

# OBJECTIVE

2024 / 1

Das Magazin für mehr Effizienz im HomeManagement

#Prozess

**Prozessauto-  
matisation**

#Digitalisierung

**Die technische Basis**

#IT-Security

**Sichere Daten-  
umgebung**

**Digitale  
Transformation**

# Orientierungshilfe im Dschungel der digitalen Transformation

## Der grösste Teil unserer digitalen Transformation besteht darin, unsere Denkweise zu ändern.

Simeon Preston

Sind Sie auch schon einmal schweissgebadet aus einem Traum aufgewacht, in dem Sie panisch den Ausweg aus einem Labyrinth oder einem Dschungel gesucht haben? Beim Erwachen dann überaus glücklich, dass es nur ein Traum war. Aber ist es nicht so, dass wir uns noch lange an diesen Moment der Panik erinnern?

Uns allen und gerade als verantwortliche Personen im Gesundheitswesen wird täglich in Zeitungen, an Veranstaltungen und an Netzwerkanlässen vor Augen geführt, welche ungemein bahnbrechenden Digitalisierungsprojekte die Kolleginnen und Kollegen nun gerade umgesetzt haben. Das schafft Druck oder aber Sie gehören zu den Vorreitern und können sich in diesen Themen gelassen zurücklehnen und andere von Ihren Erfahrungen profitieren lassen. Damit Sie in der digitalen Transformation entlastet werden können und so nicht der Gefahr eines Alptraumes ausgesetzt sind, bieten wir Ihnen und Ihrer Institution Unterstützung an.

Es ist eine längst bekannte Weisheit, dass die grösste Arbeit in der Digitalisierung knallhartes Prozessmanagement ist. Sonja Ammeter zeigt im Interview gleich zu Beginn der Ausgabe auf, was unter automatisierten Prozessen zu verstehen ist und welchen Nutzen diese bringen können. Ich persönlich bin überzeugt, dass die Digitalisierung Sicherheit und Entlastung geben kann – sofern eine entsprechend sorgfältige Planung und zielgerichtete Umsetzung erfolgt. Die Struktur dazu präsentiert Benjamin Carisch in seinem Fachbeitrag ebenfalls in dieser Ausgabe.

Innerhalb der technologischen grossen Vielfalt, der Überflutung von Informationen, den sich verändernden Bedürfnisse der zu betreuenden Personen ist die Herausforderung die, die Mitarbeitenden mit den geforderten Fähigkeiten auszustatten und mit auf den Weg der Veränderung zu nehmen. Bei all diesen Themen sind zusätzlich auch noch Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit einzuhalten. Schon allein aus diesem Grund ist nicht jede favorisierte Lösung auch in jedem Betrieb umsetzbar. Es braucht individuelle Vorgehensweisen und vor allem auch Mut und Entscheidungskraft, sich den Herausforderungen zu stellen.

Um die zu Beginn gewählte Metapher noch einmal zu verwenden: Es braucht wohl überlegte Schritte wie auch Systematik, und ja keine panische Reaktionen, um aus dem Dschungel herauszufinden. Dem Team der dedica Genossenschaft ist es ein grosses Anliegen, Sie im Aufbau des Knowhows, mit Orientierungshilfen aber auch mit technischen Lösungen so zu unterstützen, dass Sie sich auf einen zukunftsorientierten Weg der Digitalisierung begeben können.



Matthias Moser  
Geschäftsführer dedica



Objective 2024 auch online verfügbar.

