

**Zeitschrift:** Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (2012)

**Heft:** 1: IT - ein Baustellenbericht

**Artikel:** Das Werkzeug ist eine Baustelle

**Autor:** Schären, Marius

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-821900>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 03.02.2026

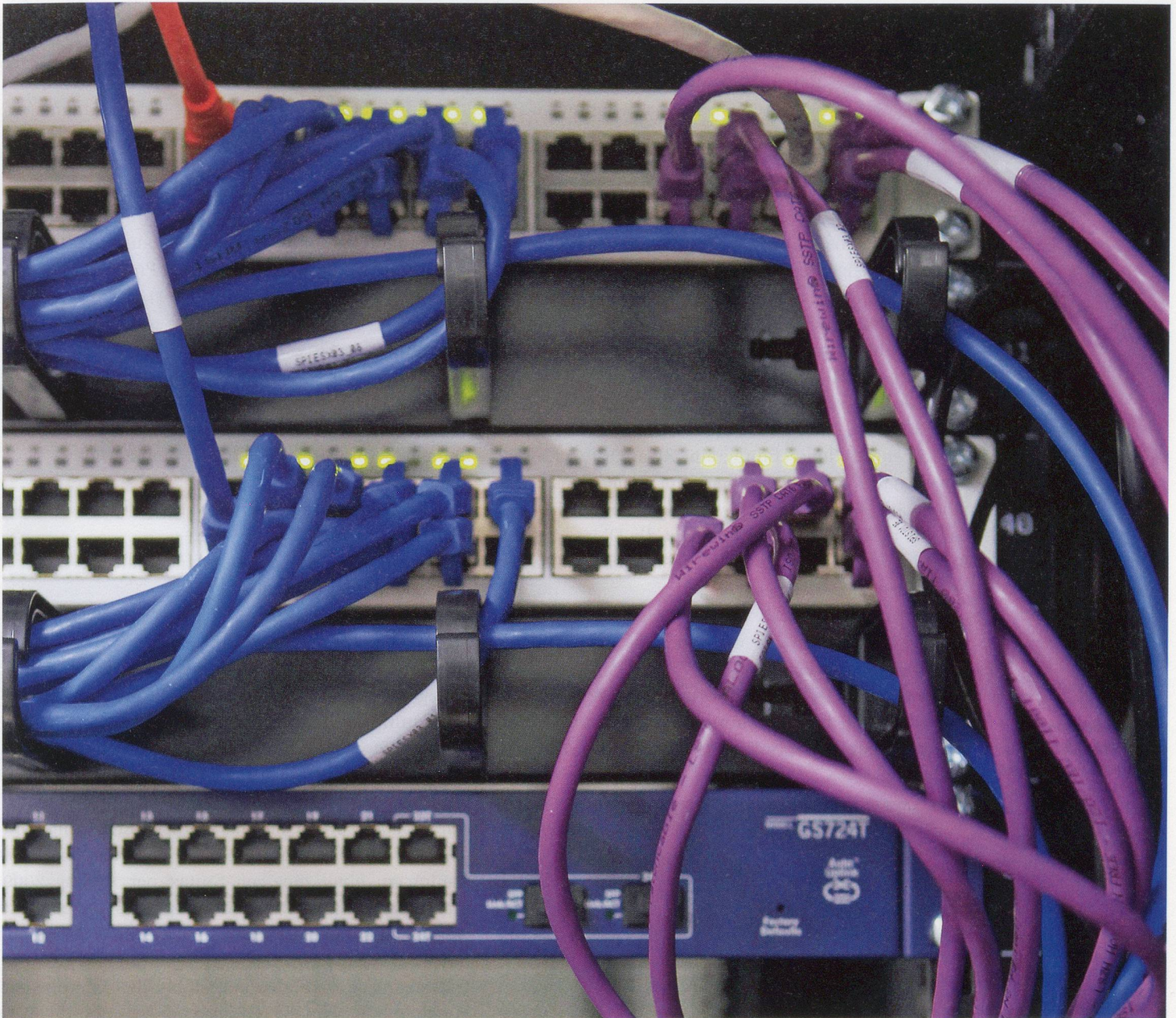
**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Das Werkzeug ist eine Baustelle

