

Digitaler «BMI» für Alters- und Pflegeheime

Eine Studie zum Stand der Digitalisierung in
Schweizer Alters- und Pflegeheimen, basierend auf
dem neuen digitalen Bereitschafts- und
Maturitätsindex (BMI)

Zusammenfassung

Relevanz und aktuelle Fokusthemen der Digitalisierung

Es ist keine Überraschung: **Digitalisierung wird von den Führungskräften in Schweizer Alters- und Pflegeinstitutionen als relevant erachtet.** Dieser Aussage stimmen 80% der Befragten zu und stellen fest, dass diese Relevanz in den letzten fünf Jahren zugenommen hat. Für die kommenden fünf Jahre erwarten ebenfalls 4 von 5 Befragten einen weiteren Relevanzanstieg. Entsprechend treiben Schweizer Alters- und Pflegeinstitutionen die Digitalisierung aktiv voran und arbeiten in 4 von 10 Fällen an 3 oder mehr Digitalisierungsprojekten gleichzeitig. Der Fokus liegt dabei nebst dem an Relevanz gewinnenden elektronischen Patientendossier¹ auf der Digitalisierung der Kommunikation mit den Mitarbeitenden sowie der Digitalisierung von Pflegeprozessen. In Zukunft wird sich dieser Fokus gemäss Angaben der Befragten vermehrt auf Aktivitäten im Bereich der digitalen Kommunikation mit Bewohnenden und Angehörigen sowie auf die Digitalisierung administrativer Prozesse verschieben. So geben mindestens 70% der Alters- und Pflegeheime an, in den genannten Bereichen digitaler werden zu wollen.

Herausforderungen in der Bearbeitung trotz erkannter Relevanz

Den ambitionierten Plänen stehen Schwierigkeiten in **drei Hauptbereichen** entgegen. Erstens geht die Digitalisierung in den befragten Institutionen in einem **wenig technologieaffinen Umfeld** vonstatten. So werden mangelnde Kenntnisse sowohl bei den Bewohnenden als auch bei den Mitarbeitenden in 50%, respektive 70% der Fälle als ein Hindernis für eine erfolgreiche Digitalisierung genannt. Zweitens sorgt bei den Digitalisierungsplänen der Institutionen ein **Mangel an Zeit und finanziellen Ressourcen für Schwierigkeiten**. Drittens sind erstaunlich **viele Alters- und Pflegeheime beim Thema Digitalisierung als «blinde Passagiere» unterwegs**. Dies zeigt sich daran, dass obwohl mehr als die Hälfte der Alters- und Pflegeheime mit externen Beratenden zusammenarbeiten, die Digitalisierung oftmals unsystematisch erfolgt. Darauf deuten die regelmässigen widersprüchlichen Aussagen in den Antworten der Befragten hin. Beispielsweise geben einige Alters- und Pflegeheime an, eine fundierte Digitalisierungsstrategie definiert zu haben, diese aber nicht durch entsprechende Organisationsstrukturen zu stützen. Mit Blick auf die Zukunft deutet dies auf Effizienzpotentiale hin, die durch eine systematischere Bearbeitung des Themas realisiert werden könnten.

Der digitale BMI als Ausgangspunkt für gezielte Massnahmen

Ein erster Schritt hin zu einer systematischeren Bearbeitung kann die Analyse des Status Quo anhand des **auf dieser Studie basierenden digitalen Bereitschafts- und Maturitätsindex (BMI)** sein. Dieser **«BMI für Alters- & Pflegeinstitutionen»** zeigt den digitalen Entwicklungsstand einer Institution anhand eines Werts zwischen

¹ Diese Studie lässt das Thema „Digitales Patientendossier“ aufgrund der bereits umfassend verfügbaren Literatur zum Thema bewusst aussen vor. Für weitere Informationen dazu sehen Sie beispielsweise: <http://dx.doi.org/10.26041/fhnw-4286>

0 und 100. Diese Quantifizierung ermöglicht eine objektive Analyse und erlaubt zusätzlich einen Vergleich zu anderen Institutionen. Im Durchschnitt erzielen die befragten Institutionen einen BMI-Wert von 53.6/100 Punkten. Am schlechtesten schneiden Institutionen in den Bereichen *Formalisierung einer Digitalisierungsstrategie* und *Schaffung geeigneter Rahmenbedingungen und Strukturen* zur erfolgreichen Bearbeitung der Digitalisierung ab. Das zeigt, dass gerade auf strategischer und organisationaler Ebene Verbesserungspotenzial besteht.

Wo steht meine Institution? [Hier](#) können Sie den digitalen Bereitschaftsindex gratis aufrufen und mit der Beantwortung von 20 kurzen Fragen einen Branchenvergleich und eine Einschätzung zum digitalen Entwicklungsstand Ihrer Institution erhalten.

Möchten Sie detailliertere Auskunft zu den Studienergebnissen oder suchen Sie Unterstützung bei Fragen zur Digitalisierung? Schreiben Sie uns eine [E-Mail](#) - wir freuen uns auf den Austausch.

Die dieser Studie zugrundeliegende Umfrage wurde im April 2023 mithilfe eines Online-Umfragewerkzeugs durchgeführt. Dabei wurden 872 Alters- und Pflegeinstitutionen in der Deutschschweiz mittels E-Mail angeschrieben. Dies entspricht einer Abdeckung von über 90% aller Deutschschweizer Alters- und Pflegeheime. Insgesamt haben 173 Vertretende, vornehmlich Geschäftsleitende und IT-Verantwortliche, die Umfrage ausgefüllt.

Digitaler BMI (Bereitschafts- & Maturitätsindex) für die Pflege - Ihr Assessment



Ihre Ansprechpartner

Urheber der Studie ist die Sanascreen GmbH. Das Institut für Computer Science (ICS) der Universität St. Gallen (HSG) begleitete das Projekt in unterstützender Funktion.

		
Olivier Schneider	Lukas Eichelberger	Nils Thomann
Leiter Public Relations Sanascreen	Research Entrepreneur ICS-HSG & Founder Sanascreen	Student Universität St. Gallen (Master in Accounting & Finance)
olivier.schneider@sanascreen.com	lukas.eichelberger@student.unisg.ch	nils.thomann@student.unisg.ch

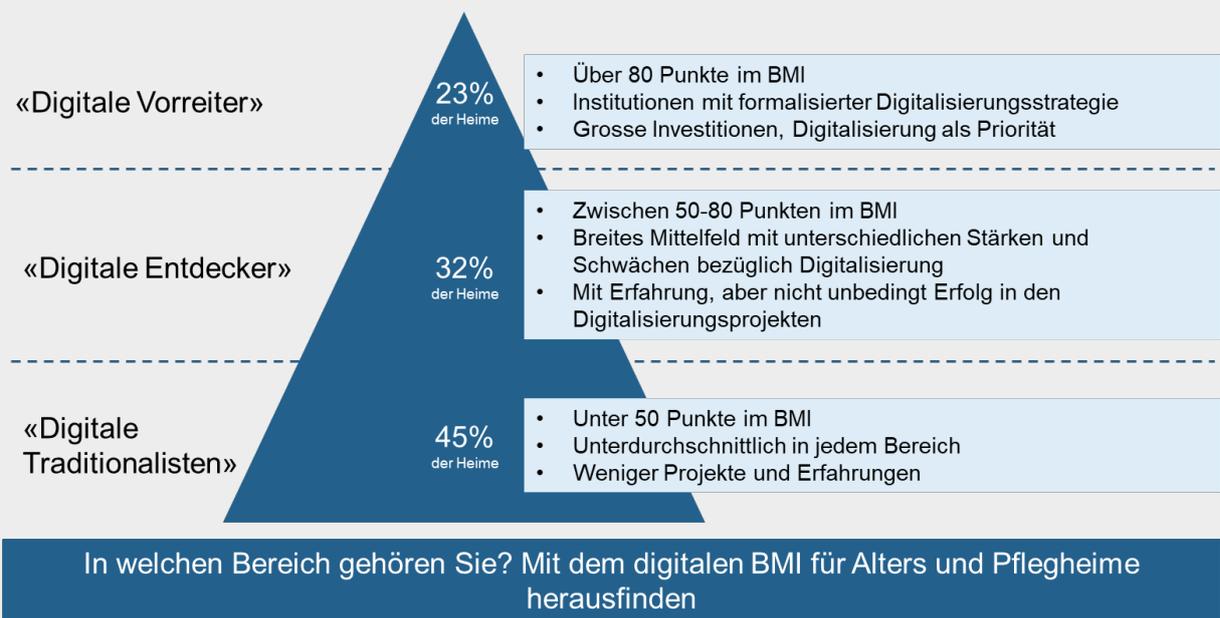
Übersicht/ Inhaltsverzeichnis

Der digitale Bereitschafts- und Maturitätsindex (BMI) für Alters- und Pflegeheime	1
Teil 1 – Stand und Wahrnehmung der Digitalisierung	3
Teil 2 – Digitalisierungsbereitschaft.....	6
Teil 3 – Digitalisierungsprojekte	11
Teil 4 – Digitalisierungstools.....	16
Bemerkungen zur Datenerhebung	21

Der digitale Bereitschafts- und Maturitätsindex (BMI) für Alters- und Pflegeheime

Der «BMI» für Alters- & Pflegeinstitutionen bewertet den digitalen Fortschritt einer Einrichtung auf einer Skala von 0 bis 100. Dieser Wert spiegelt den Entwicklungsstand der Institution im Hinblick auf digitale Technologien wider. Der digitale BMI wurde basierend auf dieser Studie erstellt und umfasst eine Auswahl der für diese Umfrage gestellten Fragen. Basierend auf dem BMI lassen sich die Schweizer Alters- und Pflegeheime in drei Kategorien einteilen (siehe Abbildung):

- Digitale Vorreiter
- Digitale Entdecker
- Digitale Traditionalisten



Die digitalen Vorreiter erzielen im Schnitt 89.7/100 Punkte und gehören damit zu den Klassenbesten der Branche. Darüber hinaus zeigt sich ein breites Mittelfeld (Digitale Entdecker) und eine nicht zu vernachlässigende Gruppe an Institutionen, die ein weniger grosses Interesse an der Digitalisierung zeigt und noch am Anfang ihrer Digitalisierungsbemühungen steht (Digitale Traditionalisten).