# Prozesse in der Langzeitpflege automatisieren



Sonja Ammeter  
Projektleiterin CIRS,  
Geschäftsbereich QM

## Interview mit Sonja Ammeter

**Sonja Ammeter, was muss man sich unter einem «automatisierten Prozess» vorstellen?**

Im Grundsatz geht es darum, dass die Mitarbeitenden bei den täglich ablaufenden Routinen mit der digitalen Datenerfassung und -bearbeitung Zeit gewinnen können. Zeit, die für Spezialfälle und Ausnahmesituationen verfügbar gemacht werden kann. Prozesse, die standardisiert und häufig zu bearbeiten sind, bieten sich für die Automatisierung an. Typische Beispiele von geeigneten Prozessen finden sich im HR-Bereich (beispielsweise beim Onboarding, in der Personalverwaltung und -entwicklung, beim Eintritt von Bewohnenden und Klienten sowie in der Materialbewirtschaftung). Auch in den Prozessen der Pflege und Betreuung sehe ich Potential. Dies zum Beispiel in der Leistungserfassung und -verrechnung, im Berichtswesen und der Verordnungsadministration.

**Heisst das auch, dass mit den automatisierten Prozessen fehlendes Pflegepersonal ersetzt werden kann?**

Administrative Tätigkeiten werden durch die Automatisierung des Prozesses bedeutend weniger Zeit in Anspruch nehmen. Logistische Prozesse werden durch die Unterstützung der Automatisierung standardisiert ablaufen sowie weniger Koordinationsaufwand verursachen. Die gewonnene Zeit steht für Entlastungen zur Verfügung. Fehlende Pflegepersonen können nicht ersetzt werden. Die automatisierten Prozesse bringen neue Ressourcen zu Gunsten der Kernprozesse. Es ist Teil jedes

Automatisierungsprojekts, den Zeitgewinn nachzuweisen und diesen bewusst für dringende Bedürfnisse im Kernprozess verfügbar zu machen.

**Das klingt schön und gut – aber im Alltag haben wir keine Ressourcen, uns auch noch um zusätzliche Projekte zu kümmern. Wie soll die Pflege, welche schon zu stark belastet wird, auch noch den Initialaufwand stemmen können?**

dedica hat in Pilotprojekten die Grundlagen für eine standardisierte Vorgehensweise in der Umsetzung von Automatisierungsprojekten erarbeitet und erprobt. Meistens stehen bereits automatisierte Teilprozesse als Basis zur Verfügung. Im Rahmen der Prozessanalyse werden die fehlenden Prozessschritte identifiziert, bewertet, beschrieben und bei Eignung im Rahmen des Umsetzungsprojekts durchgehend automatisiert. Bewusst werden auch weitere externe Fachpersonen eingebunden. Die Mitwirkung der Angehörigen und Dritten sind bei der Stammdatenerfassung und -management im Kernprozess ein direkter Gewinn für die Mitarbeitenden. Zusätzlich entfallen die Mehrfacheingaben der Stammdaten in den Systemen. Bereits diese eingesparte Zeit reicht aus, um die Mitarbeit in den weiteren Prozessautomatisierungen zu kompensieren. Es ist richtig, es braucht die Mitarbeit der prozessbetroffenen Mitarbeitenden, um die Analyse gründlich durchzuführen. Diese Zeit wird in den Prozessoptimierungen jeweils um ein Vielfaches zurückgeführt.

**Können Sie an einem einfachen praktischen Beispiel aufzeigen, wie ohne grosse Projektkosten einzelne Schritte in diese Richtung unternommen werden können?**

Die Basis bildet die Prozesslandschaft und die Beschreibung der bestehenden Prozesse. Diese ersten Schritte sind die Basis für die effiziente und effektive Erbringung der bewohnerzentrierten Dienstleistungen. Ein Beispiel einer Prozessoptimierung (ohne Automatisierung) kann sein, dass der selbstdispensierende Arzt die Medikamente statt an den Empfang des Pflegezentrums direkt auf die betreffende Station seines Patienten (des Bewohnenden) liefert. So fallen Laufwege einer Mitarbeitenden weg und der Arzt kommt seiner Pflicht im Rahmen der Medikamentenabgabe nach. Falls dies für den Arzt zu umständlich wird, kann der Prozess auf Blister umgestellt werden und der gesamte Medikationsprozess wird mit Apothekenpartnern via entsprechender Systemanbindung (Kosten zu Lasten des Apothekenpartners) automatisiert. Ein weiterer Schritt ist die Harmonisierung des MiGeL-Logistikprozesses analog dem Medikamentenlogistikprozess. Die Verrechnung der MiGeL-Produkte erfolgt bei Lieferung an den Patienten und nicht mehr beim Einsatz am Patienten. So entfallen vergessene Leistungserfassungen und -verrechnungen von eingesetzten MiGeL-Produkten.