In der Spitex kommunizieren Menschen tagtäglich in allen möglichen Formen: Von den Kundinnen und Kunden, die ihr Befinden formulieren, über die Mitarbeitenden, die Pflegeleistungen festhalten, bis hin zum Datenaustausch mit den Versicherungen. Viele Schritte des Informationsflusses sind hierbei nicht genannt. Doch gemeinsam ist allen: Immer häufiger unterstützt Technik den Vorgang – im besten Fall. Denn dass im enorm komplexen Feld der Informationstechnologie (IT) in der Spitex die «Werkzeuge» nicht immer nur Unterstützung leisten, ist in unserem Schwerpunktthema ersichtlich. Wir zeigen in einer Momentaufnahme, was sich da tut. Wie grosse Umbauten und Wechsel von Software und IT-Infrastruktur abgelaufen sind. Welche Anbieter es gibt. Und wo die Baustellen sind.







**Text und Bilder\_Marius Schären** // Ist es ein wichtiges Thema für die Spitex? Knapp 400 Personen beantworteten diese Frage nach dem nationalen Spitex-Kongress im September 2010. «Neue Kommunikationstechnologien» landete auf dem letzten Platz von 13 Themen. Das heisst aber immer noch: 67% bewerteten den Bereich als «sehr», 33% als «weniger» wichtig. Zugleich waren «Vernetzung im Gesundheitswesen» und «Vernetzung in der ambulanten Pflege» nach «Pflegerische Angehörige» auf Rang 2 und 3 zu finden.

Dieses Umfrageresultat verdeutlicht das Gewicht und das Dilemma des Themas: Informationstechnologie bewerten vermutlich alle als nützlich und wichtig. Sie ist unabdingbar auch für die zunehmend notwendige Vernetzung – zum Beispiel für die Übergangsprozesse Spitex-Spitex. Also steigt auch hier der Bedarf an IT. Aber die Technologie selber spielt nur eine Ne-

benrolle; Spitex-Mitarbeitende wollen sich nicht mit dem neuesten Gerät und der tollsten Software beschäftigen, sondern mit den Menschen. Die Technologie soll schlicht und einfach ein möglichst praktisches, hilfreiches Werkzeug sein. Doch wer sich auch nur schon ein bisschen mit Computer abgegeben hat, weiss: Das ist viel einfacher gesagt als umgesetzt.

*beraum zu haben*

### Prozessoptimierung im Zentrum

Der Wirtschaftsinformatiker Erich Pfäffli formuliert es so: «Welche Hard- und Software eingesetzt wird, ist sekundär. Im Fokus sind vor allem Prozessoptimierungen.» Pfäffli ist Vorstandsmitglied des Spitex Verbandes Kanton Zürich und Präsident der Spitex Mittleres Tösstal. Anfang 2011 führte er bei den Zürcher Spitex-Organisationen eine Umfrage zum Inventar der IT durch. Diese soll eine Grundlage bieten für das Vor-

Vernetzung unter Leistungserbringern ist Spitex-Mitarbeitenden deutlich wichtiger als neue Kommunikationstechnologien. Das zeigten die Rückmeldungen zum Spitex-Kongress. Doch genau diese Vernetzung läuft zunehmend über elektronische Netzwerke.



gehen, mit dem schliesslich der Administrationsaufwand erleichtert und vermindert werden soll. Denn: «Der Backoffice-Teil wird immer wichtiger und aufwändiger: mehr Richtlinien, mehr Anforderungen. Da gibt es Möglichkeiten, Unterstützung zu bieten», sagt Erich Pfäffli.