Die Kategorie Digitale Vorreiter unterscheidet sich im Vergleich zu den anderen Kategorien in den folgenden Punkten:

- Digitale Vorreiter sind überwiegend (jedoch nicht ausschliesslich) grössere Institutionen. Wenige kleinere Organisationen sind unter den digitalen Vorreitern vertreten. Sowohl städtische und rurale Organisationen sind bei den digitalen Vorreitern vertreten.
- Digitale Vorreiter messen der Digitalisierung eine höhere Relevanz bei und verfügen häufiger über eine formalisierte Strategie. Ebenso schaffen Sie für die Digitalisierung förderliche Rahmenbedingungen und beobachten den Markt systematisch.

Digitaler «BMI» für Alters- und Pflegeheime

- Digitale Vorreiter haben im Vergleich mit weniger fortgeschrittenen Institutionen bereits eine Vielzahl an Digitalisierungsprojekten umgesetzt und planen zukünftig ähnlich viele Projekte umzusetzen.
- Digitale Vorreiter investieren rund CHF 500 pro Bewohnenden in Digitalisierungsprojekte – mehrere hundert Franken mehr als die restlichen Institutionen.
- Insgesamt reagieren Bewohnende und das Pflegepersonal bei digitalen Vorreitern positiver auf Digitalisierungsprojekte und verfügen über eine höhere digitale Kompetenz. Hier gelingt es den digitalen Vorreitern, Mitarbeitende und Bewohnende für die Digitalisierung besser zu begeistern.

In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse dieser Studie, an der hauptsächlich 173 Geschäftsleitungsmitglieder von Deutschschweizer Alters- und Pflegeinstitutionen teilgenommen haben, präsentiert. Die Ergebnisse werden in vier Kapiteln erläutert. Im ersten Teil wird der *Status Quo der Digitalisierung* eruiert. Der zweite Teil befasst sich mit der *Digitalisierungsbereitschaft* von Bewohnenden, Mitarbeitenden und Angehörigen. Teil drei liefert Erkenntnisse zu den *Digitalisierungsprojekten*, die in Schweizer Alters- und Pflegeheimen umgesetzt werden. Abschliessend wird im letzten Teil darauf eingegangen, welche *digitalen Tools* von Institutionen genutzt werden. Zusätzliche Informationen zu den Umfrageteilnehmenden finden Sie am Ende des Dokuments.

Teil 1 – Stand und Wahrnehmung der Digitalisierung

Das Wichtigste in 3 Punkten:

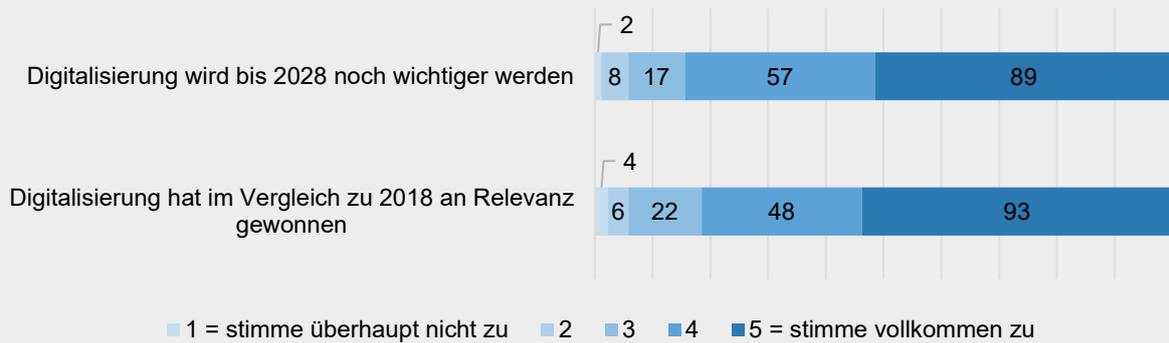
- Für 4/5 Heimleitende war und ist die Digitalisierung sehr wichtig und wird in Zukunft weiter an Relevanz gewinnen. Unterschiede bestehen je nach Grösse und Region der Institution
- Digitalisierung wird in 7/10 Fällen nur oberflächlich verfolgt, das heisst ohne Verankerung in der Organisationsstruktur
- Über die Digitalisierung wird überwiegend in regelmässigen Abständen an der Spitze der Organisation entschieden

Die Digitalisierung betrifft jedes Heim und wird sowohl auf gesamtorganisatorischer als auch projekt-spezifischer Ebene bearbeitet. Dieser Teil fasst die gesamtorganisatorische Perspektive in den drei Kategorien *Relevanz der Digitalisierung*, *Bearbeitung der Digitalisierung* und *Entscheidungen zur Digitalisierung* zusammen.

Mehrheitlich ungebrochene und erwartungsgemäss weiter steigende Relevanz der Digitalisierung

Im Vergleich zu 2018 geben 80% der Befragten an, dass Digitalisierung an Bedeutung gewonnen hat. Vertreter grösserer Institutionen beobachten durchschnittlich eine höhere Zunahme der Relevanz von Digitalisierung als deren Pendant in kleineren Institutionen. Ebenfalls nehmen 80% der Befragten an, dass die Digitalisierung bis 2028 weiter an Relevanz gewinnen wird. Wiederum gilt, je grösser die Institution, desto höher der Anteil an Befragten, der der Digitalisierung in Zukunft eine (noch) grössere Relevanz zuschreibt. Es zeigt sich auch: Wer die Digitalisierung heute schon als wichtig erachtet, anerkennt auch deren zukünftige Relevanz.

Wichtigkeit der Digitalisierung im Zeitvergleich (n=173)

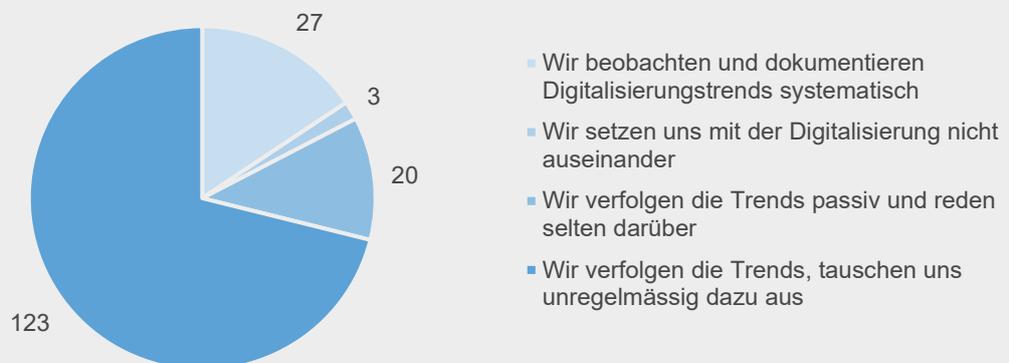


Bereits heute halten 80% der Befragten die Digitalisierung für ihre Institution für wichtig oder sehr wichtig. Hier zeigt sich, dass sowohl Standort als auch Grösse des Heims eine Rolle spielen. Je ländlicher und/ oder kleiner ein Heim, desto weniger Relevanz wird der Digitalisierung zugemessen. Ein Vergleich zeigt, dass die Trägerschaft einer Institution und die Erfahrung bzw. vorherige Arbeitgeber der Befragten keinen Einfluss auf diese Einschätzung haben. Insgesamt auch erwähnenswert: Eine Minderheit der Institutionen wehrt sich gegen die Digitalisierung und möchte diese nur an den Orten einsetzen, wo dies unbedingt nötig ist.

Wenig systematische Bearbeitung der Digitalisierung

Interessanterweise spiegelt sich die von den Befragten erkannte Relevanz nur begrenzt in den Bearbeitungsstrategien der Institutionen wider. So verfolgen nur 15% der Betriebe die Digitalisierung und deren Veränderungen systematisch. Auch bei den Institutionen, die der Digitalisierung eine hohe oder sehr hohe Relevanz zuweisen, liegt der Anteil der Betriebe, die die Digitalisierung systematisch bearbeiten bei unter 20%. Grössere Betriebe verfolgen Digitalisierungstrends intensiver als kleinere Betriebe.