# Die technische Basis für einen erfolgreichen Digitalisierungsprozess



«Microsoft Word wird 40» titelte kürzlich das Online-magazin «com!». Damals war es kein Senkrechtstarter und heute ist es kaum mehr wegzudenken. Microsoft Word hat sich seither weiterentwickelt und kann auch aus der Cloud betrieben werden. Der digitale Arbeitsplatz hat sich ebenfalls dahin gewandelt, dass dieser nicht mehr vom physischen Gerät abhängig, sondern von überall her erreichbar ist.

Schon heute werden Prozesse digital unterstützt mittels verschiedenster Software und deren Schnittstellen untereinander. Obwohl die individuelle Fachapplikation in der Lage ist, bestimmte Anforderungen zu erfüllen, adressiert sie in der Regel lediglich einen Teil des gesamten Prozesses. Mittels Schnittstellen wird versucht, den Prozess über die Applikationsgrenzen hinaus zu digitalisieren. Meist haben diese Schnittstellen aber Bedingungen wie z.B. «Alles oder nichts» und können daher nur wenig Logik umsetzen.

Dank unserer branchenspezifischen Expertise und intensiven Kundenbeziehungen können wir Prozesse kritisch hinterfragen und optimieren. In enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Verantwortlichen analysieren und verbessern wir Abläufe, wobei wir bei Bedarf auch umfassende Vereinfachungen oder Neugestaltungen durchführen.

## «Diese zentrale Drehscheibe ermöglicht es, Prozesse neu zu denken.»

Genau hier setzen wir nun mit unserem Partner Avinitis an. Wir bauen eine Integrationsplattform, welche die Daten entgegennimmt und den Prozess mit Logik versehen kann. Diese zentrale Drehscheibe ermöglicht es, Prozesse neu zu denken und zu gestalten. Weiter wird es auch möglich, elektronische Dokumente und strukturiert Daten von Zuweisern automatisch entgegenzunehmen und zu verarbeiten. Somit entstehen durchgängig digitale Prozesse.

Wenn heute Schnittstellen nicht laufen, dann wird das erst bemerkt, wenn Daten fehlen. Neu werden diese aktiv überwacht, und es wird korrigierend eingewirkt bevor die Endbenutzer es merken.

dedica ist fest davon überzeugt, dass die Integrationsplattform die Digitalisierung unserer Kunden massgeblich vorantreiben wird. Die Grundlagen dafür wurden 2015 mit der neuen Serverfarm und dem Aufbau des Geschäftsbereichs «Qualitätsmanagement» gelegt. Nun sind wir ready für die nächsten Schritte.



Benjamin Carisch  
Leiter Geschäftsbereich Informatik

dedica betreibt an zwei Standorten in Bern ein Rechenzentrum mit digitalen Arbeitsplätzen für ihre Kundschaft. Wir haben uns spezialisiert auf die Bereitstellung unserer Dienstleistungen für die Langzeitbranche. Dies, damit wir unsere Kunden besser verstehen und deren Bedürfnisse ideal abdecken können. Die technische Grundlage liesse ohne weiteres auch das Hosting anderer Branchenlösungen zu, aber es würde unsere Kraft schwächen.

SmartIT verwaltet physische Server in Bern und bietet uns Virtualisierung im «Infrastructure as a Service» (IaaS). Diese Partnerschaft ermöglicht es uns, die Grundstruktur in die bewährten Hände von SmartIT zu legen und uns auf kundenorientierte Verbesserungen zu konzentrieren.

