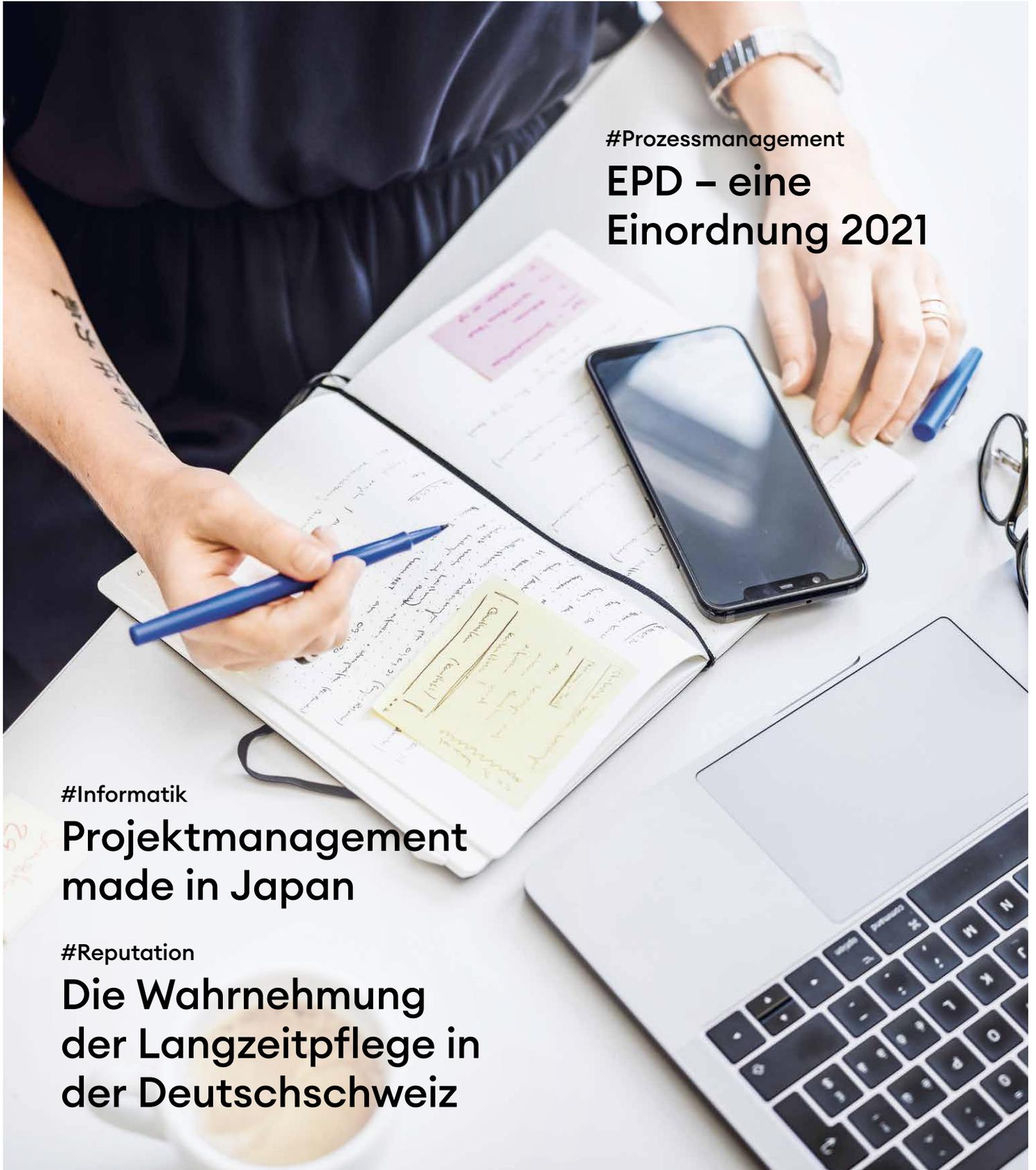


# OBJECTIVE

2021

Das Magazin für mehr Effizienz im Heimmanagement



#Prozessmanagement

**EPD – eine  
Einordnung 2021**

#Informatik

**Projektmanagement  
made in Japan**

#Reputation

**Die Wahrnehmung  
der Langzeitpflege in  
der Deutschschweiz**

# Themenvielfalt im Heimaltag – Ihre Herausforderungen

In dieser Ausgabe von «Objective» laden wir Sie ein, sich über verschiedene Aspekte im Spannungsfeld des zunehmend komplexen Heimaltags Gedanken zu machen.



