

SAMSUNG



Case Study: Diakonie Ruhr

Technik trifft Herz: Digitale Transformation der Diakonie Ruhr

Highlights

- Galaxy XCover6 Pro oder Tab S8+ erleichtern Kommunikation, beschleunigen Dokumentation und machen Diakonie Ruhr attraktiv für Fachkräfte
- Mitarbeitende aller Altersklassen konnten beim technologischen Sprung mitgenommen werden
- Samsung Knox schützt die sensiblen Gesundheitsdaten



Rund 750 Galaxy XCover6 Pro und etwa 100 Galaxy Tab S8+ kommen in allen Bereichen der Diakonie Ruhr zum Einsatz.

Die Diakonie Ruhr hat in Zusammenarbeit mit Samsung und dem IT-Dienstleister Bonamic etwa 850 Mitarbeitende mit Smartphones und Tablets ausgestattet. Zum Einsatz kommen das Galaxy XCover6 Pro und das Tab S8+. Die mobilen Helfer unterstützen nicht nur den Arbeitsalltag und helfen Zeit einzusparen. In Verbindung mit Monitor, Tastatur und Maus werden sie dank Samsung DeX außerdem zum Arbeitsplatz für Mitarbeitende in ambulanten Diensten. Durch intensive Analyse der Anforderungen und Anwendungsfälle konnten zudem erstmals IT-Standards im Unternehmen festgelegt werden, was zu schlankeren Prozessen und Kosteneinsparungen geführt hat. Mitarbeitende aller Altersgruppen sind begeistert - nicht zuletzt dank einer umfassenden Einweisung in die neuen Technologien.



Dank Samsung DeX können wir den Spagat zwischen fortschreitender Digitalisierung und dem zur Verfügung stehenden Kostenrahmen meistern, weil wir weniger Geräte anschaffen und verwalten müssen.

Stefanie Saßerath, Prokuristin und Geschäftsbereichsleitung
Zentrale Dienste bei der Diakonie Ruhr



Wer von Innovationstreibern spricht, meint häufig Start-ups oder Technologiekonzerne. An Pflegedienst und Altenhilfe denkt kaum jemand. Dabei macht insbesondere den Unternehmen der Sozialwirtschaft der Fachkräftemangel zu schaffen, während die Nachfrage nach deren Diensten – beispielsweise aufgrund einer älter werdenden Bevölkerung – steigt. Riesige Herausforderungen, die smarte Lösungen erfordern. Viele soziale Träger werden daher zu Vorreitern beim Einsatz digitaler Technologien – so auch die Diakonie Ruhr. Mit knapp 200 Einrichtungen und Diensten sowie 3.200 Mitarbeitenden zählt sie zu den größten Unternehmen der Sozialwirtschaft im Herzen des Ruhrgebiets. Die Schwerpunkte sind neben der Altenpflege die Behinderten-, Suchtkranken-, Flüchtlings-, Wohnungslosen- sowie Kinder- und Jugendhilfe. Das Unternehmen setzt seit letztem Jahr auf robuste und leistungsstarke Samsung Geräte: davon rund 750 Galaxy XCover6 Pro und etwa 100 Galaxy Tab S8+.

Die neuen Smartphones und Tablets kommen in allen Bereichen zum Einsatz. Sie werden für die interne Kommunikation und die Dokumentation genutzt. So können die Mitarbeitenden über die Vivendi-App von Connexxt durchgeführte Leistungen direkt bei den Klient*innen vor Ort dokumentieren, um Zeit zu sparen. Bei Wunddokumentationen beispielsweise lassen sich Fotos der Wundversorgung direkt in der App hinterlegen. Auch Dienstpläne lassen sich von unterwegs aufrufen, was den Kommunikationsaufwand mit der Zentrale reduzieren kann.

Zurück im Büro werden die mobilen Geräte über USB-C an einen freien Arbeitsplatz mit Tastatur, Maus und Samsung Monitor angeschlossen. „Das Shared-Desk-Konzept, bei dem die Mitarbeitenden keinen festen Schreibtisch mehr haben, ist sehr innovativ für uns“, sagt Stefanie Saßerath, Prokuristin und Geschäftsbereichsleitung Zentrale Dienste bei der Diakonie Ruhr. Sie ist unter anderem zuständig für die IT im Unternehmen. „Dank Samsung DeX können wir den Spagat zwischen fortschreitender Digitalisierung und dem zur Verfügung stehenden Kostenrahmen meistern, weil wir weniger Geräte anschaffen und verwalten müssen. Gleichzeitig bringt es für die Kolleginnen und Kollegen einen Zugewinn an Flexibilität, ohne sie einzuschränken.“

Dank der Funktion Samsung DeX sind Dateien und Apps über das Smartphone und Tablet auf dem Desktop abrufbar. Es entsteht ein Arbeitsplatz ohne Laptop oder PC, sodass der Wechsel von mobiler zu stationärer Arbeit und umgekehrt reibungslos gelingt.

