



Erste Schritte auf dem Weg in die digitale Zukunft

Noch ist der Digitalisierungsgrad bei Leistungserbringern im Gesundheits- und Sozialbereich nicht sehr weit fortgeschritten. Seit wenigen Jahren begeben sich Institutionen aber jetzt auf den Weg. Wie sie das machen und welche Faktoren zum Gelingen beitragen, zeigen die Beispiele von zwei Institutionen sowie die Erörterungen von Experten der Organisationsentwicklung.

Von Elisabeth Seifert



Seit 2023 gibt es ein digitales Kassensystem in der Cafeteria des Schulungs- und Arbeitszentrums (SAZ) Burgdorf BE. Gerade auch Mitarbeitende mit IV haben sich rasch an die neue Kasse gewöhnt. Eingeführt hat diese Geschäftsleiter Daniel Hügli (links). Foto: Marco Zanoni

haben die Verantwortlichen eine Sollvorstellung dieser digitalen Transformation erarbeitet und diese mit Zielen und Massnahmen konkretisiert.

Attraktiv für Mitarbeitende und Bewohnende

Zu den Zielen der ICT-Strategie des SAZ gehören gemäss Geschäftsleiter Daniel Hügli verschiedene technische Modernisierungen der Hardware einschliesslich Cloudlösungen und die Optimierung von administrativen Geschäftsabläufen. «Zudem besteht das Ziel insbesondere darin, sowohl die Fachmitarbeitenden als auch die Mitarbeitenden mit IV-Rente sowie die Bewohnenden auf diese Reise mitzunehmen und digital zu befähigen», unterstreicht Hügli. Neue und jüngere Mitarbeitende wollen digital arbeiten und benötigen dafür eine moderne Infrastruktur. Und bei der ganzen Belegschaft wolle man mittels technischer Barrierefreiheit, optimalen und einfachen Arbeitsprozessen die Freude am Umgang mit modernen Technologien fördern und Ängste abbauen.

Luc Arnold, Leiter Finanzen und Supportprozesse im Alterszentrum Alenia, bezeichnet es als eines der wichtigsten Ziele der Digitalisierung, die Mitarbeitenden in der Pflege und Betreuung mittels schlanker administrativer Prozesse zu entlasten, damit sich diese besser auf ihre Arbeit bei und mit den Bewohnenden konzentrieren können. Ganz ähnlich wie für Daniel Hügli ist auch für Luc Arnold eine moderne Infrastruktur zwingend nötig, um als Arbeitgeber attraktiv zu sein. Aber auch die Bewohnenden achten zunehmend auf eine gute digitale Ausstattung. Ein weiteres Ziel bestehe darin, mittels vernetzter Software den Datenfluss zwischen verschiedenen Systemen zu ermöglichen – sowohl zwischen internen Abteilungen als auch in der Kommunikation mit anderen Organisationen.

Kleine Schritte mit grosser Wirkung

Um diese Ziele zu erreichen, haben das SAZ Burgdorf und die Alenia bereits konkrete Schritte unternommen. Luc Arnold betont dabei, dass es gerade auch viele kleine Massnahmen sein können, mit denen sich eine durchaus gute Wirkung erzielen lasse. Die grossen Würfe seien indes für die Institutionen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich aus finanziellen Gründen kaum realistisch, jedenfalls noch nicht.

«Wir setzen Massnahmen um, mit denen wir bei vertretbaren Kosten eine möglichst grosse Wirkung erzielen →

Unsere Welt wird immer vernetzter, und entsprechend gewinnt die Digitalisierung in vielen Branchen an Bedeutung – zunehmend auch bei Leistungserbringern im Sozial- und Gesundheitsbereich. Eine Reihe von Institutionen ist derzeit damit beschäftigt, Digitalisierung in ihren Unternehmensstrategien zu verankern und dann auch die Umsetzung an die Hand zu nehmen. So zum Beispiel das Schulungs- und Arbeitszentrum (SAZ) Burgdorf BE, wo Menschen mit Behinderung arbeiten, wohnen und zur Schule gehen, sowie das Alterszentrum Alenia in Muri bei Bern. Das SAZ Burgdorf hat aufbauend auf der Unternehmensstrategie im Jahr 2023 eine ICT-Strategie entwickelt. Im Alterszentrum Alenia ist digitale Transformation und Innovation ein Entwicklungsschwerpunkt der Unternehmensstrategie. Im letzten Jahr

können», unterstreicht der Leiter Finanzen. Dazu gehörte im letzten Jahr etwa die Anschaffung einer neuen Heimsoftware, mit der die Abläufe in der Verwaltung vereinfacht und optimiert werden konnten. Demnächst wird es möglich sein, Menübestellungen aus dem Wohnen mit Dienstleistungen rasch und medienbruchfrei bis hin zur Fakturierung abzuwickeln. Im Anschluss sollen auch die Wohngruppen ihre Mahlzeiten über dieses System bestellen können. Zeitgleich wird überdies der ganze Produktions- und Bestellprozess der Gastronomie digitalisiert.