Unser engagiertes Team entwickelt die Serverfarm kontinuierlich weiter. Kunden müssen sich nicht um End-of-Life-Zyklen von Microsoft oder anderen Herstellern kümmern und können 7x24h mit ihrem dedica-Desktop arbeiten. Unser Support unterstützt via Pikett auch ausserhalb der Öffnungszeiten.

## «Kunden müssen sich nicht um End-of-Life-Zyklen kümmern.»

Diese Fokussierung und die solide Arbeit an der technischen Basis lässt es nun zu, dass wir für unsere Kunden weiter gehen können als ein reiner IT-Hoster. Wir sind in der Lage, mit unseren Kunden gemeinsam eine Digitalisierungsplattform aufzubauen, welche die Prozesse unterstützt, vereinfacht und automatisiert.

Unsere Kunden profitieren von einer redundanten Serverfarm in Bern mit unabhängigen Standorten für Ausfallsicherheit. Tägliche, verschlüsselte Backups werden in Zürich gespeichert. Wir führen monatliche Sicherheitsupdates durch und installieren dringende Updates oft am selben Tag.

Die dedica-Serverfarm mit über 220 Servern ist stabil aufgebaut und wird durch diverse Massnahmen auch vor unbefugten Zugriffen geschützt. Nicht zuletzt konnten wir diesen Umstand auch mittels Erhalt des Gütesiegels «CyberSeal» unter Beweis stellen.

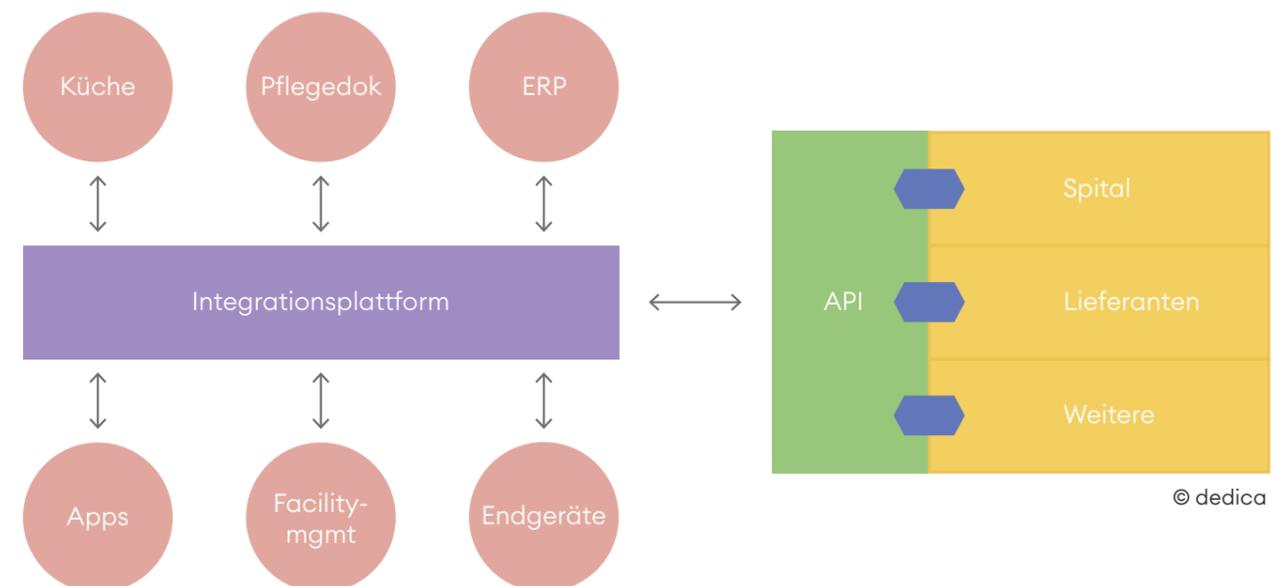
### Die technische Basis

Um unseren Fokus auf Kompetenzen zu stärken, legten wir 2015 mit unserem Partner SmartIT ein solides Fundament.