In der Umfrage erhub der Spitex Verband Kanton Zürich Daten zur eingesetzten Hard- und Software. 63 von 103 Organisationen meldeten ihre Bestände. Die Antworten zeigen klar: Ohne IT läuft in der Spitex nur noch wenig. Über 1200 Leistungserfassungsgeräte, 300 PCs, 250 Drucker und Multifunktionsgeräte (drucken, kopieren, scannen, faxen) und 80 Laptops sind bei den antwortenden Betrieben im Einsatz. Alle setzen eine PC-gestützte Klientenverwaltung, Fakturierung, Finanz-, Lohn- und Debitoren-Buchhaltung und eine Kostenstellenrechnung ein. Zwei Drittel führen eine eigene Website. Etwa die Hälfte planen den Personaleinsatz elektronisch und verwenden RAI-HC. Und bei den meisten Organisationen ist die IT im eigenen Betrieb zu finden, nur wenige haben Server, Software und Betrieb derselben ausgelagert.

Im Anschluss an die Umfrage bildeten Mitglieder der Interessengemeinschaft Spitex-Prozesse und Informationstechnologie Zürich (IG SPITZH) eine Anwendergruppe. Diese will in erster Priorität die Basisorganisationen bei der Einführung des Tiers payant (siehe Schauplatz Spitex 4/11) unterstützen. Es gehe

vor allem darum, Vorgaben in Form eines Pflichtenheftes für die EDV-Systemlieferanten zu erstellen, sagt Erich Pfäffli. Einheitliche Prozesse und einheitliche Rechnungsformulare würden angestrebt. Solche Lösungen zu finden, ist denn auch das Hauptziel der Anwendergruppe: «Gemeinsam geht es besser, als wenn jeder alleine etwas auf die Beine stellt», hält Pfäffli fest. Selbstverständlich gilt das nicht nur für Zürich: Was hier auf kantonaler Ebene angegangen wird, läuft ähnlich auch schweizweit mit dem Projekt eKarus (s. Seite 17 und Schauplatz Spitex 6/11).

### Bastelübungen in Zug

Bevor die Spitex aber Leistungen abrechnen kann, muss sie diese erbringen. Und vor allem dazu dient der erwähnte Gerätepark. Auf der Hardware läuft eine Reihe von Software, die den gesamten Betrieb elektronisch abwickeln kann:

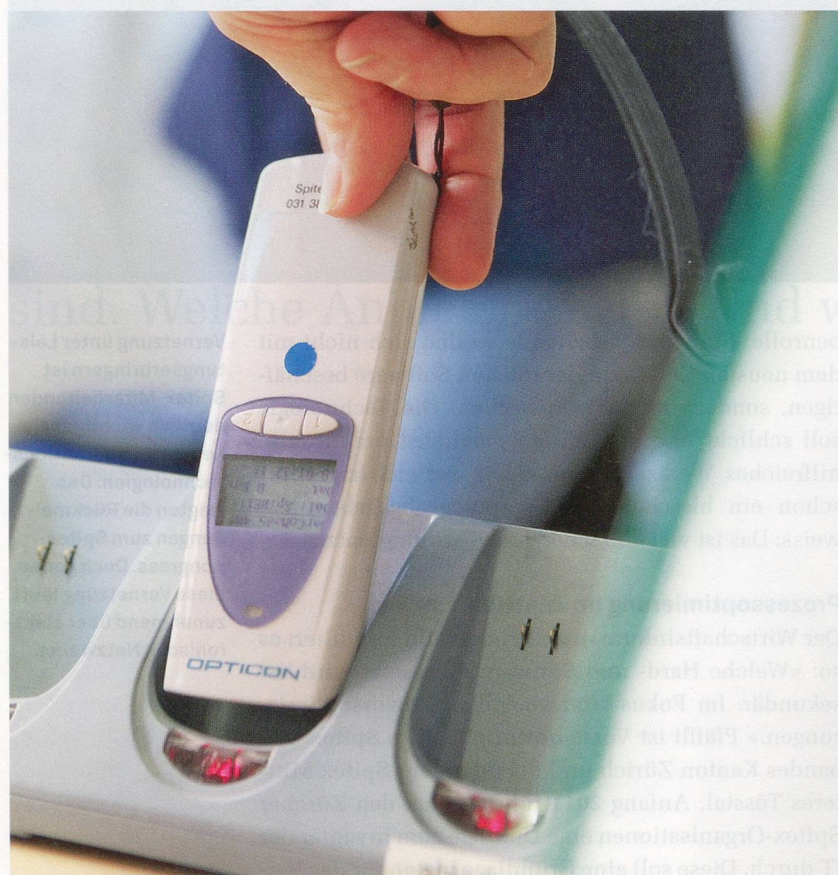
- Klienten- und Mitgliederverwaltung
- Fakturierung
- Finanz-, Lohn- und Debitorenbuchhaltung
- Kostenstellenrechnung
- Personaleinsatzplanung
- Bedarfsabklärung/RAI-HC