Besonders hervor hebt Luc Arnold weiter die Einführung einer Mitarbeitenden-App, dank der sich Mitarbeitenden-Gruppen untereinander und auch die verschiedenen Leitungsebenen mit den Mitarbeitern rasch und unkompliziert austauschen können. Innerhalb kürzester Zeit nach der Einführung im letzten Jahr nützte ein grosser Teil der Belegschaft die App. «Gerade auch Mitarbeitende, die selten oder nie am Computer arbeiten, sind seither viel besser in das Leben innerhalb der Institution eingebunden.»

Digitale Kasse und digitales Buchungssystem

Im SAZ Burgdorf werden derzeit sukzessive alle Geschäftsprozesse digitalisiert, vom Kreditoren-Workflow über das IT-Ticketsystem bis hin zum digitalen Mitarbeiterdossier. Um Mitarbeitende mit IV und Bewohnende für ein möglichst selbstbestimmtes Leben in einer digitalen Welt zu befähigen, hat die Institution 2023 unter anderem ein digitales Kassensystem im Gastrobereich eingeführt. Daniel Hügli: «Wenn Menschen mit Behinderung innerhalb der Institution lernen, digital zu zahlen, können sie das auch anderswo.» Auch die Mitarbeitenden mit IV, welche die Kasse in der Cafeteria bedienen, haben sich rasch an die neue Technologie gewöhnt. «Wir stellen fest, dass man den Mitarbeitenden zutrauen kann, digitale Mittel einzusetzen,» sagt Hügli und fügt bei: «Sie erfahren dadurch Wertschätzung, was die Freude an der Arbeit stärkt.»

Neben der digitalen Kasse in der Cafeteria des SAZ-Hauptsitzes kommen Mitarbeitende mit IV auch im nahegelegenen inklusiven Concept Hotel Landhaus mit der Digitalisierung in Kontakt. Seit Mitte letztes Jahr führt die Institution das Hotel im Sinn einer externen Weiterentwicklung der internen Hotellerie für Touristen oder Geschäftsleute. In Kooperation mit einem Hotel in Bern hat das SAZ hier ein digitales Buchungssystem eingeführt, bei dem der Gast das Hotel und sein Zimmer nur mittels Bedienung einer App betreten kann. Eine Lernende mit IV wird derzeit neben der Hauswirtschaft auch in die Geheimnisse dieses Buchungssystems eingeführt. Über den Gastrobereich hinaus werden digitale Tools in der Produktion eingesetzt – und ganz besonders auch in der «Besonderen Volksschule» Unteres Emmental oder durch die interne Präventions- und Meldestelle. Hier wird mittels Unterstützter Kommunikation die Gesprächsführung mit Betroffenen ermöglicht, die sprachlich oder in ihrer Kommunikation eingeschränkt sind.

Kooperationen eingehen

Die Finanzierung von Digitalisierungsprojekten ist eine permanente Herausforderung, wie Daniel Hügli und Luc Arnold aus Erfahrung wissen. Neben einem guten Kosten-Nutzen-Verhältnis von Investitionen messen beide der Rekrutierung von Fachpersonen einen wichtigen Stellenwert bei, die entsprechende Projekte intern vorantreiben können. Beide Institutionen suchen überdies – und zwar in allen Geschäftsfeldern – immer wieder nach Möglichkeiten für Kooperationen. Im Bereich Digitalisierung hat sich für das Alterszentrum Alenia die Mitgliedschaft bei der Dedicagemeinschaft sehr bewährt, der sich rund 20 Alters- und Pflegeheime aus dem Kanton Bern angeschlossen haben. Neben dem Kostenvorteil könne, so Luc Arnold, die Gemeinschaft den Zugang zu spezifisch auf die Bedürfnisse zugeschnittene Dienstleistungen gewährleisten. Dedicagemeinschaft ist ein Dienstleister für Alters- und Pflegeheime, etwa in den Bereichen Informatik, Treuhand und Qualitätsmanagement.

Eine weitere Herausforderung neben der Finanzierung ist es, möglichst allen Mitarbeitenden Freude an der

Anzeige



Weiterbildung an der BFH

CAS Gerontologie – Alter(n) mitgestalten | Start: April 2025

Fachkurs Fallsupervision und kollegiale Beratung
Start: März 2025

Fachkurs Ganzheitliche Gesundheit im Alter | Start: August 2025

Kurs Diagnostik und Management Kopfschmerz und Migräne
Start: Oktober 2025

Kurs Führen und Auftreten | Start: Oktober 2025

bfh.ch/gesundheit/weiterbildung

► **Gesundheit**

Digitalisierung zu vermitteln und Ängste abzubauen. Hügli und Arnold betonen deshalb beide die Bedeutung der Partizipation aller Beteiligten und eine gute Kommunikation – bei den grossen Linien der digitalen Transformation und auch bei der Lancierung der einzelnen Projekte. Arnold: «Wenn wir die Mitarbeitenden informieren, ihre Rückmeldungen einbeziehen und auch darauf eingehen, können wir viel erreichen.»