Der dedica-Desktop, basierend auf Citrix und Microsoft-Servern, ist hochstandardisiert und zentral verwaltbar für alle Kunden. Individuelle Anpassungen sind möglich, während die Basis erhalten bleibt.

### Die erfolgreiche Digitalisierung

Diese solide Grundlage in Kombination mit unserem Geschäftsbereich «Qualitätsmanagement» und der Branchenfokussierung erlaubt es uns, nun mit unseren Kunden die Prozesse zu digitalisieren.



© dedica

# Was sind die Anforderungen an eine sichere Datenumgebung im Jahr 2024?

## Interview mit Patrick Buser



### Worauf sollte ein KMU das Augenmerk legen, wenn es zu Sicherheit der IT-Infrastruktur kommt?

Je ganzheitlicher das Thema betrachtet wird, desto besser und sicherer ist die Lösung. Hierbei ist nicht nur die verbaute Technologie entscheidend, sondern, dass auch die Prozesse im Hintergrund eines Unternehmens klar geregelt sind und vor allem gelebt werden. Das reicht von einer übergeordneten Sicherheitspolitik, welche generell den Umgang mit Daten regelt, bis hin zu konkreten Regelwerken, die beispielsweise Zutritts- und Zugriffskonzepte oder Passwortsrichtlinien beschreiben. Leider werden oftmals klare Zuständigkeiten für regelmässige System-Aktualisierungen oder Prozesse für das On- und Offboarding von Mitarbeitenden vernachlässigt. Rechte dürfen nicht nur erteilt werden, sondern müssen bei einem Austritt auch wieder entfernt werden. Solche Prozesse sind enorm wichtig für die Datensicherheit.

### Kann ein KMU all diese Anforderungen stemmen?

Die Sicherheitsrisiken und damit auch der Aufwand für den Schutz der IT-Infrastruktur nehmen sicherlich zu. Es gibt aber auch die Möglichkeit, sich punktuell Unterstützung zu holen, die IT-Sicherheit extern via Audit überprüfen zu lassen oder einzelne Aufgaben ganz auszulagern. Dazu gehören beispielsweise das Patchmanagement, System-Aktualisierungen oder Backups. KMU sind leider mittlerweile genauso das Ziel von Cyberangriffen wie Grossunternehmen und der potenzielle Schaden ist immens.



Patrick Buser  
Managing Partner/Head of  
Cloud Platform, SmartIT

### Sie erwähnen es, Cyber-Attacks treffen zunehmend KMU – oftmals fehlen aber die Ressourcen, um sich gegen jegliche Arten von Angriffen zu schützen.

Das ist effektiv ein beunruhigender Trend. Als SmartIT haben wir ebenfalls darauf reagiert und bieten ein Security Operations Center speziell für KMU an. Das ist sonst eher von Grossunternehmen und Konzernen bekannt. Durch viel Automatisierung sind wir in der Lage, ein preiswertes Produkt bereitzustellen, das mit sehr vielseitigen Sensoren ausgestattet ist und die KMU so besser schützt.



Partnerin der dedica Server-Farm

# Unser Angebot zur Prozessautomatisation

Wann lohnt sich die Prozessautomatisierung? Die Prozessautomatisierung bringt viele Vorteile, denn mit ihr lassen sich Zeit und Kosten langfristig sparen. **dedica** unterstützt ihre Kunden mit einer pragmatischen Methode in der Organisationsentwicklung und im Aufbau beziehungsweise in der Weiterentwicklung Ihres Prozessmanagements.

Ihnen wird eine effektive Lösung mit digitalen Werkzeugen zur Verfügung gestellt. Dabei ist es uns ein Anliegen, dass die Gesamtsicht der Organisation miteinbezogen wird.

Eine der grössten Herausforderungen im Heimalltag sind die Bruchstellen von Informationsflüssen und die Schnittstellen der verschiedenen Anwendungen.