Damit einher geht ein Rattenschwanz von Unterhalt – «Pflege» sozusagen –, Support und Schulung. Doris Ruckstuhl, Geschäftsleiterin von Spitex Kanton Zug, umschreibt es so: «Die ganze IT ist ein Riesenthema und erfordert ein ewiges Ausbalancieren von Wünschen, Ideen, Möglichkeiten, Realitäten und Ressourcen.» Dabei spricht sie aus leidiger Erfahrung: Mit dem Zusammenschluss der neun Organisationen im Kanton zu einer einzigen Spitex per Anfang 2009 musste eine einheitliche Informatiklösung gewählt werden. Erst im Spätsommer 2008 fiel die Wahl auf die Software Asebis von der Syseca Informatik AG; die Umsetzung musste also angesichts der Komplexität «unglaublich schnell» erfolgen, wie Ruckstuhl festhält. Asebis war ein neues Produkt. Vier der zu fusionierenden Spitex-Organisationen hatten mit anderen Anbietern gearbeitet, eine Organisation hatte keine IT geführt.

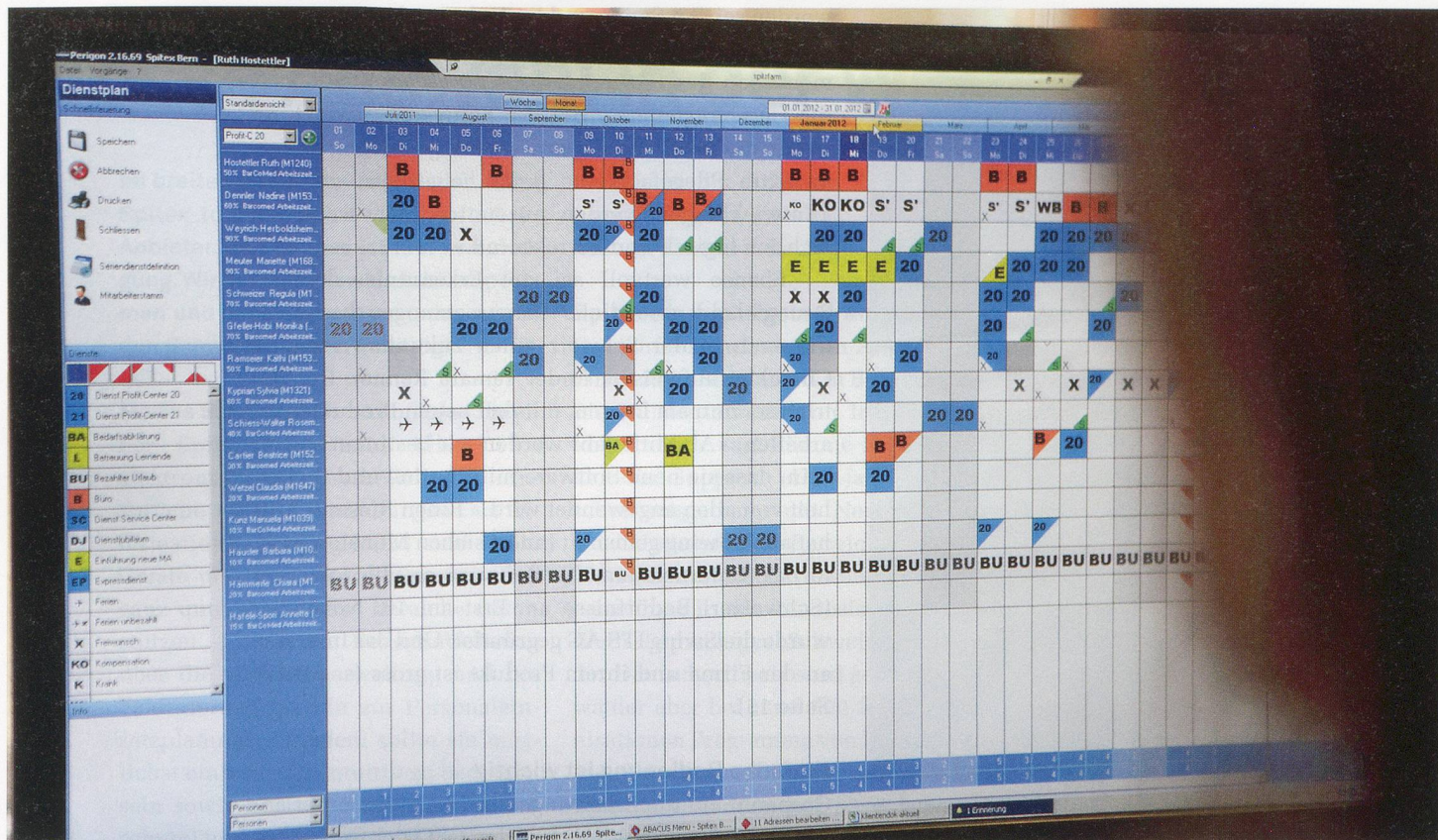
### Externe Beratung zur Entwirrung

«Wir wurden ungewollt zur Pilotorganisation», sagt die Geschäftsleiterin rückblickend. Die Probleme kumulierten sich: Die Software steckte in den Kinderschuhen. Hardware und Netzwerk waren hochkomplex und dezentral angelegt. Die Kapazität der Verbindungen war ungenügend. Synchronisationsprobleme bestanden. Die Anwenderinnen mussten schliesslich auf einem instabilen System starten, eine neue Anwendung erlernen – teils sogar überhaupt erste IT-Erfahrungen damit sammeln. «Bis Mitte 2010 war der Alltag geprägt von Feuerwehr- und Bastelübungen; das kostete Energie, Motivation und viele