Folgendes trifft auf Digitalisierungstrends in unserer Institution zu... (n=173)



Über 50% der Betriebe haben *keine* Digitalisierungsstrategie. Selbst bei Betrieben die die Digitalisierung als sehr wichtig anerkennen, liegt dieser Anteil lediglich bei knapp 40%. Das Fehlen einer ausformulierten Digitalisierungsstrategie zeigt sich auch daran, dass in vielen Betrieben grundlegende Digitalisierungsstrukturen (wie z.B. festgelegte Ziele oder zugewiesene Verantwortlichkeiten) nicht vorhanden sind. So verfügt lediglich ein Drittel der Betriebe über klare Ziele hinsichtlich Digitalisierung und über einen Plan, wie diese gewinnbringend für die eigene Institution genutzt werden kann. So überrascht es nicht, dass ebenfalls nur ein Drittel der Institutionen über dedizierte Digitalisierungsbudgets verfügen. Knapp die Hälfte der Betriebe hat keine Verantwortlichkeiten und Rollen im Kontext der Digitalisierung definiert. Ein grosses Potential besteht zudem in der Etablierung von Feedback- und Lernstrukturen, die im Moment bei nur knapp 10% der Institutionen vorhanden sind.

Netzwerkorientierte Informationsbeschaffung zur Digitalisierung

Da Digitalisierung zuweilen auch sehr komplex sein kann, vertrauen Institutionen auf unterschiedliche Informationsquellen. Als wichtigste Quelle werden externe IT-Berater genannt. Rund die Hälfte der Betriebe, die einen externen IT-Berater haben, bezeichnen diesen als wichtigste Informationsquelle im Kontext der Digitalisierung. Am zweithäufigsten werden ERFA-Austausche sowie die Informationen vom Branchenverband Curaviva als relevanteste Informationsquellen zur Digitalisierung genannt. Die Heimleitenden vertrauen also auf langjährig etablierte Netzwerke. Social Media und Fachzeitschriften sind zwar häufig genannte Informationsquellen, fungieren aber sehr selten als Quellen von hoher Relevanz. Newsletter und die Direktansprache sind unbeliebte Informationsquellen.

Digitalisierung ist Chefsache

Die (wenig formalisierten) Digitalisierungsstrategien werden häufig von den Heimleitenden oder der Administrationsabteilung verantwortet. Einige wenige (grössere) Betriebe (ca. 15%) haben eine dedizierte IT-/ Entwicklungsabteilung. Finale Entscheidungen zu Investitionen in die Digitalisierung werden in zwei Dritteln der Fälle durch ein Geschäftsleitungs- oder Aufsichtsgremium (z.B. Verwaltungsrat, Stiftungsrat) getroffen. Darum ist es nicht überraschend, dass rund die Hälfte der Alters- und Pflegeheime in regelmässigen zeitlichen Abständen über Digitalisierungsprojekte (z.B. jährlich, quartalsweise) entscheidet, wobei dies von Grösse und Dringlichkeit der Investition abhängt.

Teil 2 – Digitalisierungsbereitschaft

Das Wichtigste in 3 Punkten:

- Mitarbeitende, Angehörige und Bewohnende sind grundsätzlich bereit und offen für die Einführung digitaler Technologien
- Mitarbeitende und Angehörige kommen mit modernen Desktop- und Mobilapplikationen gut zurecht. Bei Digitalisierung, die für Bewohnende sichtbar ist, ist der Einsatz von altersgerechten Systemen wichtig
- Betriebe, die für Bewohnende sichtbare Digitalisierungsprojekte umgesetzt haben, berichten deutlich weniger häufig davon, dass Bewohnende gegenüber der Digitalisierung ablehnend eingestellt sind

Während die Schaffung effizienter Digitalisierungsstrukturen (siehe Teil 1) zur erfolgreichen Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben beiträgt, kommt auch der Digitalisierungsbereitschaft der betroffenen Personengruppen eine hohe Relevanz zu. In der vorliegenden Studie wurde die Digitalisierungsbereitschaft von Mitarbeitenden, Bewohnenden und Angehörigen anhand verschiedener Indikatoren untersucht.

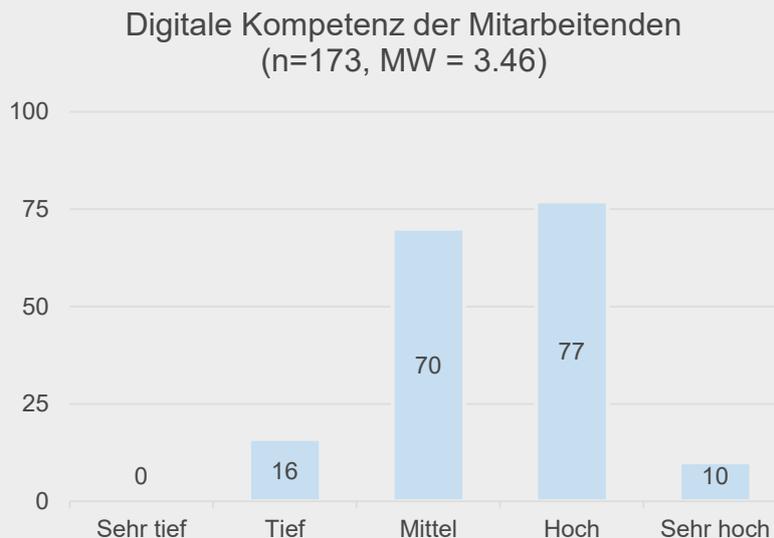
Digitalisierungsbereitschaft von Mitarbeitenden

Die Umfrageteilnehmer schätzen die digitale Kompetenz ihrer Mitarbeitenden im Durchschnitt als mittel bis hoch ein. Weiter geben über 95% der Befragten an, dass Ihre Mitarbeitenden mit Desktopcomputern arbeiten und über 90% der Mitarbeitenden in ihrem Alltag ein Smartphone oder Tablet verwenden. Dies deutet darauf hin, dass Mitarbeitende in der Langzeitpflege über solide Anwenderkenntnisse im Umgang mit den heute am weitverbreitetsten Computing Plattformen (Desktopcomputer/Smartphone/Tablet) verfügen. Diesen Umstand macht sich ein Teil der vertretenen Betriebe (ca. 50%) dadurch zunutze, dass sie Mitarbeitende im täglichen Betrieb neben Desktopcomputern auch mit betrieblichen Mobilgeräten wie Smartphones oder Tablets ausrüsten. In diesem Kontext gilt es festzuhalten, dass der «bring your own device» Ansatz (Mitarbeitende nutzen mobile betriebliche Applikationen auf dem persönlichen

Digitaler «BMI» für Alters- und Pflegeheime

Smartphone), der in anderen Industrien bei Mobilgeräten weit verbreitet ist, in Alters- und Pflegeheimen nur vereinzelt zum Einsatz kommt (Nutzung privater Geräte am Arbeitsplatz in weniger als 10% der Betriebe).

Weiters deuten die Umfrageergebnisse aber auch darauf hin, dass ein Grossteil der Mitarbeitenden nicht über die digitalen Kompetenzen verfügt, um über Standardanwendungen hinausgehende Aufgaben auszuführen. Entsprechend sollte bei der Beschaffung neuer digitaler Tools darauf geachtet werden, dass diese über eine intuitive Benutzeroberfläche verfügen.



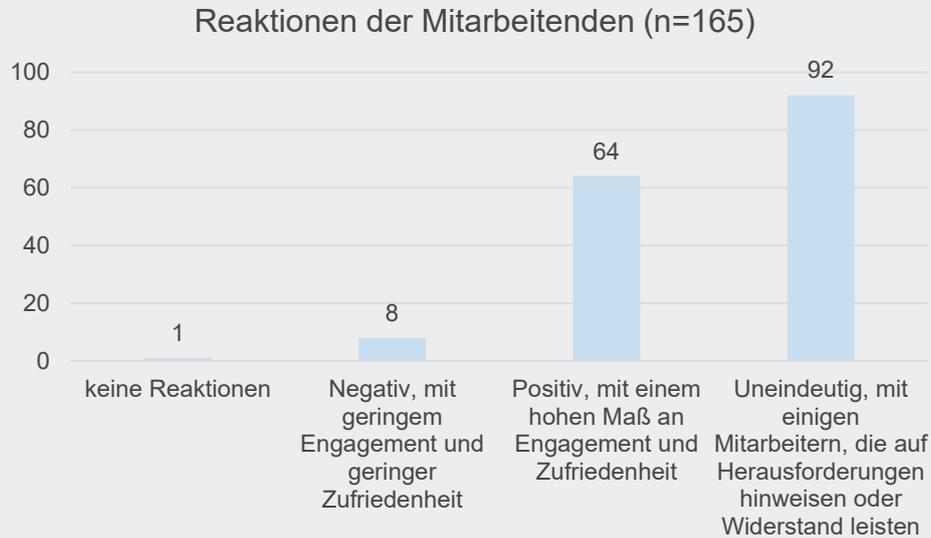
Als weiterer Indikator der Digitalisierungsbereitschaft von Mitarbeitenden wurden die Reaktionen von Mitarbeitenden auf die Einführung digitaler Systeme erhoben. Insgesamt kann festgehalten werden, dass Mitarbeitende der Digitalisierung positiv gegenüberstehen. Nichtsdestotrotz sieht sich ein Grossteil (56%) der vertretenen Betriebe bei der Einführung neuer digitaler Systeme teilweise kritischen Stimmen ausgesetzt. Ein Grossteil der negativen Stimmen verstummt jedoch, sobald die Vorteile der neuen Lösungen sichtbar werden. Nur ein kleiner Bruchteil der Befragten sieht sich im Kontext von Digitalisierungsanstrengungen einer grundsätzlich ablehnenden Haltung gegenüber.

