

# OBJECTIVE

2022

Das Magazin für mehr Effizienz im Heimmanagement



#Digitalisierung

Was unter Digitalisierung verstanden wird und was es tatsächlich ist

#Prozessmanagement

Digitales Prozessmanagement

#E-Learning

E-Learning – die Hürden der Digitalisierung in der Bildung

Was Digitalisierung wirklich bedeutet.

# Sich auf den Weg der digitalen Transformation begeben

**Ein Unternehmen muss nicht gleich so schnell sein wie Usain Bolt über 100 Meter. Es reicht, dass es überhaupt erst einmal anfängt zu laufen.**

Glenn González – Experte für digitale Transformationen und Chief Technology Officer (CTO) SAP DE

Von allen Seiten wird Ihnen, liebe «Objective»-LeserInnen, vorgehalten, dass Sie sich nun endlich der Digitalisierung annehmen sollen. Neben der Pandemiebewältigung, dem Kampf für die Rekrutierung von Fachpersonal und möglicherweise schwankenden Auslastungen sollten Sie den Transformationsprozess aktiv angehen. Dass Sie eventuell bereits weiter sind als Ihr Kollege oder Ihre Kollegin, der/die öffentlichkeitswirksam über die neusten Errungenschaften an Tools und Apps kommuniziert, scheint Ihnen unmöglich. Mit der differenzierten Betrachtungsweise von Eva Prader in ihrem Fachartikel dieser Ausgabe werden Sie erkennen, dass die wichtigen Schritte darin zu suchen sind, bestehende Systeme umfassend zu nutzen und die Kommunikation untereinander zu verbessern. Und dass es einen pragmatischen (und finanzierbaren) Weg braucht, um die Errungenschaften der Digitalisierung für das Wohlergehen Ihrer Bewohnenden einzusetzen – denn vor allem darauf sollte das Augenmerk gelegt werden. Die qualitativen Kriterien der Digitalisierung sind nicht die Anzahl Posts in den sozialen Medien, sondern die Wirkung, im entsprechenden Kanal Ihre Botschaft gezielt und adressatengerecht zu platzieren. Es ist unbestritten, dass Sie in Ihrer Institution für die Umsetzung die Kompetenzen in diesen Fachbereichen erweitern werden. Dies

passiert alleine schon dadurch, dass die neuen Generationen an Mitarbeitenden mit einem anderen Verständnis für den Umgang mit Technologien und Anwendungen bei Ihnen arbeiten werden. Und um die Pflegequalität sichern zu können, wird auch die Weiterbildung in Ihrem Betrieb digitaler. Dazu das Interview mit dem Fachspezialisten gerade zu Beginn dieser Ausgabe.

Ich wünsche Ihnen bei der Umsetzung der digitalen Transformation Gelassenheit und Ausdauer. Wichtig ist dabei das Zitat von Glenn González: Es müssen nicht alle so schnell sein, wichtig ist, dass Sie sich mit Ihrer Institution auf den Weg begeben.

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



Objective 2022 auch online verfügbar.

# E-Learning – die Hürden der Digitalisierung in der Bildung



Interview mit Alain Geering



die sie verfügen müssen. Sie müssen die digitalen Werkzeuge beherrschen und über eine vertiefte Medienkompetenz verfügen. Zudem müssen sie ihre Rolle als Lernbegleiter wahrnehmen und nicht mehr als Wissensvermittler.

Video, Erklärung, Text, Bild, Geschichten, Darstellungen, Grafiken. Zudem kann mit begleitenden Lernkontrollen im Stile von Quizfragen sehr schnell und einfach ein Feedback zum Lernfortschritt gegeben werden.

**Können E-Learnings so aufbereitet werden, dass der gleiche Inhalt qualifizierten wie auch eher bildungsfernen Mitarbeitenden gerecht wird?**

Das ist durchaus möglich. Inhalte können in einem Lernpfad angeboten werden, welcher sich dem Lernverhalten anpasst. Die Möglichkeiten dieser individuellen Lernpfade sind von der Plattform abhängig, auf der das Lernen angeboten wird.