Die Grundlage: Eine gute Datenbasis

So wie das SAZ Burgdorf und das Alterszentrum Alenia haben sich auch andere Institutionen auf den Weg in Richtung digitaler Transformation gemacht. Die Branche habe aber noch viele Entwicklungsmöglichkeiten, beobachtet Guy Loretan. Der Experte für Organisationsentwicklung ist Berater bei der Firma Proact, die unter anderem ambulante und stationäre Leistungserbringer aus dem Gesundheitsbereich begleitet. Ein wichtiger Grund, weshalb der Digitalisierungsgrad noch nicht sehr weit fortgeschritten ist, sei die Frage der Finanzierung, beobachtet Guy Loretan – ganz ähnlich wie Luc Arnold und Daniel Hügli.

«Der Erwerb und die Integration einer Software-Lösung, über die sämtliche geschäftliche Aktivitäten abgewickelt werden können, ist schnell einmal teuer und komplex», weiss Pascal Bürgy, Digitalisierungsexperte der Firma Proact. Hinzu komme, dass man nicht von heute auf morgen einen Effizienzgewinn erwarten dürfe. Vor dem Hintergrund, dass die Organisationen gleichermaßen einem Kosten- und Effizienzdruck ausgesetzt sind, entstehe eine Art «Teufelskreis», wie sich Guy Loretan ausdrückt.

Um den «Teufelskreis» zu durchbrechen, sei von zentraler Bedeutung, den langfristigen Sinn der Investition in eine solche Software-Lösung zu erkennen, unterstreichen die beiden Proact-Experten. Das Ziel ist es zunächst einmal, innerhalb der Organisation eine gleiche Datengrundlage zu schaffen. Guy Loretan: «Nur so können die Daten rasch und redundanzfrei erfasst und automatisch weitergeleitet werden, wodurch sich die Prozesse effizienter gestalten lassen.» Eine widerspruchs- und redundanzfreie Datengrundlage sei zudem erforderlich, um über die einzelne Organisation hinaus die Zusammenarbeit verschiedener Akteure zu verbessern, etwa zwischen Pflegeheimen, Apotheken, Spitälern und der Spitex.

Ein «digitales Zielbild» entwickeln

Aufbauend auf einer einheitlichen Datengrundlage lassen sich dann innerhalb einer Organisation und darüber hinaus eine Vielzahl von Effizienzgewinnen realisieren. Diese können sich zunächst auf die Digitalisierung klassischer betrieblicher Prozesse, insbesondere in den Bereichen Kreditoren und der Mitarbeitendenadministration, beziehen. Darüber hinaus lassen sich sukzessive speziell auf die spezifischen Bedürfnisse der Organisation ausgerichtete Anwendungen implementieren. Vom Menübestellsystem, wie es das Alterszentrum Alenia eingeführt hat, bis hin zur KI-unterstützten

Einsatzplanung für das Personal oder mehrheitlich automatisiert verfassten Pflegeberichten. «Alle diese Tools lassen sich nicht einfach aus der Schublade ziehen», unterstreicht Pascal Bürgy, «sondern müssen entwickelt werden».

Um aus all den möglichen digitalen Anwendungen die für eine Institution geeigneten und finanzierbaren Entwicklungsprojekte herauszufiltern, ist gemäss Guy Loretan ein

«Weil das Investitionsvolumen hoch ist, machen mehrere Institutionen dies im Idealfall zusammen. Zum Beispiel im Rahmen von Genossenschaften oder ähnlichen Kooperationen.»

**Pascal Bürgy,
Digitalisierungsexperte**

«digitales Zielbild» erforderlich. «Eine Institution muss sich, abgeleitet aus ihrer Unternehmensstrategie, Gedanken darüber machen, was sie wirklich benötigt.»

Moderne Infrastruktur für die Belegschaft

Zentral aber sei, wie Pascal Bürgy betont, dass jede Institution als Grundlage für solche Projekte mittels einer geeigneten Software-Lösung eine einheitliche Datengrundlage schafft. «Weil das Investitionsvolumen hoch ist, machen mehrere Institutionen dies im Idealfall zusammen.» Zum Beispiel im Rahmen von Genossenschaften wie Dedic oder ähnlichen Kooperationen.

Bei einem solchen grossen Grundlagenprojekt bestehe neben der Finanzierung die Herausforderung auch weiter darin, so Bürgy, dass die «Endverbraucher», also Mitarbeitende und Bewohnende, zunächst sehr wenig davon spüren. Um den Bewohnenden und Mitarbeitenden von Beginn an einen spürbaren Mehrwert zu verschaffen, sollten in einem ersten Schritt einfache, sichtbare Massnahmen ergriffen werden. So kann die Pflege mit neuen Tablets entlastet werden und den Bewohnenden ein zuverlässiges WLAN-Netz bereitgestellt werden. Im Rahmen der Digitalisierungsarbeit ist es sehr wichtig, auch die psychologischen Aspekte von Anfang an zu berücksichtigen. ■