Aus der Erhebung von qualitativen Daten zur Reaktion von Mitarbeitenden auf die Einführung digitaler Tools geht hervor, dass ein Gefälle zwischen der Digitalisierungsbereitschaft jüngerer und älterer Mitarbeitenden besteht. Während ältere Mitarbeitende im Digitalisierungsprozess oftmals eine intensivere Betreuung benötigen, tragen digitalisierte Prozesse zur Attraktivität als Arbeitgeber gegenüber jüngeren Mitarbeitenden bei. Zusätzlich kann festgestellt werden, dass die Digitalisierungsbereitschaft in administrativen Funktionen höher liegt als bei Pflegenden, für die der Dienst am Menschen im Vordergrund steht.

Diese Ergebnisse zeigen auf, dass Digitalisierung, wie andere Veränderungen in der Organisation, eines begleitenden Change-Managements bedürfen. In diesem Prozess ist es wichtig, Mitarbeitende beispielsweise durch Schulungen professionell an die

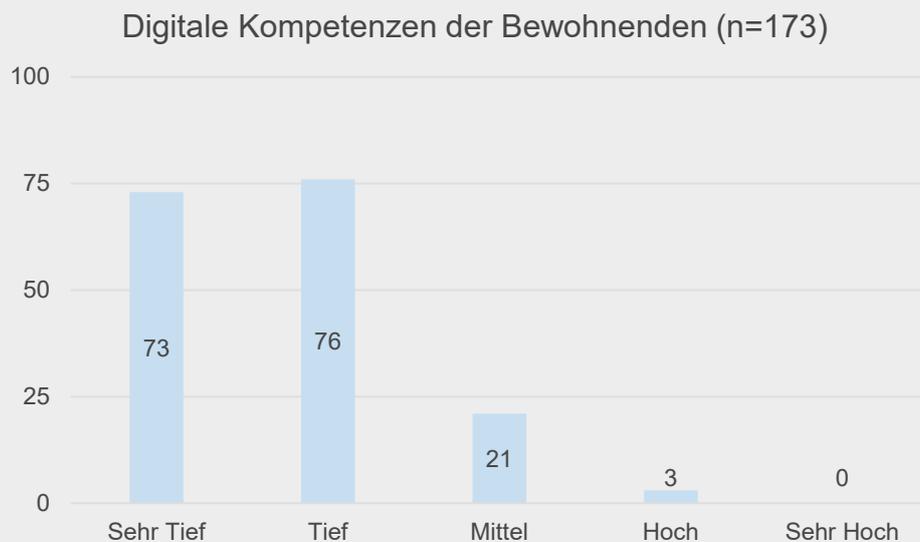
Digitaler «BMI» für Alters- und Pflegeheime

Nutzung neuer Tools heranzuführen und aufzuzeigen, wie die eingeführten Tools dazu beitragen, die Qualität des Dienstes am Menschen zu verbessern. Dadurch können anfängliche Ängste und Widerstände adressiert und langfristig positive Effekte geschaffen werden.



Digitalisierungsbereitschaft von Bewohnenden

Den Erwartungen entsprechend schätzen die Studienteilnehmer die durchschnittliche digitale Kompetenz der Bewohnenden überwiegend als sehr tief (42%) oder tief (44%) ein. Diesen Umstand gilt es bei der Einführung von digitalen Hilfsmitteln, mit denen Bewohnende in Kontakt kommen (z.B. Informationsbildschirme), zu berücksichtigen. Entsprechende Angebote, die die spezifischen Bedürfnisse der Langzeitpflege berücksichtigen, sind im Markt verfügbar.

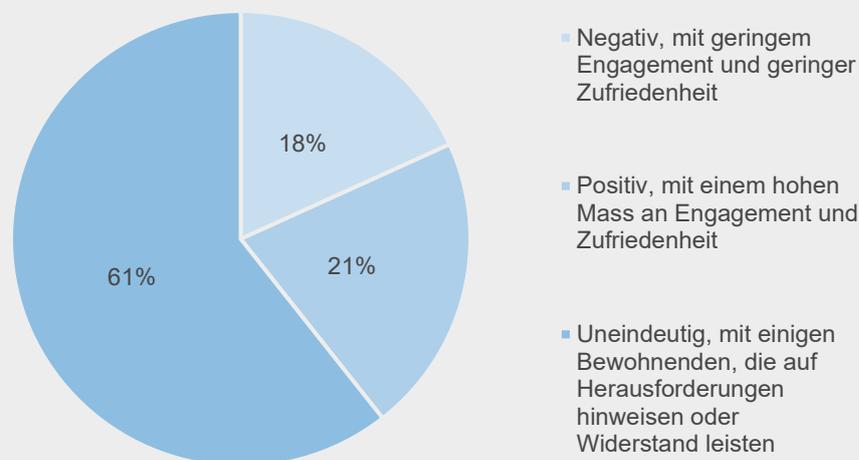


Ein nennenswerter Trend kann auch hinsichtlich der Nutzung von Smartphones und Tablets durch Bewohnende festgestellt werden. Während diese Geräte heute von rund einem Viertel der Bewohnenden regelmässig genutzt werden, wird dieser Anteil in den nächsten Jahren laut Angaben der befragten Personen erwartungsgemäss rapide ansteigen: Basierend auf den Angaben der Studienteilnehmenden schätzen die Autoren, dass der Anteil der Smartphone-nutzenden, die in Alters- und Pflegeheime eintreten, um jährlich rund 25% ansteigen wird. Somit werden voraussichtlich bereits im Jahr 2025 über 50% der neueintretenden Bewohnenden ein Smartphone nutzen.

Auf die Frage, wie Bewohnende auf die Einführung neuer digitaler Systeme reagiert haben, antworteten rund die Hälfte der Befragten, dass Bewohnende in ihrem Betrieb von der Digitalisierung nichts mitbekommen. Einige der Befragten heben sogar hervor, dass Bewohnende absichtlich nicht mit der Digitalisierung konfrontiert werden. Von den restlichen Befragten gibt, ähnlich wie bei den Mitarbeitenden, ein Grossteil (63%) an, dass die Digitalisierung von Bewohnenden teilweise skeptisch betrachtet wird. In diesem Kontext wird oftmals erwähnt, dass Bewohnende gegenüber Veränderungen im Allgemeinen eher negativ eingestellt sind und sich die Reaktionen alsbald sich die Änderung etabliert hat oftmals zum Positiven wenden.

Während fast ein Viertel der Befragten angibt, dass die Digitalisierung von Bewohnenden positiv aufgenommen wird, geben 18% der Befragten an, dass die Digitalisierung von Bewohnenden mit geringer Zufriedenheit aufgenommen wird. In diesem Kontext kann interessanterweise festgestellt werden, dass Befragte, in deren Betrieben bewohnerorientierte Digitalisierungsprojekte (z.B. Infobildschirme) umgesetzt wurden deutlich weniger oft (10%) von negativen Erfahrungen berichten als Befragte von Betrieben, in denen keine derartigen Projekte umgesetzt wurden (18%). Diese Beobachtung deutet darauf hin, dass die Herausforderungen, die mit der Einführung bewohnerorientierter Systeme einhergehen von Betreibern, die noch keine derartigen Systeme im Einsatz haben, überschätzt wird. Entsprechend kann davon ausgegangen werden, dass dadurch realisierbare Potenziale noch unzureichend ausgeschöpft werden.

Reaktionen der Bewohner auf die Digitalisierung
(n=33)



Digitalisierungsbereitschaft von Angehörigen

Ähnlich wie die digitale Kompetenz der Mitarbeitenden beurteilen die Befragten die digitale Kompetenz der Angehörigen als mittel bis hoch. Nichtsdestotrotz wird die digitale Kompetenz von Angehörigen in 14% der Fälle als tief oder sehr tief beurteilt. Es kann somit festgehalten werden, dass die digitale Kompetenz der Angehörigen als leicht tiefer eingeschätzt wird als jene der Mitarbeitenden, jedoch deutlich höher als die von Bewohnenden. Entsprechen kann auch bei dieser Anspruchsgruppe davon ausgegangen werden, dass die überwiegende Mehrheit über solide Anwenderkenntnisse digitaler Tools verfügt. Folgerichtig wird hier das Potenzial erkannt, dass Interaktionen mit Angehörigen schon heute über digitale Kanäle wie beispielsweise mobile Applikationen erfolgen könnten (Details siehe Teil 4).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass eine grundsätzliche Digitalisierungsbereitschaft sowohl von Seite der Mitarbeitenden, der Bewohnenden als auch der Angehörigen besteht. Während Mitarbeitende und Angehörige über mittlere bis hohe digitale Kompetenzen verfügen, sind diese bei Bewohnenden heute noch deutlich weniger weit entwickelt. Dies bedeutet allerdings nicht, dass Bewohnende von der Digitalisierung ausgeschlossen werden sollten. Vielmehr zeigen die erhobenen Daten, dass der Anteil der Bewohnenden, der negativ auf die Einführung digitaler Hilfsmittel reagiert, in Betrieben die bewohnerorientierte Digitalisierungsprojekte umgesetzt haben deutlich tiefer liegt als in Betrieben, in denen keine derartigen digitalen Hilfsmittel eingesetzt werden. Bei der Umsetzung solcher Projekte gilt es für Betreibende allerdings zu berücksichtigen, dass auf die Fähigkeiten der Bewohnenden zugeschnittene Systeme eingesetzt werden. Im Hinblick auf die Einführung digitaler Systeme für Mitarbeitende und Angehörige sollten Betreiber nach Möglichkeit Systeme mit moderner Benutzeroberfläche einsetzen. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die Systeme intuitiv bedienbar sind. Sowohl von Mitarbeitenden als auch Angehörigen kann der Einsatz moderner digitaler Tools als Zeichen von Professionalität und Attraktivität des Betriebs interpretiert werden.