**Gibt es auch Inhalte, von denen Sie abraten, sie mittels E-Learning zu vermitteln?**

Im individuellen E-Learning sind der Austausch und das Zusammenarbeiten schwierig. Dazu bräuchte es ergänzende Unterrichtsgefässe. Das Gleiche gilt auch für die Verarbeitung von Transferaufgaben oder von persönlichen Berufserfahrungen. Deshalb wird vielerorts nach dem Prinzip des Blended Learning unterrichtet. Das ist die Verbindung von E-Learning und Präsenzunterricht (engl. blend = mischen).

**Herr Geering, eine Frage vorweg: Braucht es in Zukunft überhaupt noch Lehrer/innen, Kursleiter/innen oder Dozenten/innen oder können wir uns das Wissen digital aneignen?**

Das ist eine grosse Angst, die schon immer in Bildungskreisen kursierte. Um die Frage gleich zu beantworten: Ja, es wird auch in Zukunft Bildungsfachpersonen brauchen.

Durch die globale Vernetzung ist Lernen auf individueller Stufe möglich geworden. Dadurch müssen Bildungsinstitutionen den Nachweis erbringen, dass sie noch gebraucht werden. Und gerade mit modernen Lernmedien und -techniken wie Videokonferenzen, Lernplattformen, Videoplattformen sowie Quiz- und Bewertungs-Tools haben die Bildungsanbieter Werkzeuge erhalten, um kollaborativen, individualisierenden und handlungsorientierten Unterricht anzubieten. Dadurch ist auch Lernen möglich, das zeitlich und örtlich nicht mehr begrenzt ist.

Somit ändern sich die Rolle der Lehrenden und damit die Kompetenzen, über

In vielen Bereichen der Bildungslandschaft ist dieses Bewusstsein vorhanden und der dahin gehende Wandel hat vielerorts glücklicherweise schon vor einigen Jahren begonnen.

**Wenn eine Institution erste Versuche mit E-Learning machen will, was sind die Vor- und Nachteile beim Einsatz von E-Learning und welche Themen eignen sich dafür?**

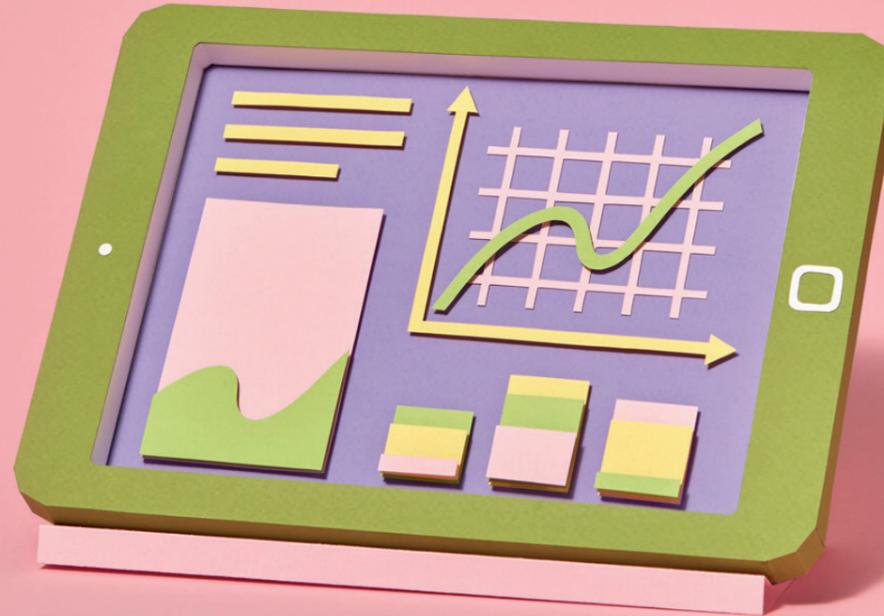
Der Vorteil von E-Learning ist die örtliche und zeitliche Unabhängigkeit. Durch die ständige Verfügbarkeit kann jederzeit gelernt werden. Weitere Vorteile sind die beliebige Wiederholbarkeit und das sofortige Feedback bei Lernkontrollen. Zudem können Inhalte auf allen Geräten wie Handy, Tablet oder Computer angezeigt werden. Falls die Inhalte personalisiert angeboten werden und jeder Nutzer ein Login erhält, können auch Vorgesetzte den Lernerfolg nachvollziehen.

