



hausmanager

## FALLSTUDIE AWO EBERSWALDE



Eberswalde

Als dezentraler Wohlfahrtsverband im brandenburgischen Barnim steht für die AWO Eberswalde der Mensch im Mittelpunkt. Mit dem breiten Leistungsangebot unterstützt die AWO Menschen dabei, ein eigenständiges und selbstverantwortetes Leben zu führen. Insbesondere sozial schlechter gestellte Menschen benötigen die Unterstützung und Hilfe, welche tagtäglich in verschiedenen Einrichtungen und durch diverse Services durch den Wohlfahrtsverband geboten wird. Die AWO Eberswalde gliedert sich in den AWO Kreisverband Eberswalde e.V., den AWO Stadtverband Eberswalde e.V., die Pflege- und Service-Center AG Finow und die AWO Stadtverband Eberswalde Haus- und Grundstücksverwaltungs GmbH mit jeweils unterschiedlichen Verantwortungsbereichen und Aufgabenfeldern.

### Ausgangslage

So vielseitig das Leistungsangebot der AWO Eberswalde ist, so anspruchsvoll sind die Aufgaben des technischen Bereiches. Mit der Verantwortung betraut, die Instandhaltung und Verkehrssicherung der Gebäude und Anlagen zu gewährleisten, betreuen die Haustechniker der AWO Eberswalde 21 Objekte. Neben Pflegeheimen, Sozialstationen und Mietobjekten sorgen die Mitarbeiter auch in einer Seniorenwohnanlage, einer Kita und dem Verwaltungsbereich für die Funktions- und Betriebsfähigkeit der Einrichtungen. Täglich

gehen durch das Personal zahlreiche Meldungen zu Reparaturarbeiten ein, die bearbeitet werden müssen. Zusätzlich zu den aufkommenden Meldungen fallen Grünarbeiten sowie Kontroll- und Prüfpflichten an. Die größten Herausforderungen bestehen dabei in der Auftragsdisposition und dem Stundenmanagement. Denn aufgrund der Organisationsstruktur müssen für die Abrechnung die erbrachten Leistungen den zwei Verbänden und den zwei Gesellschaften entstehungsbedingt zugeordnet werden.



# Lösung mit dem hausmanager

Im Rahmen der Pflegedigitalisierung wurde auch die Digitalisierung des technischen Bereichs der AWO Eberswalde vorangetrieben. Die Verantwortlichen haben erkannt, dass die digitale Unterstützung des technischen Gebäudemanagements ein kritischer Erfolgsfaktor für die moderne und nachhaltige Pflege ist.

Mit der Einführung des hausmanagers können Meldungen in Echtzeit vom Personal abgegeben werden. Die Meldungen liegen direkt digital im System vor und werden kontaktlos an die Haustechniker per App weitergeleitet. Die papierlose Arbeitsweise löst Auftragsvergabe und Statusrückmeldung per Zettel ab. Dadurch werden nicht nur Wege minimiert, sondern auch Nerven geschont und die allgemeine Bearbeitungszeit drastisch reduziert.

Über definierte Touren werden wiederkehrende Aufträge in Form von Kontroll- und Prüfgängen organisiert. So erfolgt die Überprüfung sicherheitstechnischer Anlagen und der

Verkehrssicherheit der Objekte in festgelegten Intervallen und unter Berücksichtigung relevanter Prüfpunkte. Die Prüfpunkte werden dabei als Checklisten in den Aufgaben definiert und erlauben eine detaillierte Anreicherung mit Informationen zu vorliegenden Problemen. Digitale Nachweise können zuständigen Behörden oder Prüfinstituten bei Nachfrage unkompliziert vorgelegt werden.

Aufgrund der Leistungserbringung für alle Organisationen innerhalb des Wohlfahrtsverbands kommt der korrekten Abrechnung eine besondere Priorität zu. Materialaufwände und Stundensätze werden auftragsbezogen abgerechnet und können durch Objekt- und Organisationszuweisung akkurat zugeordnet werden. Die Zeiterfassung des hausmanagers unterstützt bei der zeitgenauen Registrierung aller Auftragsarbeiten. Bei Pflegesatzverhandlungen können auf diese Weise konkrete Kosten für die Instandhaltung der Infrastruktur vermittelt und die Verhandlungsposition gestärkt werden.

## Technischer Dienst der AWO Eberswalde

- Betreuung von 21 Objekten (Wohnanlagen, Sozialstationen, Kita, Seniorenwohnanlage, u.v.m.)
- 20-30 Meldungseingänge täglich
- 15 Mitarbeiter im Außendienst, die mobil Aufträge vor Ort bearbeiten



### Ticketsystem

- Verschiedene Ticketvarianten mit und ohne Anmeldung für Mitarbeiter und Bewohner
- Web-Formular per Link oder QR-Code erreichbar, Callcenter-Formular bei telefonischer Annahme
- Eingehende E-Mails direkt als Ticket erfassen
- Mitarbeiter können über TechnikerApp Tickets erstellen
- Mehrere Formulare für verschiedene Fälle und individuelle Felder möglich



### App für mobiles Arbeiten

- Digitales Auftragsbuch des ausführenden Mitarbeiters mit allen nötigen Informationen
- Zeiterfassung für Mitarbeiter- und Arbeitszeiten
- Zählerstände direkt vor Ort erfassen
- Unterschriften-Funktion für Abnahme oder Quittierung erbrachter Leistungen
- Kamera-, Offline- und Ticket-Funktion
- Und vieles mehr ...



vertrieb@net-haus.com



030 - 474 84 280



<https://net-haus-software.de/>