Leistungen mittels Strichcode erfassen, ist nichts Neues mehr. Aber es ist nur ein kleiner Schritt im ganzen elektronischen Prozess.







Ressourcen und damit auch sehr viel Geld», fasst Doris Ruckstuhl zusammen.

Dann entschied die Geschäftsleitung der Spitex Kanton Zug, den Berater Uwe Fiedler als externen Fachmann beizuziehen. Für Claudio Rabagliati, Leiter Zentrale Dienste der Spitex-Organisation, war dies eine wichtige und gute Entscheidung: «Ich war überrascht von Uwe Fiedlers Kenntnissen, die sowohl in die Breite als auch in die Tiefe reichen. Zusätzlich zur neutralen Sicht von aussen war das in unserem Fall sehr wichtig.» Der Berater habe die historisch gewachsene, undurchsichtige Informatik in der Zuger Spitex analysiert und die Problemstellen gefunden. Diese wurden zusammen mit Software-Anbieter Syseca und Informations- und Kommunikationstechnologie-Anbieter Swisspro sowie dem internen IT-Team unter der Projektleitung von Rabagliati Schritt für Schritt zu beheben versucht. Mit Erfolg: Ende Mai 2011 beispielsweise erhielt Rabagliati ein Mail von einer Teamleiterin, deren Mitarbeiterinnen alle von den neuen, schnellen Laptops schwärmten: «Danach hatte ich mich geseht; noch Anfang 2011 konnte es vorkommen, dass die Laptops nicht funktionierten und die Mitarbeitenden unterwegs nicht erfassen konnten.»

