

Modellbasiertes Prozessmanagement in Werkstätten für Menschen mit Behinderung

Analyse und Anwendung auf Geschäftsprozesse in der Sozialwirtschaft unter Einbezug ethischer Aspekte*

Tamara Haecin

Effiziente Prozessgestaltung und Prozessmanagement der sozialen Sach- und Dienstleistungen finden im Gesundheits- und Sozialwesen sowie in den Werkstätten für Menschen mit Behinderung (WfbM) immer häufiger Einsatz und sind zu einem oft diskutierten Thema geworden. In den sozialen Einrichtungen sind viele Geschäftsprozesse komplex, zeitlich variiert und unterliegen einer strengen Regulierung von außen. Das setzt hohe Ansprüche an die Methoden der der Prozessmanagementsysteme voraus.

In der vorliegenden Arbeit wurde eine Methode zur Erforschung des Prozessmanagements in den WfbM auf Basis eines Referenzmodells sowie die Analyse und Anwendung auf Geschäftsprozesse unter Einbezug ethischer Aspekte vorgestellt. Die grundsätzliche Anwendbarkeit der Methode wurde während der Experimentallphase von der Autorin in einer Werkstatt für Menschen mit geistiger Behinderung im Süddeutschland verdeutlicht. Nicht nur die hierbei gewonnen Erkenntnisse unterstreichen die Praxisorientierung der Methode, sondern auch die positiven Rückmeldungen der Gruppenleiter, Auftragsgeber, WfbM-Leitung und der beschäftigten Menschen mit Behinderung, die die Notwendigkeit im Bereich der WfbM und der Sozialwirtschaft bestätigen.

Aus technologischer Sicht erleichtert der modellbasierte Ansatz der Methode den Zugang für die Steuerung von Prozessen, die Zusammenhänge relevanter Informationen, die Prognose-Möglichkeiten, die ergonomische Gestaltung von Software-Tools sowie die Datenvernetzung. Die Schwerpunkte dienen vor allem als Digitalisierungs- und Automatisierungsfundament für die Industrie 4.0, auch in WfbM-Bereichen.

Neben diesen Argumenten stellen sich jedoch erneut vor allem ethische Fragen zur Teilhabe, vergleichbare Bildungschancen und Gerechtigkeit. Die Anwendung eines modellbasierten Prozessmanagements ermöglicht die Betrachtung eines WfbM-Produktionsbereichs als Prozess mit hoher Arbeitsaufteilung und mit einem deutlichen Präsenz des Humanfaktors. In dieser Hinsicht verhält sich das Prozessmanagement und die hochtechnologischen Hilfsmittel nicht besonderes anders als elementare Hilfszeug. Noch immer hat der Mensch mit Behinderung

* Abschlussarbeit im berufsbegleitenden Masterstudiengang „Management, Ethik und Innovation im Nonprofit-Bereich“.

selbst die Möglichkeiten den realisierbaren Umgang mit Prozessen und Technologien zu bestimmen, die je nach Bedarf und experimenteller Phase verbessert werden können.

Allgemein gesagt ist der hohe Grad des Prozessmanagements als verstärkte technische Unterstützung in der WfbM zu betrachten, die die pädagogische Arbeit von Menschen und für Menschen sowie die arbeitsbegleitenden Maßnahmen verbessert, statt sie zu ersetzen. Auf der anderen Seite müssten die effizienten Prozessabläufe in WfbM den sozialen Kontext berücksichtigen und sich auf Besonderheiten einstellen können. Tatsächlich liegt hier die Herausforderung und Aufgabe für die Führungskräfte in den diakonischen Einrichtungen – Traditionen unter den Bedingungen der Industrie und der digitalen Umwandlung in der Unternehmenskultur der WfbM zu gestalten.

Das Vorgehen der entwickelten Methode basiert auf einem stochastischen mathematischen Modell. Dabei können die kontinuierlichen Aktualisierungen z.B. in den Personalstrukturen oder bei den finanziellen Anforderungen als Teil des modellbasierten Prozessmanagements betrachtet werden. Das Weiterforschungspotenzial der Methode liegt deswegen in Simulationsfähigkeit sowie der breiten Entwicklung der ergonomischen Softwareanwendungen für das Prozessmanagement in der WfbM sowie in der Sozialwirtschaft.