Vision benennen und Akzeptanz schaffen

Mittlerweile möchten die Mitarbeitenden auf die mobilen Helfer nicht mehr verzichten. Das ist nicht selbstverständlich, wie Saßerath weiß: „Die wenigsten von uns haben ein Faible für Technik. Gleichzeitig ist die Bandbreite an Kolleginnen und Kollegen enorm hoch. Es gibt junge Mitarbeitende, die mit Smartphones aufgewachsen sind, und ältere, die zum Teil noch nie zuvor ein solches Gerät in der Hand hatten.“



Mit dem Galaxy XCover6 Pro und Samsung DeX gelingt der Wechsel von mobiler zu stationärer Arbeit und umgekehrt.

Gemeinsam mit dem IT- und Kommunikationsdienstleister Bonamic gelang es, alle abzuholen und mit der neuen Technik vertraut zu machen. Dafür hat der IT-Lösungsanbieter aus Bochum im ersten Schritt einen mobilen Showroom inklusive DeX-Arbeitsplatz entwickelt, um den Mitarbeitenden der Diakonie Ruhr die Technologien näher zu bringen. Inzwischen können die Mitarbeitenden die neuen Dienstgeräte vor Ort aus nächster Nähe anschauen und ausprobieren sowie im Rahmen von Sprechstunden Fragen und Bedenken loswerden. Darüber hinaus haben die Expertinnen und Experten von Bonamic gemeinsam mit Saßerath Schulungen in den Teams durchgeführt und eine detaillierte Anleitung für die mobilen Geräte erstellt.

„Manche Mitarbeitende hatten die Befürchtung, mit einem Klick alles zu löschen. Wir konnten mit den Maßnahmen vielen die Angst vor den mobilen Geräten nehmen“, sagt Timon Berger, Leiter IT von Bonamic. Er ist federführend an der Projektumsetzung beteiligt. „Außerdem haben wir gezeigt, warum die Einführung neuer Technologien notwendig ist. Man kann die Menschen nur mitnehmen, wenn man ihnen die dahinterliegende Vision verständlich erklärt.“ Die digitale Arbeitswelt sieht nun so aus: Neue Geräte und Standards unterstützen bei der Arbeit, einerseits bei den eigentlichen Aufgaben am Menschen, aber auch bei Unterstützungsprozessen in IT und Verwaltung, die schlanker und kostensparender organisiert werden können.

Außerdem haben wir gezeigt, warum die Einführung neuer Technologien notwendig ist. Man kann die Menschen nur mitnehmen, wenn man ihnen die dahinterliegende Vision verständlich erklärt.

Timon Berger, Leiter IT von Bonamic

Fachkräftemangel entgegenwirken

Durch die moderne technische Ausstattung und digitalisierte Prozesse sollen Personalengpässe abgefedert und zudem die Attraktivität für neue Bewerber erhöht werden. Eine KI-gestützte Übersetzungsfunktion und Spracherkennung bauen Barrieren ab, Kommunikation und Eingaben werden leichter, was die Arbeit für Personal aus dem Ausland interessant macht.

Angesichts der vermehrten Nutzung digitaler Dienste und aktueller Entwicklungen im Bereich KI steigen allerdings die potenziellen Gefahren für Cyberangriffe. Damit die sensiblen Gesundheitsdaten gut geschützt sind, sind alle Galaxy XCover6 Pro und Tab S8+ mit der Samsung Knox Suite ausgestattet. Hardwareseitig steht eine manipulationsgeschützte Umgebung zur Sicherung wichtiger Daten bereit. Auf Softwareebene wird unter anderem eine erweiterte Netzwerksicherheit ermöglicht.

Darüber hinaus lassen sich die Smartphones und Tablets über die Knox Suite zentral aufsetzen und verwalten. Die Geräte können auf diese Weise immer auf dem aktuellen Stand gehalten und so Sicherheitslücken verhindert werden.