Nicht nur in neue Software und Beratung, sondern auch in die Hardware und das Netzwerk wurde also investiert: Sämtliche Laptops und PC sind neu, dezentrale Server wurden ergänzt, der Datendurchsatz im Netzwerk um ein Vielfaches erhöht. Noch nicht

umgesetzt, aber geplant ist die Einführung des Moduls Einsatz- und Dienstplanung. Doch das sogenannte Harmonisierungsprojekt sei mit gutem Ende abgeschlossen, findet Doris Ruckstuhl. Ihr Fazit: «Ohne gute Technik ist es nicht mehr möglich, den Anforderungen an Pflegedokumentation und Datenqualität gerecht zu werden. Zudem liegt die Zukunft im elektronischen Datenaustausch.» Ausbau und Optimierung seien wichtig, aber immer unter dem Aspekt, dies möglichst einfach zu gestalten – «ein Balanceakt zwischen Möglichkeiten und Sinn.» Und dieser Akt gestalte sich angesichts des rasanten Tempos in der IT-Entwicklung mitunter schwierig.

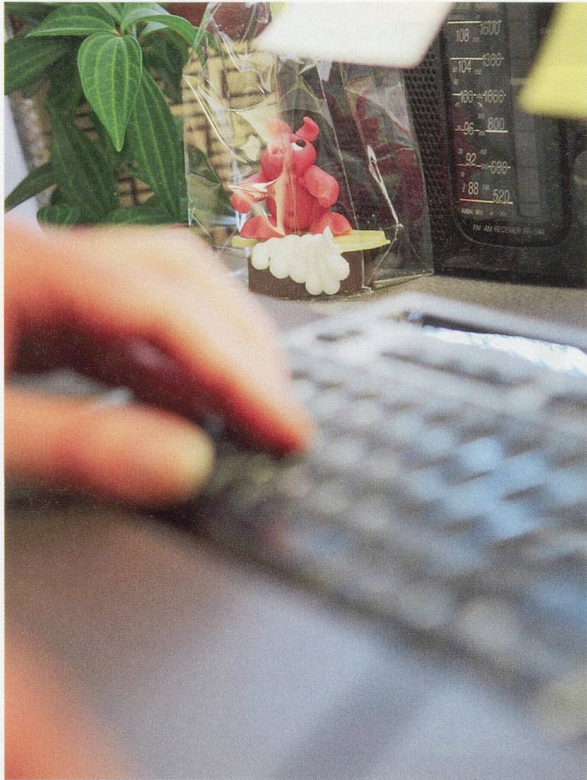
### Neuer Anbieter in Luzern

Einen anderen Weg ging die Spitex Stadt Luzern: Sie wurde ebenfalls zu einer Pilotorganisation in der Schweiz, aber sehr gewollt, weil sie den Anbieter wechselte. Und: «Bis heute können wir sagen, nichts bereut zu haben», zieht Geschäftsleiterin Tamara Renner Bilanz. Sowohl das Produkt als auch die Zusammenarbeit mit den Firmen entspreche «vollumfänglich» ihren Vorstellungen. Die Geschichte in Luzern ist etwas weniger lang, die Ausgangslage anders.

«Wir waren nicht mehr zufrieden mit unserer Software», sagt Renner. Unter anderem hätten die Probleme in der IT den Betrieb an der Entwicklung von Dienstleistungen gehindert. Anfang 2011 begann die Spitex-Organisation deshalb mit Abklärungen für eine

Kein grosser Plan mehr an der Wand: In Gesamtlösungen ist die elektronische Einsatzplanung dabei. Das Bild zeigt die Planung der Spitex Bern.





Glücklich schätzt sich, wer auf zuverlässige, sichere und möglichst intuitiv zu bedienende IT zählen kann.

neue Software, fand aber in der Schweiz kein Produkt, das ihren Vorstellungen entsprach. Durch einen Hinweis seien sie auf die deutschen Firmen Swing (Software Swing-Ambulant) und Lohmann & Birkner (Factis) gestossen, erzählt die Luzerner Geschäftsleiterin. In Deutschland betreuen diese Unternehmen rund 600 Kunden. Die beiden Produkte sind verknüpft und unterstützen alle Abläufe im Betrieb. Unterwegs würden die Mitarbeitenden mit dem Handy geführt, und die Teamleiterin könne die Arbeit «live» mitverfolgen, sagt Tamara Renner: «Wir waren von Anfang an begeistert, sowohl vom Produkt als auch von den Menschen, die dahinterstehen.» Die Spitex Stadt Luzern habe die Software «vertieft geprüft», Referenzen eingeholt und einen Referenzbetrieb besucht.