Am Beispiel einer schrittweisen Umsetzung und der Beschreibung der einzelnen Dienstleistungen und Produkte können Sie erkennen, dass der Ansatz der gesamtheitlichen Beratung **dedica** ein grosses Anliegen ist. In diesem Beispiel wird die technische Plattform der **dedica Informatik** vorausgesetzt.

Die Dienstleistungen und Produkte zur Begleitung der Prozessautomatisation finden Sie hier:



	Beschreibung	Dienstleistung und Produkte
00	Voraussetzung der technischen Plattform	<b>dedica hostet</b> Hosting bei der dedica-IT
01	Prozesse erfassen und mit beteiligten Personen weiterentwickeln	<b>dedica bildet aus</b> moderierte Workshops und Schulungen zur Modellierung von Prozessen; Tools zur Abbildung für den Wissenstransfer und die Kommunikation
02	Prozesse auswählen, welche bereits in Teilsystemen eingesetzt werden, jedoch Medienbrüche vorweisen	<b>dedica analysiert</b> Analyse der Datenflüsse: Welche Systeme sind am Prozess beteiligt; wo finden Medienwechsel statt; welche manuellen Erfassungen erfolgen mehrfach?
03	Messen der Prozesszeiten und der Häufigkeit, mit der die Prozesse angewendet werden	<b>dedica macht Prozesse messbar</b> Kennzahlen zu den ausgewählten Prozessen festlegen und bewerten
04	Relevanz einschätzen, ob mit der Automatisierung wesentliche Prozesszeit eingespart werden kann	<b>dedica identifiziert das Potential</b> Potentialanalyse der Prozessautomatisation
05	Priorisierung der Umsetzung festlegen	<b>dedica priorisiert und budgetiert</b> Priorisierung der Prozessautomatisation festlegen; Erarbeitung der Grundlage für die Ressourcenplanung der Umsetzung
06	Datenmodell des Prozesses entwickeln und für die Automatisierung vorbereiten	<b>dedica erstellt Datenmodelle und Umsetzungsnotation der priorisierten Prozesse</b> BPMN 2.0 oder eEKP-Notation, die Prozesse aus Datensicht aufbereiten
07	Mit Integrationsplattform automatisieren	<b>dedica automatisiert</b> Mit der Integrationsplattform dedica
08	Evaluierung der automatisierten Prozesse	<b>dedica stellt die Zielerreichung der Prozessautomatisation sicher</b>

# Gemeinsam zum integrierten Bericht- und Lernsystem CIRS: mit dedica.



Um die Qualitätssicherung und -verbesserung in der Langzeitpflege jederzeit zu gewährleisten, schreibt die Verordnung über die Krankenversicherung (KVV) ein internes Bericht- und Lernsystem vor. Das dedica-Tool CIRS, entwickelt von dedica und healthy+, erfüllt diese gesetzlichen Anforderungen vollständig. Es dient dazu, systematische Fehlerquellen bei der täglichen Arbeit zu erkennen und proaktiv zu verhindern.

Durch kontinuierliche Integration neuer Erkenntnisse in die Schulung der Mitarbeitenden sowie entsprechende Anpassungen von Prozessen tragen alle zusammen zur Qualitätssicherung und -verbesserung innerhalb der Institution bei. dedica begleitet Sie bei der Einführung von CIRS und unterstützt Sie auch im laufenden Betrieb, um sicherzustellen, dass das System effektiv genutzt wird. Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Beratungsgespräch: [www.dedica.ch/cirs](http://www.dedica.ch/cirs)

## dedica

Bälliz 64 • 3600 Thun  
T 033 225 09 00  
[info@dedica.ch](mailto:info@dedica.ch) • [dedica.ch](http://dedica.ch)  
© 2024 dedica, Thun

## Impressum

Herausgeberin: dedica Genossenschaft, Thun  
Konzept: dedica Genossenschaft, Thun  
Layout: Haller + Jenzer AG, Burgdorf