**Dass noch so kleine Veränderungen für Sie als IT-NutzerIn teilweise komplexe Projekte im Hintergrund nötig machen, ist man sich im Alltag oft nicht bewusst.**

Matthias Moser

Wir wünschen Ihnen in den noch verbleibenden Monaten dieses Jahres viel Normalität, um den Fokus auf Ihre betreuten Personen richten zu können, und dass Sie dabei einen Weg finden, die Zukunft aktiv zu gestalten.

Matthias Moser  
Geschäftsführer dedica



Besuchen Sie unsere neue Website: [dedica.ch](https://www.dedica.ch)

In einer von dedica in Auftrag gegebenen Medienanalyse der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW ist über einen Zeitraum von fast zwei Jahren die Wahrnehmung der Alterspflegeeinrichtungen in der Öffentlichkeit untersucht worden. Dies mit der Absicht, dass es Hinweise für die betriebliche Kommunikation geben könnte. Auch wenn unsere Welt immer digitaler wird, so sind die Reputation und die Wahrnehmung der Institution auf allen Kommunikationskanälen massgebend für eine erfolgreiche Zukunft.

Zukunftsgerichtet sollte auch das elektronische Patientendossier EPD sein. Die angekündigten Erwartungen und Funktionalitäten wurden vielfach gepriesen. Ungeachtet meiner Ansicht, dass ein EPD ein wichtiges Instrument sein wird, sind doch berechtigte Zweifel vorhanden, ob in der vorliegenden «Übungsanlage» das Projekt von Erfolg gekrönt sein wird. Im Zusammenhang mit der konkreten Umsetzung in den Alterspflegeeinrichtungen prasseln unterschiedliche Informationen, Anforderungen, Terminvorgaben, Begrifflichkeiten und vieles mehr auf die Verantwortlichen in den Pflegeinstitutionen ein. Wir ordnen hierzu die aktuellen Fakten, und entgegen vielen anderen vertreten wir heute den Standpunkt des Zuwartens.

Zuwarten ist grundsätzlich im Themenfeld der Digitalisierung ein schlechter Ratgeber. Die Anforderungen an die rund um die Uhr verfügbaren IT-Systeme sind sehr hoch. Dass noch so kleine Veränderungen für Sie als IT-NutzerIn teilweise komplexe Projekte im Hintergrund nötig machen, ist man sich im Alltag oft nicht bewusst. Ein Blick hinter die Kulissen der komplexen Projektarbeit soll Ihnen ein kleines Fenster hinter Ihren Bildschirm öffnen.

# Die Wahrnehmung der Langzeitpflege in der Deutschschweiz



## Ergebnisse eines Medien- und Webpagemonitorings

Stephanie Greiwe, FHNW



**Wie sprechen Medien und Alterspflegeeinrichtungen in der Deutschschweiz über die Langzeitpflege und über die Zielgruppen? Diese Frage stand im Mittelpunkt eines gemeinsamen Forschungsprojektes der Hochschule für Wirtschaft der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, von infonlinemed und der dedica Genossenschaft. Dafür hat das Projektteam mehr als 1000 Webpages von Alterspflegeeinrichtungen in der Deutschschweiz und rund 150 000 Medienbeiträge in Deutschschweizer Medien seit dem Jahr 2010 analysiert.**