Weiter zeigt die Studie die Relevanz von effektivem Change-Management auf. Sowohl Mitarbeitende als auch Bewohnende zeigen sich trotz grundsätzlicher Digitalisierungsbereitschaft teilweise skeptisch gegenüber Veränderungen. Für Betreiber bedeutet dies, dass parallel zur Realisierung von Digitalisierungsvorhaben auch immer ein Plan erarbeitet werden muss, wie die von der Veränderung betroffenen Personen in das Vorhaben eingebunden werden können. Beispiele könnten Schulungen, Informationsveranstaltungen oder bilaterale Gespräche zwischen Verantwortlichen und Betroffenen sein.

Werden die oben genannten Punkte berücksichtigt, kann man davon ausgehen, dass Betreibern bei der Realisierung von Verbesserungspotenzialen keine systematischen Herausforderungen im Wege stehen werden.

Teil 3 – Digitalisierungsprojekte

Das Wichtigste in 3 Punkten:

- Die Digitalisierungsintensität nimmt zu, immer mehr Projekte werden häufig gleichzeitig umgesetzt. Dies erhöht die Komplexität und verlangt nach zusätzlichen Kompetenzen bei den Mitarbeitenden als auch der Geschäftsleitung
- Trotz Unterstützung durch Beratenden und Anbieter bestehen finanzielle, zeitliche und kognitive Hindernisse für die erfolgreiche Bewältigung der Digitalisierung
- Im Schnitt investieren Alters- und Pflegeheime in der Schweiz rund 60'000 CHF pro Jahr in die Digitalisierung, wobei dessen Budgetallokationen und Trennschärfe nicht immer einfach zu erfassen sind

Die Digitalisierung in Alters- und Pflegeheimen wird stark projektbasiert vorangetrieben. Dahingehend konnten in der vorliegenden Studie in drei Bereichen Erkenntnisse gewonnen werden: *Inhaltlich* (welche Themen werden vorangetrieben), *prozessual* (wie werden diese vorangetrieben) und *finanziell* (zu welchem Preis). Die Ergebnisse werden in dieser Reihenfolge im Folgenden präsentiert und interpretiert.

Themenbereiche

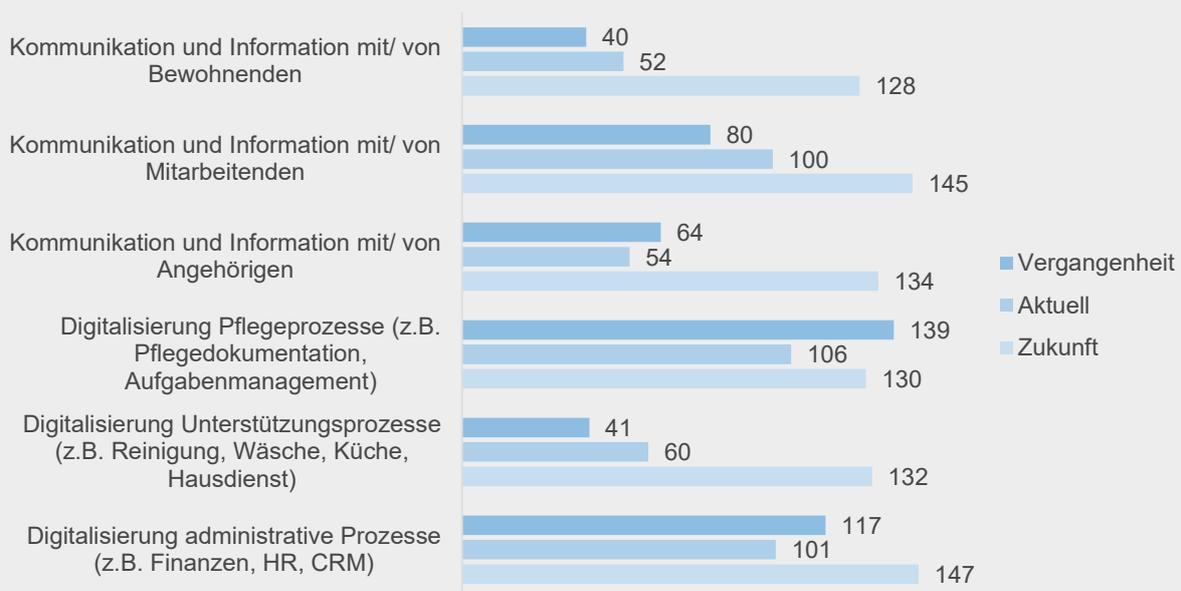
Im Rahmen dieser Studie zeigen sich sechs Digitalisierungsschwerpunkte: Digitalisierung von Pflegeprozessen, Digitalisierung von administrativen Prozessen, Digitalisierung von Unterstützungsprozessen sowie die digitale Kommunikation mit den Anspruchsgruppen Mitarbeitende, Bewohnende und Angehörige. Insgesamt wird die Anzahl der Digitalisierungsprojekte in Alters- und Pflegeheimen zunehmen. Abgesehen von Digitalisierungsprojekten im Bereich der Pflegeprozesse, die sowohl heute als auch zukünftig in grosser Zahl umgesetzt werden, wird eine Steigerung der Projektanzahl insbesondere im Bereich der digitalen Kommunikation antizipiert. Besonders die Kommunikation mit Bewohnenden und Angehörigen soll laut den Befragten in Zukunft digitaler gestaltet werden. Rund 75% der Institutionen beabsichtigen, Projekte in diesem Bereich umzusetzen. Aber auch die Projekte zur Digitalisierung der administrativen Prozesse (z.B. Finanzen, HR) sowie der Unterstützungsprozesse wie z.B. in der

Digitaler «BMI» für Alters- und Pflegeheime

Gastronomie und Reinigung nehmen zu. Insgesamt werden in jedem der sechs Bereiche rund 75% der Alters- und Pflegeheime Projekte weiterführen oder starten. Dies zeigt eine Intensivierung der Digitalisierung auf hohem Niveau. In grösseren und urbaneren Alters- und Pflegeheimen werden tendenziell mehr Projekte durchgeführt. Interessanterweise geben viele Umfrageteilnehmende an, trotz einer fehlenden Strategie Digitalisierungsprojekte durchzuführen. Wie bereits im ersten Teil eruiert, zeigt sich genau hier der unsystematische Bearbeitungsansatz von Alters- und Pflegeheimen im Kontext der Digitalisierung. Es darf zumindest angezweifelt werden, ob die Durchführung verschiedener Projekte ohne eine übergeordnete Strategie langfristig der erfolgversprechendste Ansatz ist.

Insgesamt nimmt auch die Parallelität der laufenden Projekte zu. Geben für die Vergangenheit noch rund ein Drittel der Institutionen an, Projekte in vier oder mehr Bereichen gleichzeitig umzusetzen, steigt dieser Anteil in Zukunft auf drei Viertel an. Dies impliziert, dass zusätzliche Managementkapazitäten und -kompetenzen benötigt werden, um wirksam mit Komplexität und Synergien parallellaufender Projekte umgehen zu können.

Abgeschlossene und geplante Projekte im Zeitverlauf (n=173)



Alters- und Pflegeheime, die die Digitalisierungsrelevanz heute schon erkannt und mit 5/5 bewertet haben, werden in Zukunft in die grösste Anzahl weiterer Projekte investieren. Im Vergleich zu Alters- und Pflegeheimen, die die Relevanz tiefer einschätzen (3/5 oder tiefer) unterscheidet sich die Anzahl Projekte um Faktor drei. Grössere Alters- und Pflegeheime werden in der Zukunft im Vergleich zu kleineren Alters- und Pflegeheimen aktiver sein. Interessanterweise geben die Institutionen in Agglomerationsgebieten ambitioniertere Pläne für die Zukunft an als Institutionen in urbanen oder ruralen Gebieten.