Vertrauen zurückgewinnen

Der Rollout der neuen Smartphones und Tablets brachte einen riesigen technologischen Sprung für die Diakonie Ruhr mit sich. Gleichzeitig beendete er einen Wildwuchs an Geräten und Mobilfunkverträgen. Jahrelang gab es in den Einrichtungen keine einheitlichen Regelungen für die mobile Ausstattung. Mitarbeitende konnten im Handel bei einem Anbieter ihres Vertrauens einen Vertrag mit Smartphone abschließen und im Anschluss die Rechnung einreichen. Der erste Versuch, Ordnung in dieses Dickicht zu bekommen, scheiterte.

Die Bonamic hatte zu Beginn der Zusammenarbeit daher einen schweren Stand. „Ich war skeptisch aufgrund der negativen Erfahrungen“, sagt Saßerath. „Wenn man unsere Arbeit nicht grundlegend versteht, ist es schwierig, einen passenden Service anzubieten.“ Das Bonamic-Team rund um die Gründer Julius Blau und Tobias Dörk sowie Samsung als Hersteller konnten bereits Erfahrungen in der Sozialwirtschaft vorweisen.

Überzeugt hat Saßerath vor allem das Konzept, mit einer detaillierten Bestandsaufnahme und Analyse der Aufgaben der Mitarbeitenden zu beginnen. Dafür wurden alle Mobilfunknutzer*innen befragt und darauf aufbauend Anforderungsprofile erstellt. Durch die genaue Kenntnis der Anwendungsfälle und Prozesse konnten in wenigen Monaten zum ersten Mal Mobilfunk-Standards im Unternehmen festgelegt – und Struktur in die bis dahin turbulente, mobile Arbeitswelt gebracht werden.

Bonamic hat die DeX-Arbeitsplätze vor Ort eingerichtet und stand für Gespräche und Mini-Trainings zur Verfügung.

Mit dem technologischen Wandel Schritt halten

Außerdem konnten die Verantwortlichen der Diakonie Ruhr die Geräte von Samsung energisch testen – wortwörtlich: Nach vorheriger Absprache wurde ein XCover6 Pro auf den harten Terrassenboden geworfen. Abgesehen von ein paar kleinen Kratzern überstand das Smartphone den Sturz unbeschadet.¹ Darüber hinaus ist es gegen Wasser und Sand geschützt.² Pflegerinnen und Pfleger brauchen sich also keine Sorgen machen, wenn ihnen das Gerät beispielsweise bei der Patientenpflege ins Waschbecken fällt.

Als Vertrauen aufgebaut war und feststand, welche Geräte zum Einsatz kommen sollen, übernahm Bonamic das Aufsetzen und den Versand der Smartphones und Tablets an die Mitarbeitenden. Mittlerweile ist der Lösungsanbieter zentrale Anlaufstelle unter anderem bei Reparaturen, Rückführungen, dem Austausch sowie bei technischen Problemen und Fragen zu der technischen Umgebung und den Mobilfunkverträgen. Indem Rückläufer wieder verkauft werden, leistet das Unternehmen einen Beitrag zum Thema Nachhaltigkeit.

„Wir verstehen uns als Partner für moderne IT und Konnektivität“, sagt Julius Blau. „Von der Beschaffung über den Roll-out und das Management bis hin zum Austausch der Geräte decken wir alles ab. Der gesamte Lebenszyklus liegt in einer Hand, was zu schnellen Prozessen und einer hohen Qualität führt.“

Die Diakonie Ruhr ist überzeugt von dem Zusammenspiel aus Hersteller, Dienstleister und Endkunde. „Unsere Branche zeichnet Menschlichkeit aus. Das konnten wir gemeinsam mit Samsung und Bonamic in das Projekt übertragen“, sagt Saßerath. Aus diesem Grund soll die Zusammenarbeit weiter ausgerollt werden. So ist im Gespräch, das Lösungskonzept innerhalb des Evangelischen Verbunds Augusta Ruhr, zu dem die Diakonie Ruhr gehört, weiter auszubauen. Auch der Einsatz von Wearables wie Smartwatches zur besseren Versorgung, Unterstützung sowie Förderung der Bewohner*innen und Nutzer*innen ist gemeinsam mit Bonamic und Samsung in Planung – damit die technologische Vorreiterrolle der Diakonie Ruhr in Zukunft weiter Bestand hat.



Dateien und Apps sind dank Samsung DeX über das Smartphone und Tablet auf dem Desktop abrufbar.