Im COVID-Jahr 2020 hat sich die Berichterstattung über Alterspflegeeinrichtungen in der Deutschschweiz mehr als verdoppelt. Waren es im Jahr 2019 noch rund 8500 Medienbeiträge, in denen es (auch) um Alterspflegeeinrichtungen ging, so erhöhte sich diese Zahl im Jahr 2020 auf fast 20 500. Dabei wurde die Medienberichterstattung über Alterspflegeeinrichtungen vom Coronavirus dominiert. An der Spitze der am häufigsten verwendeten Begriffe stehen zwar «Kanton», «Personen» und

«aber», jedoch folgt «Coronavirus» mit fast 128 000 Nennungen bereits an vierter Stelle. Auch «Fälle» (83 305 Nennungen), «BAG» (52 565), «Coronakrise» (50 162) und «Quarantäne» (48 300 Nennungen) tauchten im Jahr 2020 häufig im Zusammenhang mit Alterspflegeeinrichtungen auf. In den Beiträgen der Jahre 2015 bis 2019 kommen vor allem Begriffe wie «sterben» (Zunahme von 87 Prozent) und «Demenz» (plus 86 Prozent) deutlich häufiger vor als noch in den Jahren 2010 bis 2014.

Und wie bezeichnen sich die Alterspflegeeinrichtungen in der Deutschschweiz selbst? 25 Prozent der Einrichtungen nennen sich in ihrer offiziellen Bezeichnung «Alters- und Pflegeheim», weitere 25 Prozent Alterszentrum. Der in den Medien an erster Stelle stehende Begriff «Altersheim» wird nur von 9 Prozent der Einrichtungen selbst aktiv verwendet. Auch wenn sich also weniger als 10 Prozent selbst als Altersheim bezeichnen: «Altersheim» taucht in den vergangenen zehn Jahren bei Google-Suchen in der Schweiz etwa dreimal so häufig auf wie «Pflegeheim».

Medien sprechen im Zusammenhang mit Alterspflegeeinrichtungen vor allem von «Bewohnern» (27. Rang; 58 000 Nennungen seit 2010). Aber Bezeichnungen wie «Patienten» und «Betroffene» verzeichnen deutliche Zuwachsraten. Die Alterspflegeeinrichtungen in der Deutschschweiz sprechen ihre Zielgruppe auf der ersten Seite ihrer Webpage primär mit «Bewohnerinnen und Bewohner» an.

Auch wenn das Medienmonitoring gezeigt hat, dass die Berichterstattung aktuell von Corona dominiert wird, sollten sich Pflegeeinrichtungen bewusst sein, dass sie beeinflussen können, was und wie über sie berichtet wird – zum Beispiel indem sie gezielt über positive Ereignisse informieren. Auch durch eine bewusste Sprachwahl bei der Berichterstattung über sich selbst und bei der Ansprache der Zielgruppen auf der eigenen Website können einheitliche und positive Bilder entstehen.

Stephanie Greiwe, Dozentin für Marketing FHNW, 062 957 22 87, [stephanie.greiwe@fhnw.ch](mailto:stephanie.greiwe@fhnw.ch)

➤ Weitere Informationen zum Thema unter: [kongress.dedica.ch](https://kongress.dedica.ch)

# EPD – eine Einordnung 2021

Marco Schupp  
Leiter Geschäftsbereich  
Qualitätsmanagement

Die Informationen rund um den für die Alterspflegeeinrichtungen verpflichtenden Einführungstermin des EPD im April 2022 sind äusserst diffus. Fragen der Zertifizierung von Stammgemeinschaften, wann der erste Bewohner ein EPD eröffnet hat und Signale aus den Spitälern, die bereits seit einem Jahr in den Startlöchern stehen, lassen berechtigte Zweifel an einem «Go-live» im April 2022 aufkommen.



Es ist für die Institutionen zur Herausforderung geworden, den Überblick über die unterschiedlichen Botschaften, Informationen und Beratungsangebote zu behalten. Wenn sogar aus den Reihen der Gesundheitsdirektoren unterdessen am Erfolg des Projektes gezweifelt wird, so sind dies doch gewisse Anzeichen dafür, dass die vom BAG initiierte Konzeption möglicherweise nicht zielführend ist. Sehlichst warten die noch nicht zertifizierten Stammgemeinschaften auf ihr Zertifikat. In den Reihen der Akutspitäler, die doch nun seit einem Jahr bereitstehen, ist Konsternation vorhanden. Einzelne Exponenten der Spitäler vermuten, dass nur einige wenige Dutzend Patientinnen und Patienten in den ersten ein bis zwei Jahren in ihrem Spital ein Dossier eröffnen wollen. Grundsätzlich ist aber für Ihren Betrieb der Initialaufwand immens, auch wenn die Nutzung sehr gering sein wird.