Vor allem die Wissensvermittlung eignet sich, da die Inhalte auf verschiedene Weise angeboten werden können:

Alain Geering ist Medienpädagoge am BZ Pflege und Inhaber der Firma Geering Medien & Bildung

# Digitalisierung im Gesundheitswesen – ein Buch mit sieben Siegeln?

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen erreicht nicht den Effekt, den wir aus anderen Branchen kennen. Die Frage ist, ob sich Gesundheitsinstitutionen tatsächlich mit anderen Branchen vergleichen können und sollen. Gesundheitsversorgung ist «People Business» und daher analog. In diesem Sinne kann die Digitalisierung die Betreuung von Bewohnern/-innen unterstützen, nicht aber die menschliche Interaktion ersetzen. Das Ziel ist nicht, die Möglichkeiten der Digitalität auszuschöpfen, Digitalisierung sollte vielmehr einen Beitrag leisten zu einer bestmöglichen und zahlbaren Versorgung.



## Digitalisierung – was ist das eigentlich?

Im Kern geht es bei der Digitalisierung um Daten. Moderne Technologien erlauben es, Daten untereinander zu verknüpfen und so neue Möglichkeitsräume zu schaffen. Diese nutzen wir heute alltäglich: Wir lösen die Tickets nicht mehr am SBB-Schalter, sondern kaufen sie online, wir nutzen Google anstelle der Gelben Seiten usw.

Dienstleister nutzen strukturierte Daten und Kommunikationstechnologien, um ihre bisherigen Prozesse effizienter zu machen. Moderne Technologien ermöglichen auch, Daten jenseits des Primärgebrauchs zu nutzen. Damit ist gemeint, dass aus der elektronischen Verknüpfung Erkenntnisse gewonnen werden, die die Rechenleistung des menschlichen Gehirns übersteigen – Stichwort künstliche Intelligenz. Auch mit dieser Art der Digitalisierung sind wir täglich in Kontakt, wenn wir beispielsweise von Spotify Vorschläge für

Playlists erhalten oder in der Google-Suche ganz «zufällig» die Informationen als Erstes erscheinen, die uns am meisten entsprechen.

Die nebenstehende Grafik illustriert das Potenzial der digitalen Datennutzung und bringt diese in ein Verhältnis zu den Dimensionen Wertschöpfung, organisatorischer Wandel und dem daraus entstehenden Nutzen. Je mehr das Potenzial der Datennutzung ausgeschöpft wird, desto grösser sind die Möglichkeitsräume, Wertschöpfung und in der Folge Nutzen zu generieren. Handkehrum muss die digitale Kompetenz der Organisation Schritt halten, um die volle Wirkung zu erzielen. Das Digitalisierungspotenzial im Gesundheitswesen liegt jedoch weniger in der Innovation oder Invention. Digitalisierung in Pflegeinstitutionen kann vielmehr dazu beitragen, die Effizienz zu steigern und die Qualität der Be-

wohnerbetreuung zu unterstützen. Allein schon die Eliminierung der zahlreichen Papierformulare und der Mehrfacherfassung von Daten in unterschiedlichen IT-Systemen und /oder auf Papier verringert den administrativen Aufwand und reduziert Fehlerquellen. Als Nächstes kann die Digitalisierung von bestehenden Prozessen in Angriff genommen werden. Mit elektronisch gesteuerten Workflows lässt sich in vielen Prozessen der Koordinationsaufwand reduzieren und die Durchlaufzeiten beschleunigen. Beispiele hierzu reichen von Ein- und Austritt, Zimmerreinigung bis hin zur Materialbewirtschaftung oder zum Unterhalt.

Die Digitalisierung unterstützt den Heimbetrieb, sie hat aber auch «Nebenwirkungen». Im Digitalen gibt es nur zwei einfache Zustände – nämlich 1 und 0 beziehungsweise ein und aus. Unsere menschliche Interaktion hinge-

gen ist analog. Sie beinhaltet Inhalts- und Beziehungsaspekte, sie ist immer rational und emotional. Der Wandel von analog zu digital fordert von den Betroffenen digitale Kompetenzen. Der Umgang mit IT-Mitteln, mit elektronischen Daten und die digitale Zusammenarbeit wollen gelernt sein und passieren nicht von selbst.