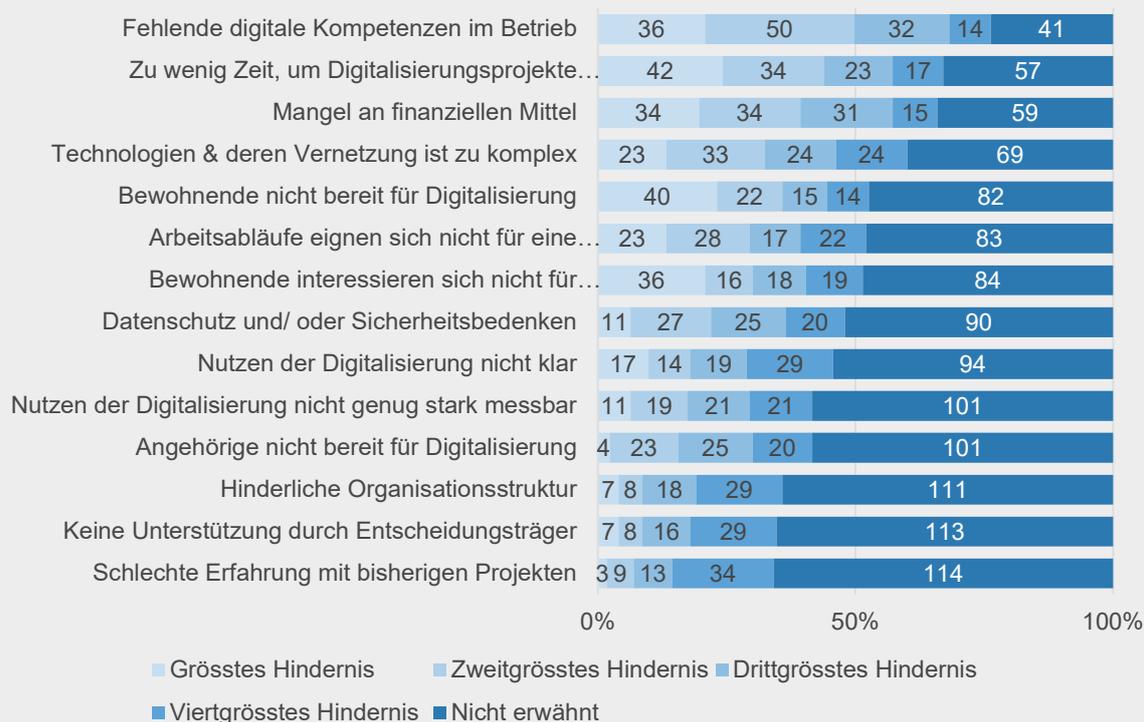
Prozessual

Die Digitalisierung voraussetzungsreich ist, zeigt sich daran, dass ein Grossteil der Institutionen auf externe IT-Beratung vertraut (60%). Häufig erfolgt die Umsetzung von Digitalisierungsprojekten in Zusammenarbeit mit einem Verbund aus Beratern, Produktanbietern und internen Spezialisten. Dies ist besonders bei grösseren Institutionen (>100 Bewohnende) der Fall. Diese verfügen doppelt so häufig (rund 50%) über ein internes IT-Entwicklungsteam als kleinere Institutionen. Da kleinere Institutionen besonders häufig direkt mit Anbietern von Produkten und Tools in Kontakt stehen, ist eine bewusste Förderung von Digitalisierungskompetenzen in kleineren Alters- und Pflegeheimen von besonderer Relevanz. Es zeigt sich auch, dass Alters- und Pflegeheime, die sich extern beraten lassen, Digitalisierungsprojekte häufiger erfolgreich durchführen (+16%-Punkte). Dieser Effekt ist für interne Entwicklungsteams nicht zu beobachten. Da hauptsächlich urbane Institutionen mit Beratern zusammenarbeiten (>75%), könnten insbesondere Institutionen in ruralen Gebieten von einer stärkeren Zusammenarbeit mit Beratungsinstitutionen profitieren.

Trotz externer Unterstützung treffen Alters- und Pflegeheime bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten häufig auch auf verschiedene Hindernisse. So werden fehlende digitale Kompetenzen bei Mitarbeitenden in der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten (75% der Befragten) sowie mangelnde Zeit und finanzielle Mittel (je 65% der Befragten) als Hauptschwierigkeiten bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten genannt. Unter Berücksichtigung der Erkenntnisse aus Teil 2 (eine grosse Mehrheit der Mitarbeitenden verfügt über gute digitale Kompetenzen und reagiert positiv auf die Einführung digitaler Systeme) kann vermutet werden, dass Mitarbeitende auf dem Digitalisierungspfad nicht ausreichend begleitet werden, wodurch Herausforderungen entstehen können. Die Digitalisierungsbereitschaft der Bewohnenden wird in rund 50% der Fälle als Hindernis aufgeführt.

Digitaler «BMI» für Alters- und Pflegeheime

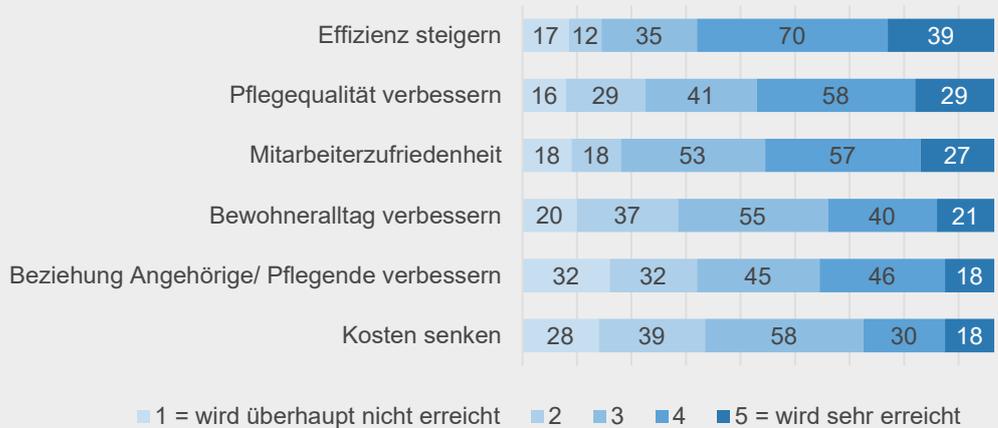
Erwähnung Hindernisse und deren Schwere (n=173)



Insgesamt schätzen Alters- und Pflegeheime Ihre Digitalisierungsbemühungen als erfolgreich ein. Sie bewerten den Erfolg ihrer Digitalisierungsprojekte im Durchschnitt mit 3.75/5 Punkten. Der Durchschnitt wird dabei von einer Minderheit an Alters- und Pflegeheimen nach unten gezogen, die den Erfolg der Ihrer Digitalisierungsbemühungen nur mit 2/5 bewerten. Median und Modus des Erfolgs liegen bei 4/5 Punkten.

Die Digitalisierungsprojekte ermöglichen dabei in absteigender Reihenfolge Effizienzsteigerungen, höhere Mitarbeiterzufriedenheit, eine verbesserte Pflegequalität, einen verbesserten Bewohnendenalltag, eine bessere Beziehung zu den Pflegenden/Angehörigen sowie tiefere Kosten. Alters- und Pflegeheime sollten sich in Zukunft fragen, wie Digitalisierung vermehrt zu Gunsten der Gepflegten eingesetzt werden kann und wie die operative Effizienz durch Digitalisierung weiter gesteigert sowie deren Kosten gesenkt werden können. Die Daten zeigen auch, dass es ein breites Spektrum von Zielen gibt, die mit der Digitalisierung erreicht werden sollen. Dies reflektiert womöglich unterschiedliche organisationale Narrative, die zwischen wirtschaftlicher Effizienz oder effektiver Pflege differenzieren.

Welche Ziele werden durch die Digitalisierungsprojekte erreicht? (n=173)



Finanzielles

Im Schnitt investieren die befragten Institutionen jährlich rund CHF 60'000 in Digitalisierungsprojekte. Die laufenden Kosten für den Betrieb digitaler Systeme liegt im Schnitt bei CHF 84'000. Es zeigt sich, dass diese Zahlen stark schwanken und grössere Institutionen mehr ausgeben als kleinere. So reichen die Angaben von wenigen hundert Franken bis zu mehreren hunderttausend Franken. Auch zeigt sich, dass in Betrieben, in denen die Relevanz der Digitalisierung erkannt und eine Digitalisierungsstrategie formuliert wurde, grössere Investitionen getätigt werden. Mit Blick auf die laufenden Kosten muss hervorgehoben werden, dass Betriebe ohne Digitalisierungsstrategie höhere Kosten tragen als Betriebe mit Digitalisierungsstrategie. Dies deutet auf Effizienzgewinne hin, die durch eine formulierte Digitalisierungsstrategie realisiert werden können.