An dieser Stelle möchten wir festhalten, dass aus der Sicht von dedica eine Einführung des EPD zukunftsgerichtet, notwendig und überfällig ist. Aber nur in einer Form, welche die Möglichkeit

von strukturierten Daten ermöglicht (Datenbank und nicht ein PDF-Friedhof), und mit einer Lösung, die auch breit angewandt wird. Nur mit dem Zusammenführen «aller» relevanten Gesundheitsdaten wird damit ein Nutzen entstehen.

Mit der Verpflichtung Ihrer Institution zur Anbindung ist es leider müssig, dass wir uns weiter über die Konzeption auslassen. Es kann aber durchaus sinnvoll sein, dass die vorhandenen Risiken einer Umsetzung in der Vorbereitung entsprechend berücksichtigt werden.

#### Aufgrund dieser Ausgangssituation empfehlen wir,

- einen pragmatischen Ansatz zu verfolgen,
- den Initialaufwand möglichst tief zu halten,
- nur die Planung und noch nicht die Umsetzung vorzunehmen, um die verschiedenen Prozesse zu definieren,
- die vollintegrierte Anbindung nur für grosse Institutionen in Betracht ziehen.

Zum Zeitpunkt dieser Publikation muss davon ausgegangen werden, dass der Termin für die Anbindung der Alterspflegeinstitutionen noch verschoben wird. Somit würden bereits definierte Prozesse und Vorgehensweisen ohne deren Anwendung in Vergessenheit geraten. Wir raten aus diesem Grund den Institutionen, die oben erwähnten Planungen erst dann auch wirklich umzusetzen, wenn die Anbindung kurz bevorsteht. Auch so werden Sie möglicherweise nur eine geringe Anzahl an Trainingseinheiten pro Jahr absolvieren können.

dedica bereitet im Geschäftsbereich des Qualitätsmanagements eine standardisierte Vorgehensweise für die Prozessimplementierung der Einführung in den Institutionen vor. Dies einerseits für die Einführung, andererseits aber auch für den alltäglichen Prozess im Dreieck EPD – Bewohner – Betrieb. Dazu werden wir Sie frühzeitig bzw. wenn Klarheit über die Einführung herrscht, entsprechend informieren können.

## Webportallösung vs. Integrationslösung

Eine Integrationslösung bedeutet, dass Sie im Rahmen der Dokumentation in der institutionseigenen elektronischen Pflegedokumentation die massgebenden Dokumente kennzeichnen und diese anschliessend ins entsprechende EPD übermittelt werden. Mit der Portalösung werden Sie diese gesundheitsrelevanten Daten über ein Webportal dem entsprechenden Bewohner zuweisen.



Ende 2021:  
Planung der Prozessimplementierung



Unmittelbar vor  
Anwendung:  
Prozess festlegen



April 2022:  
voraussichtlicher  
Termin zur Anbindung

# Projektmanagement made in Japan

Interview – Ein Blick hinter die Kulissen des Teams Informatik von dedica

Das Team von dedica Informatik hat die Projektarbeit methodisch angepasst. Seit zwei Jahren wird das Projektmanagementsystem Kanban angewendet. Diese Methode hat der Autokonzern Toyota bereits 1947 zur Optimierung der Produktion entwickelt. Die beiden japanischen Silben kan und ban bedeuten «Signalkarte». Mithilfe von Kanban wurde damals der Materialfluss optimiert – ganz im Sinne des heutigen Lean Managements. Davon ausgehend etablierte sich diese Methode in der Softwareentwicklung.