¹ MIL-STD-810H-Zertifizierung: Fallhöhe, Feuchtigkeit, Immersion, Salznebel, Staub, Vibration, Tropfen, etc. MIL-STD-810H ist ein Test-Standard, entwickelt vom US-Militär, um Gerätegrenzen genau zu bestimmen. Weitere Informationen unter: <https://info.endaq.com/hubfs/MIL-STD-810H.pdf>
Die Testmethoden umfassen einen Falltest auf eine Sperrholz-Oberfläche über Beton aus einer Höhe von 1,8 Metern. Die reale Nutzung kann von den spezifischen Umgebungsbedingungen abweichen, die in den MIL-STD-810H-Tests verwendet werden. Samsung übernimmt keine Garantie für die Geräteleistung unter allen extremen Bedingungen.

² IP68: Wasserdicht bis zu 1,5 Meter Frischwasser, für bis zu 30 Minuten und geschützt gegen Staub, Schmutz und Sand. Kein Schutz bei Salzwasser und anderen Flüssigkeiten, insbesondere Seifenlauge, Alkohol und/oder erhitzter Flüssigkeit. Der SIM-Karten-/Speicherkartenhalter muss stets vollständig mit dem Gerät abschließen, so dass durch ihn kein Wasser eindringen kann. Abwaschen/Trocknen bei Nässe. Nicht für die Nutzung am Strand oder im Pool geeignet.

Über Diakonie Ruhr

„Was auch passiert. Wir sind da.“ Unter dieser Überschrift und auf dem Fundament des christlichen Glaubens arbeitet die Diakonie Ruhr in verschiedenen sozialen Bereichen für die Menschen im Revier. Menschen in den unterschiedlichsten Lebenssituationen und Notlagen finden dort Rat und Hilfe.

Die Diakonie Ruhr ist mit über 200 Diensten und Einrichtungen sowie 3.200 Mitarbeitenden im Herzen des Ruhrgebiets präsent. Schwerpunkte sind Altenhilfe, Behindertenhilfe, Suchtkrankenhilfe, Flüchtlingshilfe, Wohnungslosenhilfe sowie Kinder- und Jugendhilfe. Als eines der größten Unternehmen der Sozialwirtschaft in der Region bietet sie viele Entwicklungsmöglichkeiten, sinnstiftende Aufgaben und sichere Berufsperspektiven.

Die Diakonie Ruhr gehört zusammen mit der Ev. Krankenhausgemeinschaft Herne | Castrop-Rauxel, der Ev. Stiftung Augusta und dem Diakoniewerk Gelsenkirchen und Wattenscheid zum Evangelischen Verbund Augusta Ruhr mit insgesamt fast 11.200 Mitarbeitenden. Weitere Informationen finden Sie hier: <https://www.diakonie-ruhr.de/>

Über Bonamic

Aus Bochum und dem Ruhrgebiet entwickelt Bonamic zukunftsfähige IT-, Telekommunikations- und IoT-Lösungen. Durch enge Kooperationen und Partnerschaften bietet Bonamic Zugang zu innovativen Lösungen und Technologien. So werden agile, transparente und nachhaltige Arbeitsweisen ermöglicht.

Ziel von Bonamic ist es, seinen Kunden einen erstklassigen Service mit transparenten Prozessen und zu fairen Preisen zu bieten. Geeignete Kommunikationsstrukturen sind die Grundlage für schnelle Prozesse und Vernetzung der Mitarbeitenden untereinander. Da jedes Unternehmen anders aufgebaut ist, liegt der Fokus auf den jeweiligen Prozessabläufen, um daran angepasst die besten Produkte und Leistungen anzubieten. Weitere Informationen finden Sie hier: <https://www.bonamic.de/>

Über Samsung Electronics

Samsung Electronics Co., Ltd. inspiriert Menschen und gestaltet die Zukunft mit Ideen und Technologien, die unser Leben verbessern. Das Unternehmen verändert die Welt von Fernsehern, Smartphones, Wearables, Tablets, Hausgeräten, Netzwerk-Systemen, Speicher-, Halbleiter- und LED-Produkten und liefert nahtlos vernetzte Erlebnisse mit dem SmartThings-Ökosystem und durch die offene Zusammenarbeit mit Partnern. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten im Samsung Newsroom unter news.samsung.com/de.

Bildnachweis

Alle Bilder: Ludger Staudinger

Diakonie 
Ruhr

 **bonamic**
Dein Partner für moderne IT & Konnektivität

Samsung Electronics GmbH
Frankfurter Straße 2
65760 Eschborn
Info: 0180 6 726 78 64* oder
0180 6 SAMSUNG*
Fax: 06196 934 02 88