Teil 4 – Digitalisierungstools

Das Wichtigste in 3 Punkten:

- Digitalisierungstools sind besonders im Bereich der Kommunikation mit Bewohnenden, Mitarbeitenden und Angehörigen beliebt
- Viele Alters- und Pflegeheime setzen auf einen Kommunikationsmix, der heute noch wenig digitale Elemente umfasst
- Diese digitalen Elemente (besonders App, Social Media) sollen ausgebaut werden und zukünftig eine führende Rolle übernehmen

Abschliessend zeigt diese Studie auf, welcher Tools sich Alters- und Pflegeheime bedienen, um die Digitalisierung in der eigenen Institution voranzutreiben. Wie in Teil 3 bereits eruiert, werden insbesondere im Bereich der Kommunikation Projekte durchgeführt. Dabei stehen drei verschiedene Bedürfnisgruppen im Vordergrund. Zunächst sind das die Bewohnenden selbst – hier beabsichtigen 75% der Institutionen die Kommunikation in Zukunft digitaler zu gestalten. Nebst der Kommunikation mit den Bewohnenden ist auch die Mitarbeitenden- und Angehörigenkommunikation ein Fokusthema, das Alters- und Pflegeheime beschäftigt. Im Folgenden wird genauer auf diese Anspruchsgruppen eingegangen und die jeweiligen präferierten Tools zur digitalen Gestaltung der Kommunikation aufgezeigt.

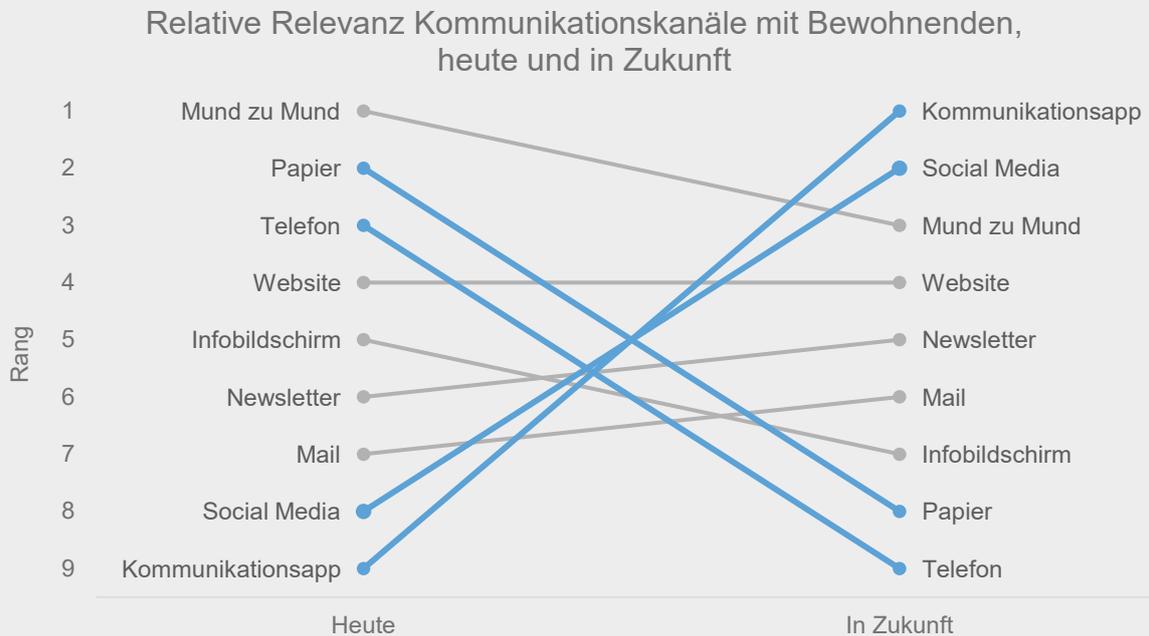
Kommunikation mit den Bewohnenden

Grundsätzlich fällt auf, dass Betreibende auf einen Kommunikationskanalmix setzen – so kommunizieren alle der Befragten in Ihrer Institution über mindestens drei verschiedene Kanäle mit den Bewohnenden. Dies macht intuitiv Sinn, denn eine holistische Kommunikationsstrategie kann die Informiertheit der Bewohnenden deutlich steigern. Dabei muss jedoch auch erwähnt werden, dass damit der Kommunikationsaufwand steigt, da die Kommunikation zwischen den verschiedenen Kanälen abgestimmt werden muss.

Hinsichtlich der eingesetzten Kommunikationskanäle zeigt sich, dass Stand heute die Kanäle Mund zu Mund und Papier dominieren. Auf dem dritten Platz folgt die Kommunikation via Telefon. Darüber hinaus veröffentlichen einige der Befragten Informationen für Bewohnende zudem via Website (z.B. im Blog) oder über Infobildschirme – es

Digitaler «BMI» für Alters- und Pflegeheime

scheint, als machten Alters- und Pflegeheime mit diesen beiden Kanälen die ersten Schritte, in Richtung einer digitalisierten Kommunikation. Die Digitalisierungstools Kommunikationsapp und Social Media werden dagegen heute noch kaum eingesetzt und belegen im entsprechenden Ranking die letzten beiden Plätze.

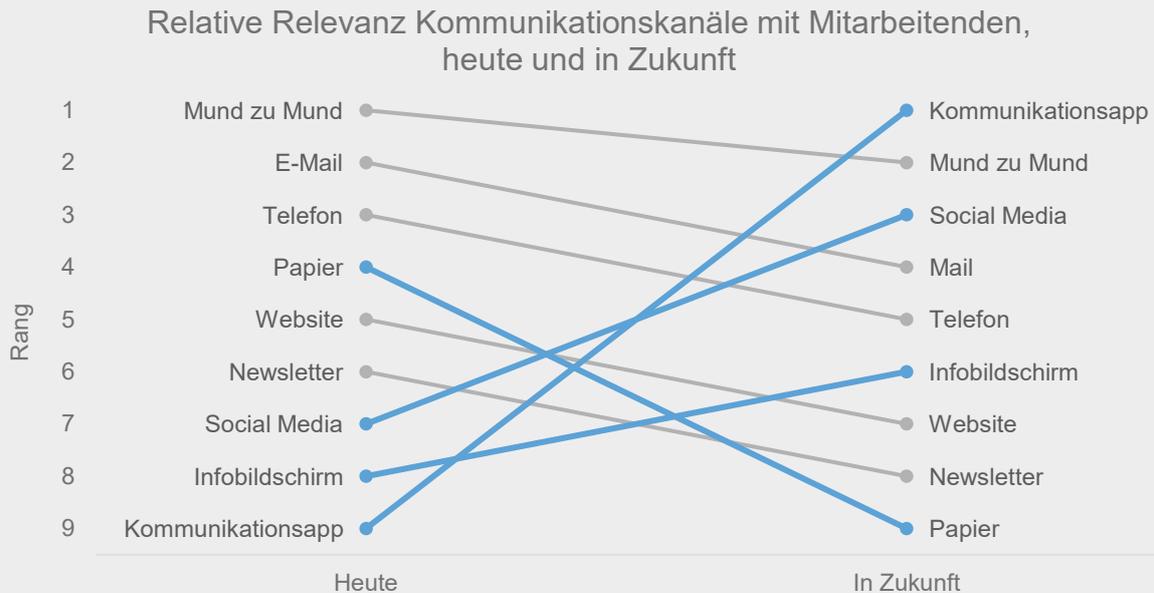


Laut den Studienteilnehmenden wird sich der Kommunikationsmix für die Kommunikation mit Bewohnenden in Alters- und Pflegeheimen zukünftig verändern. Am stärksten steigt dabei die Relevanz der Kommunikationsapp an. In der langfristigen Zukunft soll diese sogar zum wichtigsten Kommunikationskanal mit Bewohnenden werden. Auch die Bedeutung von Social Media nimmt relativ (d.h. im Vergleich zu den anderen Kanälen) zu, während die relative Relevanz von Infobildschirmen, E-Mail und Newsletter ungefähr gleichbleibt (kleinere Positionswechsel). Der Kanal Papier (von Platz 2 auf 8) und das Telefon (von Platz 3 auf 9) verlieren dagegen deutlich an Relevanz; die Mund zu Mund Kommunikation bleibt mit der wichtigste Kommunikationskanal (von Platz 1 auf 3).

Diese Übersicht zeigt deutlich, dass der nach wie vor sehr wichtige direkte Kontakt zu Bewohnenden zukünftig durch Kommunikationsapps und Social Media ergänzt werden wird.

Kommunikation mit den Mitarbeitenden

Bei der Kommunikation mit Mitarbeitenden zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei der Kommunikation mit Bewohnenden. Auch hier zählen die Kanäle Mund zu Mund und Papier heute zu den wichtigsten – hinzu kommen Telefon, E-Mail und die Website.



Darüber hinaus zeigt sich beim direkten Vergleich der Mitarbeitenden- und Bewohnendenkommunikation, dass traditionell analoge Kanäle (Ausnahme: E-Mail) auch bei der Kommunikation mit Mitarbeitenden, trotz einer deutlich digitalaffineren Benutzerbasis (siehe Teil 2 dieser Studie), den Kommunikationsmix dominieren.