**Die Methode kann überall für Projektarbeiten und wo mehrere Personen involviert sind, eingesetzt werden.**

Giuseppe Gregorace, Stv. Leiter Informatik

Die Idee einer schlanken Organisation bedeutet, Aufgaben nach der Pull-Methode anzugehen. Das heisst, dass jeder Mitarbeitende seine Aufgaben (Kärtchen) selbst «zieht» und erst, wenn er diese abgearbeitet hat, die nächste Aufgabe ausgelöst wird. Die hohe Transparenz und die Aufteilung der Arbeiten in wohlproportionierte Arbeitspakete erhöht die Flexibilität, mit wechselnden Teamgrössen strukturiert ans Ziel zu kommen. Giuseppe Gregorace, Stv. Leiter Informatik, hat Kanban vor knapp zwei Jahren bei dedica eingeführt. Er stellt sich im Interview den Fragen von «Objective»:

**Im Team IT von dedica wird seit einiger Zeit mit der Projektmanagementmethode Kanban gearbeitet. Was war der Grund, dass nach einer alternativen Methode zur Arbeitseinteilung bei Projekten gesucht wurde?**

Bis zu diesem Zeitpunkt gab es dafür keine spezielle Methode, Projekte wurden mit Einzelaufträgen erledigt. Das war nicht übersichtlich und machte es für uns im Team schwer, vorzuplanen.

**Wie bist du auf die Kanban-Methode gekommen?**

Zum ersten Mal habe ich bei der Ausbildung zum Wirtschaftsinformatiker konkret davon gehört. Ein ERFA-Kollege von den SBB fand, es wäre genau das richtige für dedica. Die SBB nutzen es auch, jedoch in einer komplexeren Art und Weise, der Unternehmensgrösse entsprechend. Der Aufwand für die Einführung ist am Anfang zwar gross, wenn man aber das Board (Übersicht der Aufgaben) einmal erstellt hat, dann ist es einfach und sehr hilfreich. Es verbessert die Zusammenarbeit im Team, Tätigkeiten kann man so richtig planen, und das alles ohne bestehende Rollen und Abläufe ändern zu müssen. Man erkennt Blockaden (wenn jemand nicht mehr weiterkommt) sofort. Hat jemand eine Blockade, kann ein Teamkollege umgehend helfen.

**Ihr setzt die Methode Kanban nun seit gut anderthalb Jahren ein. Wie hat das die Arbeit im Team verändert?**

Wir haben täglich ein Meeting von max. 15 Minuten. Die Teammitglieder können sich die Aufgaben selbststän-

dig aussuchen und einteilen. Die grösste Unterstützung in planerischer Hinsicht ist die Aufdeckung von sog. Flaschenhälsen, d.h. Engpässen, im Arbeitsprozess. Übrigens planen wir mit Kanban nicht nur Projekte, sondern auch Problembehebungen, wiederkehrende Tasks, KVP usw. – eigentlich alles ausser den Supportfällen.

**Wie schnell kann man Verbesserungen erwarten?**

Wenn alle im Team mitmachen, dann sehr rasch. Es braucht aber die Überzeugung der Mitarbeitenden. Für einige kann es eine Herausforderung darstellen, plötzlich die Arbeiten selbst einzuteilen. Wichtig ist, dass man regelmässig (täglich) miteinander kommuniziert. So erkennt man rasch Flaschenhälse und kann Überlastung, Kontextwechsel und Unübersichtlichkeiten vermeiden.

**Wie ist denn die Akzeptanz bei den Mitarbeitenden?**

Am Anfang hatten die Teamkollegen teilweise Mühe mit der Umstellung auf

die zweiwöchentliche Planung. Das Teammitglied plant innerhalb der zeitlichen Vorgaben und entscheidet selbst, was es wann erledigt. Die klassische Arbeitsverteilung gibt es nicht mehr. Heute ist die Akzeptanz gross, im Team zweifelt niemand mehr daran, dass Kanban der richtige Weg ist. Jedoch können wir immer noch optimieren. Dazu hatten wir kürzlich einen Workshop. Dort haben wir dann festgestellt, dass Kanban funktioniert, aber andere Abläufe darum herum noch nicht.