#### Pflegeexpertise wird gewichtet

Ende Mai im vergangenen Jahr fiel der Entscheid für Swing/Factis, seit Anfang Jahr läuft der Betrieb in der Stadt Luzern mit der neuen Software – und «es läuft tatsächlich, es funktioniert», freut sich die Geschäftsleiterin. Auch die Betreuung sei sehr gut: Fachleute der Anbieter seien am 1. Januar morgens um 6 Uhr da gewesen, um den Start zu begleiten. «Wir haben einen Riesenschritt gemacht und konnten wohl zwei, drei Jahre an Entwicklungszeit einsparen», hält Tamara Renner fest. Es gebe noch Einzelheiten, die anzupassen bzw. zu optimieren sind, dies sei jedoch ein Klacks für den Fortschritt, der in dieser kurzen Zeit erzielt

worden sei. An Swing und Factis besonders überzeugt habe die Möglichkeit, durch die Technik die Dokumentation des Pflegeprozesses zu unterstützen, sagt die Geschäftsleiterin. Bei der Software-Entwicklung werde die fachliche Expertise stark gewichtet, es seien extra Pflegefachleute dafür beigezogen worden. «Entwicklungen werden nur unterstützt, wenn sie fachlich logisch und korrekt sind.»

Ebenso wertvoll sei die Erkenntnis, dass in Deutschland gesetzliche Voraussetzungen bestehen, die auch in der Schweiz einen zukunftsweisenden Charakter aufweisen, findet Tamara Renner. Der Betrieb sei nun am Lernen, mit den neuen Produkten zu arbeiten: «Ab Mitte Jahr werden wir bestimmt soweit sein, dass sie neue Software mit Routine und Sicherheit von allen angewendet wird.» Einen Riesenschritt hat auch Swing gemacht: Innert sieben Monaten passte das Unternehmen die Software an die Luzerner (Schweizer) Bedürfnisse an. Erst am 16. November wurde die Swing ITS AG gegründet. Und das Interesse an der Firma und ihrem Produkt ist gross (s. Artikel Seite 15).

#### Einfache Bedienung ist wichtig

Gespannt auf die Erfahrungen in Luzern ist unter anderem Christina Brunnschweiler, CEO der Spitex Zürich Limmat. Insbesondere gefällt ihr, dass die neue Firma «aus der pflegerischen Ecke» komme. Dasselbe sei bei Medical Link der Fall, bei der die Spitex Genf Kundin ist. Die traditionell verbreiteten Anbieter in der Schweiz hätten sich hingegen mehr aus dem administrativen Bereich heraus entwickelt, stellt Brunnschweiler fest. «Sehr wichtig sind die Kommunikationsmöglichkeiten, etwa zu den Zuweisungsstellen, Ärzten; das ist bei Medical Link realisiert.» Und ebenfalls wichtig: Die elektronische Datenverarbeitung müsse in der Spitex, in der Pflege vor allem intuitiv sein. Denn Pflegenden erlernten einen Beruf, in dem sie mit Menschen arbeiten. «Try and error geht hier nicht, man muss alles richtig machen, kann nicht einfach etwas ausprobieren.» Genau dies führe in der Arbeit mit Computern aber oft weiter, wenn man steckenbleibe. Doch von ihrer Profession her hätten Pflegenden damit Mühe. «Deshalb muss bei uns die Informatik einfach zu bedienen sein, sehr zuverlässig laufen und darf die Abläufe nicht behindern, braucht also eine gewisse Performance», hält Brunnschweiler fest.

Gerade in der Performance der Datenbank gebe es in Zürich starke Probleme. Auch die notwendigen sehr differenzierten Zugangsberechtigungen seien eine Herausforderung für die Software-Anbieter. Ein Wechsel sei zwar sicher nicht von einem Tag auf den anderen geplant, sagt Brunnschweiler. Doch: «Wir möchten im ersten Quartal dieses Jahres eine Evaluation durchführen, ob sich ein Wechsel allenfalls lohnen würde.»