.

Neben dem eigentlichen Identifikationsverfahren können für bestimmte Situationen in denen ein Bewohner keinen Chip besitzt, wie beispielsweise bei der Bewohneraufnahme oder bei Verlassen der Einrichtung, auch vordisponierte Aus- oder Einzahlungen durch Barcodebelege durchgeführt werden. Diese können von autorisierten Mitarbeitern erstellt werden, sind zeitlich begrenzt gültig und berechtigen den Inhaber zu einer einmaligen Aus- oder Einzahlung.

Entsprechend autorisierte Mitarbeiter können auch über ihren eigenen Chip für einen Bewohner Aus- oder Einzahlungen durchführen oder Kontoauszüge drucken. Diese Zuordnung kann zeitlich begrenzt werden. Ein Mitarbeiterchip kann einem oder mehreren Bewohnerkonten zugeordnet und mit entsprechenden Zuordnungsmerkmalen versehen werden. Nach Identifikation kann der Mitarbeiter (im Rahmen seiner Berechtigungen und des ihm in diesem Zusammenhang zugeordneten Rasterprofils) wählen, ob eine vordisponierte Aus- oder Einzahlung für einen Bewohner oder eine freie Verfügung auf einem Bewohnerkonto ausgeführt werden soll. ♦

Praxisgerechte Unterstützung



Management in Gesundheits- und Sozialbetrieben

Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Führungskräfte und Nachwuchs

Von em. Prof. Dr. rer. pol. Franz Decker und Dr. Albert Decker

2. Auflage 2008, 432 S., geb., 74,- €,

ISBN 978-3-8329-2990-9

Gesundheits-, Sozial-, Fitness- und Medizinbetriebe müssen wirtschaftlich gesteuert und gestaltet werden. Es wird immer wichtiger, Kunden überzeugend zu begleiten und Mitarbeiter professionell zu führen. Dieses moderne Betriebswirtschafts- und Management-Handbuch für Sozial- und Gesundheitsbetriebe gibt darauf praxisorientierte Antworten mit Fallbeispielen und Übungen.



Nomos

Bitte bestellen Sie im Buchhandel oder versandkostenfrei unter ► www.nomos-shop.de