**Was ist der Vorteil der Anwendung von Kanban bei Projekten?**

Eigentlich macht es keinen Unterschied, ob man ein Projekt mit Kanban macht oder nicht. Das Projekt wird nicht anders durchgeführt. Die Vorteile sind aber die Transparenz und die Visualisierung der Aufgaben bzw. des Status. Kanban löst das Problem nicht beim einzelnen Projekt, sondern hilft, viele Projekte und Aufgaben (Tasks) zu koordinieren. Der Vorteil liegt nicht beim Einzelnen, sondern beim gesamten Team. Es

fördert dieses gleichzeitig auch. Durch die täglichen Meetings ist alles immer sehr offen und transparent. Alle wissen über alles Bescheid.

**Gibt es Nachteile im Vergleich zu vorher bzw. zu herkömmlichen Methoden?**

Wenn jemand an etwas dran ist und das «Kärtchen» nicht verschiebt, könnte man denken, dass er nicht oder mit etwas anderem beschäftigt ist. Es ist also wichtig, das Board (Übersicht der Aufgaben) stets aktuell zu halten.

**Und wie funktionierte es beispielsweise in Bezug auf die Homeoffice-Pflicht?**

Sehr gut, da wir Kanban über ein elektronisches Tool verwenden – jeder ist online mit dem Board verbunden und hat jederzeit eine transparente Übersicht über den Projektstand.

**Beschreibe, wie dank der Verwendung von Kanban Ressourcen eingespart und Fehler vermieden werden können.**

Man kann besser abschätzen, wie viele Ressourcen es im Team braucht,

aber machen muss man die Arbeit immer noch genau gleich. Ausserdem gehen keine Aufgaben vergessen, da sie immer sichtbar sind.

**Was sind die Kosten bzw. was ist an Infrastruktur/Software nötig?**

Für das Kanban Tool lediglich die Lizenzkosten, die sehr gering sind. Eine Software ist nicht einmal nötig, man kann es auch mit einem Flipchart und Kärtchen machen – so haben wir übrigens angefangen. Viele Ticketing-Tools verwenden oft auch die Kanban-Methode.

**Für welche Art von Projekten ist die Methode geeignet – könnte sie auch für eine Institution im Bereich Pflegeheim eine Möglichkeit sein?**

Die Methode kann überall für Projektarbeiten und wo mehrere Personen involviert sind, eingesetzt werden. Die Grösse des Betriebes oder des Teams spielt dabei keine Rolle.

# Bausteine für ein krisen-sicheres Heimmanagement



## Treuhand

dedica bietet umfassende Outsourcing-Dienstleistungen an. In Kombination mit den Informatik-Dienstleistungen von dedica erhalten Sie umfassende Serviceleistungen aus einer Hand.  
[dedica.ch/treuhand](http://dedica.ch/treuhand)

## Informatik

dedica kennt die wachsenden Anforderungen der digitalen Transformation und stellt dazu komplette IT-Infrastrukturen zur Verfügung.  
[dedica.ch/informatik](http://dedica.ch/informatik)

## Qualitätsmanagement

Als Expertin für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen begleitet dedica Sie auf dem Weg zu einer einfachen und effizienten Prozessvisualisierung und Prozessbewirtschaftung.  
[dedica.ch/qualitaetsmanagement](http://dedica.ch/qualitaetsmanagement)

### dedica

Bälliz 64 • 3600 Thun  
T 033 225 09 00  
[info@dedica.ch](mailto:info@dedica.ch) • [dedica.ch](http://dedica.ch)  
© 2021 dedica, Thun

### Impressum

Herausgeberin: dedica Genossenschaft, Thun  
Konzept: dedica Genossenschaft, Thun und Stämpfli Kommunikation, Bern  
Layout: Stämpfli Kommunikation, Bern

an-net ist Ihr Partner für die täglichen Herausforderungen in Alters- und Pflegeinstitutionen.  
[an-net.ch](http://an-net.ch)