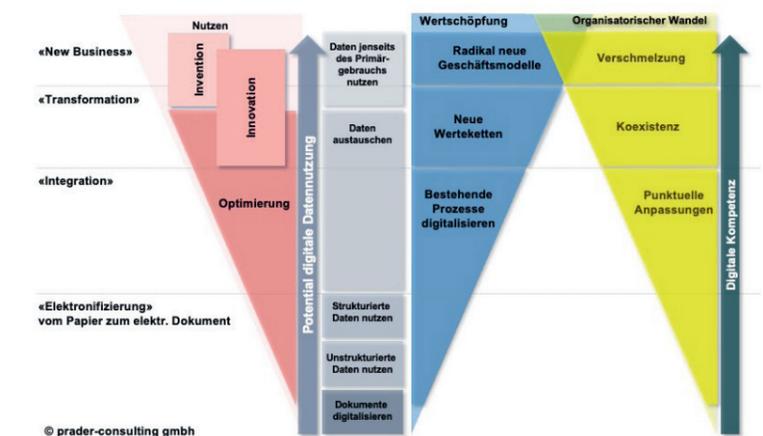
Eva Prader ist Inhaberin der Firma prader-consulting gmbh und Verwaltungsrätin bei der dedica Genossenschaft.

## Herausforderungen und erste Schritte

Regulative Vorgaben, enge Handlungsspielräume und widersprüchliche Rahmenbedingungen sind bei der Digitalisierung für das Gesundheitswesen herausfordernd. Pflegeinstitutionen sind noch zusätzlich gefordert. Aufgrund der Betriebsgrösse und oft fehlender IT-Kompetenzen im Betrieb ist nicht nur die Durchführung anspruchsvoll, vielfach ist schon der Anfang schwer. Die Gefahr, bereits bei der Initialisierung zu scheitern, ist latent.

Für die ersten Schritte in die Digitalisierung kann die Befolgung dieser Prinzipien hilfreich sein:

- Der Schlüssel eines jeden Digitalisierungsprojekts ist ein gemeinsames Verständnis und ein gesamtheitliches Vorgehen.
- Ein gemeinsames Vorgehen und ein gesamtheitliches Verständnis bedeutet, dass ein Gleichgewicht zwischen den administrativen und pflegerisch tätigen Bereichen besteht. Dabei gilt es Komplexität zu minimieren, aber Sachverhalte nicht einfacher zu machen als sie sind.
- Es empfiehlt sich ein Vorgehen in kleinen Schritten mit regelmässigen Rückkoppelungen.
- Innovative Technologien sind nur gut, wenn sie sich in das Gesamte einfügen. Die digitalen Puzzleteile müssen technisch und organisatorisch zusammenpassen und mit allen Stakeholdern verifiziert werden, damit sie ihre Wirkung entfalten.



# Digitalisierung des Prozessmanagements

Die Bereitschaft für Veränderung ist das wichtigste Element, um Prozesse zu digitalisieren. Die technologische Entwicklung ist Mittel zum Zweck. Sind Sie bereit, bestehende und sogar bewährte Abläufe im gesamten Kontext der Leistungserbringung Ihrer Institution zu hinterfragen? Aktualisierte Abläufe kombiniert mit den heute vorhandenen technischen Errungenschaften schaffen Mehrwerte und echte Vorteile.



Andreas Stalder  
Leiter Geschäftsbereich  
Qualitätsmanagement



## Die ersten Schritte auf dem Weg zu digitalen Prozessen

Beginnen Sie mit dem Beobachten der Tätigkeiten im Arbeitsalltag und dokumentieren Sie dies auf eine einfache Art und Weise. So entsteht eine Übersicht darüber, wo überall Daten und Informationen fließen und ausgetauscht werden müssen. An Verbindungsstellen zwischen Mensch und Technik sind die Herausforderungen besonders gross, dass Informationen verloren gehen. Ebenso ist die Frage zu beantworten, welche Informationen Kunden, Lieferanten und Auditoren beziehungsweise der Gesetzgeber benötigt oder verlangt. Die Antworten darauf bilden die Grundlage Ihrer Dokumentation und Prozesslandschaft. Und wie so oft im Leben gilt der Grundsatz: «Einfach in kleinen Schritten damit beginnen – Schritt für Schritt – Bereich für Bereich...» So entsteht im Kleinen Ihr individuelles Prozessmanagement und wird im Grossen zum Wissensmanagement Ihrer gesamten Organisation – sogar zum integrierten Managementsystem, wenn Sie alles gut miteinander «verzahnt» haben. Darauf fussen die von dedica empfohlene Methode und das Baukastenprinzip, welches digital mit der Software WissIntra unterstützt wird:

## Die Vorteile

- 1 Das gesamte Wissen an einem Ort**  
Mit einer Prozessmanagement-Software pflegen Sie all Ihre Prozesse (und dazugehörigen Dokumente) systematisch. Alle Stakeholder greifen zu jeder Zeit auf denselben Wissensstand zu und sehen immer die gültigen Verfahrensanweisungen, Dokumente etc.
- 2 Kopf frei für Neues**  
Sich darauf verlassen zu können, dass alles in einem System zentral und aktuell ist, bringt grosse Erleichterung. Es spart nicht nur Zeit, sondern auch Abstimmungsrunden und Nerven. Keine doppelte Aktenführung mehr. Keine veralteten Dokumente.
- 3 «Einfach einfach arbeiten»**  
Integrierte Such- und Filterfunktionen ermöglichen Ihnen, in wenigen Augenblicken zur gewünschten Information zu springen. Dies geht in gedruckter Form nicht. In WissIntra können Sie zudem ein Lexikon mit erklärungsbedürftigen Begriffen bestücken.

## 4 Transparenz auf jeder Ebene

Ein digitales Prozessmanagement macht Änderungen jederzeit nachvollziehbar. Die Historie ist einsehbar und alte Stände können bei Bedarf unkompliziert wiederhergestellt werden. Das bringt Ihnen und Ihrem Team Sicherheit und Transparenz, gerade wenn mehrere Personen verantwortlich sind.

## 5 Optimierte digitale Geschäftsprozesse

Das Niederschreiben von Prozessschritten lässt erkennen, wo sich etwas optimieren lässt. Fallen Ihnen bei der Dokumentation Schwachstellen auf oder wollen Sie geltende Dokumente verbinden, so erfolgt die Anpassung direkt in der Software. Dies ist dann sofort für alle einsehbar. Da kann ein staubiges Qualitätsmanagementhandbuch im Regal nicht mithalten. Mit WissIntra geht das mit wenigen Klicks – und auch ganze Prozesslandschaften lassen sich als Bild abspeichern.

## 6 Zusammenhänge verstehen

«Man muss nicht alles wissen. Man muss nur wissen, wo es steht.» Eine digitale Verwaltung lässt Sie das

Know-how so verknüpfen, dass das grosse Ganze für alle noch verständlicher wird. Zusammenhänge zwischen den Prozessen werden in WissIntra einerseits über Schnittstellen deutlich, andererseits über die Abbildung Ihrer Prozesse in einer Matrixstruktur. Ein softwarebasiertes Prozessmanagement bringt Struktur für alle und damit auch Sicherheit für die Arbeitsabläufe.

## Das Fazit

Prozessmanagement ist Wissensmanagement! Ein zentrales digitales Tool für die Prozessverwaltung schafft Transparenz und Struktur. Das ist die Basis dafür, dass Sie das Wissen in Ihrer Organisation gut nutzen und weiter «verzahnen» können. Damit ist Ihre Prozessmanagement-Software auch immer Bestandteil Ihres Wissensmanagements. Das gilt nicht nur für grosse Unternehmen; auch Kleinunternehmen können von so einer preiswerten Software-Lösung profitieren.

Quelle: k+k information services GmbH, Fellbach; redaktionelle und inhaltliche Überarbeitung: Andreas Stalder, dedica, Thun

# 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](https://dedica.ch/treuhand)

## Informatik

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

### dedica

Bälliz 64 • 3600 Thun  
 T 033 225 09 00  
[info@dedica.ch](mailto:info@dedica.ch) • [dedica.ch](https://dedica.ch)  
 © 2022 dedica, Thun

### Impressum

Herausgeberin: dedica Genossenschaft, Thun  
 Konzept: dedica Genossenschaft, Thun, und Stämpfli Kommunikation, Bern  
 Layout: Haller + Jenzer AG, Burgdorf

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