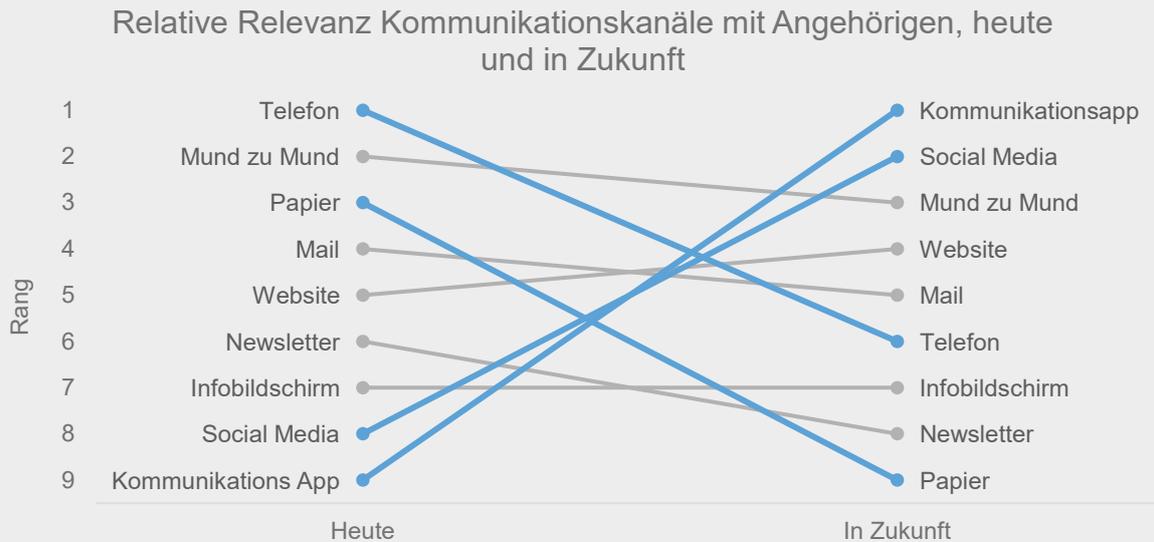
Zukünftig soll bei der Kommunikation mit Mitarbeitenden die Interaktion via App, Infobildschirm und Social Media intensiviert werden. Insbesondere soll nach Angaben der Befragten die Relevanz der Kommunikation mit Mitarbeitenden via Mobilapplikation in der langfristigen Zukunft stark ansteigen (von Platz 9 auf 1).

Im Gegenzug verlieren die heute noch sehr wichtigen Kanäle Papier, Telefon und E-Mail an Bedeutung – was auch intuitiv Sinn macht, denn eine appbasierte Lösung vereint die Vorteile dieser Kanäle an einem einzigen Ort.

Kommunikation mit den Angehörigen

Auch bei der Kommunikation mit Angehörigen lässt sich der Trend zur Kommunikationsapp ablesen. Momentan noch kaum genutzt, wird die Relevanz dieses Kanals relativ gesehen am stärksten ansteigen (von Platz 9 auf 1).

Digitaler «BMI» für Alters- und Pflegeheime



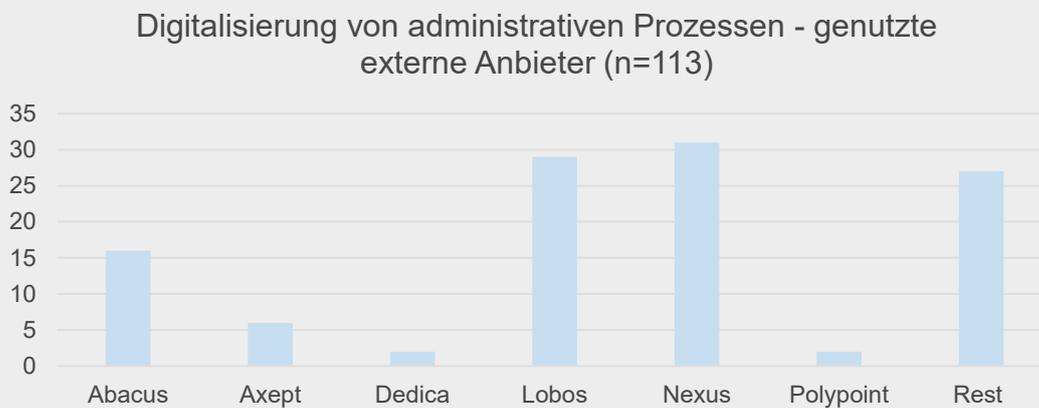
Daneben ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei der Kommunikation mit den Mitarbeitenden – was wenig verwunderlich ist, da diese beiden Gruppen ähnlich digitalaffin sind (siehe Teil 2 dieser Studie). Am häufigsten wird heute noch das Telefon genutzt, gefolgt von den Kanälen Mund zu Mund, Papier, E-Mail und Website. Einige der Alters- und Pflegeheime kommunizieren darüber hinaus via Newsletter oder einen Infobildschirm – beispielsweise im Eingangsbereich. Kommunikation via Social Media ist heute, wie bei der Kommunikation mit Bewohnenden und Mitarbeitenden, noch relativ irrelevant. Die Umfrageergebnisse zeigen jedoch auch hier einen deutlichen Anstieg in der Bedeutung dieses Kommunikationskanals – von Platz 8 auf 2.

Die Bedeutung der Sozialen Medien im Kommunikationsmix von Alters- und Pflegeheimen nimmt gegenüber alle Anspruchsgruppen zu. Es ist daher wichtig, fundierte Kenntnisse in diesem Bereich zu erwerben bzw. aufzubauen. Soziale Medien bieten eine Vielzahl von Möglichkeiten, so zum Beispiel die Möglichkeit, informative Inhalte wie Veranstaltungsankündigungen einfach zu verbreiten oder einen niederschweligen Erfahrungsaustausch zwischen Personen zu fördern. Allerdings gibt es auch bestimmte Risiken, wie Datenschutzrisiken oder die Gefahr der Verbreitung von Fehlinformationen.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, ist es ratsam, gezielte Schulungen und Trainings (nicht nur für Mitarbeitende, sondern auch Bewohnende) durchzuführen. Ebenso spielen Social Media Verantwortliche eine entscheidende Rolle, da sie als Anlaufstelle dienen, um über die potenziellen Gefahren der Sozialen Medien aufzuklären und einen verantwortungsbewussten Umgang mit diesem Kommunikationskanal zu fördern.

Digitale Administrationsprozesse

Nebst der oben evaluierten Kommunikationsthematik ist in Alters- und Pflegeheimen auch die Digitalisierung von Administrationsprozessen ein omnipräsentes Thema (vgl. Teil 1). Die vorliegende Studie geht dabei weniger auf die detaillierten Umsetzungspläne ein, sondern vielmehr auf die Bearbeitungsansätze der Institutionen. Die Ergebnisse zeigen deutlich: Viele Alters- und Pflegeheime holen sich hierfür externe Unterstützung ins Boot; zwei Drittel der Alters- und Pflegeheime arbeiten mit einem externen Anbieter zusammen. Die Unterstützung von externen Anbietern bei der Digitalisierung von Administrationsprozessen erscheint sinnvoll, da im Markt Schweiz bereits eine Vielzahl von Anbietern, die sich genau auf dieses Thema spezialisiert haben, tätig ist. Die meistgenutzten Anbieter sind dabei Nexus und Lobos – die Software dieser Anbieter, oder zumindest Teile davon, ist in ca. 50% der Alters- und Pflegeheime installiert. Auf Platz drei folgt mit einigem Abstand Abacus. Unter der Position «Rest» wurden die Anbieter zusammengefasst, die nur ein einziges Mal genannt wurden – hier zeigt sich die Vielfalt im Markt.



Insgesamt zeigt sich, dass die Digitalisierung besonders im Bereich der digitalen Kommunikation voranschreitet. Durch neuartige Kommunikationstools können bestehende Kommunikationskanäle ergänzt oder sogar ersetzt werden, was sowohl Qualitäts- als auch Kostenvorteil mit sich bringt. Auch zeigt sich, dass es gerade in der Administration eine grosse Auswahl an Anbietern gibt, die bestehende Prozesse digitalisieren. Erste Eindrücke zeigen, dass dies auch für andere Digitalisierungsthemen der Fall ist. Entsprechend erhöht sich die Relevanz des Vorhandenseins eines systematischen Bearbeitungsansatzes. Dadurch können verschiedene Tools, Systeme und Projekte aufeinander abgestimmt werden. Dies kann nicht nur Kosten- und Effizienzvorteile mit sich bringen, sondern auch die Attraktivität der Institution für Mitarbeitende, Angehörige und Bewohnende steigern.

Hier setzt der basierend auf dieser Studie entwickelte digitale BMI an. Dieser quantifiziert [hier](#) die digitale Bereitschaft und Maturität von Alters- und Pflegeheimen. Somit ermöglicht der BMI eine objektive Analyse des Status Quo und die Möglichkeit eines Schweizweiten Vergleichs gegenüber anderen Institutionen.

Bemerkungen zur Datenerhebung

Die dieser Studie zugrundeliegende Umfrage wurde im April 2023 mithilfe des Online-Werkzeugs Google Forms durchgeführt. Dabei wurden 872 Alters- und Pfleginstitutionen in der Deutschschweiz mittels E-Mail angeschrieben. Dies entspricht einer Abdeckung von über 90% aller Deutschschweizer Alters- und Pflegeheime. Insgesamt haben 173 Vertretende, vornehmlich Geschäftsleitende und IT-Verantwortliche, die Umfrage ausgefüllt.

Folgend eine Charakterisierung der 173 Teilnehmenden:

- Im Durchschnitt sind die Teilnehmenden 55 Jahre alt, wobei ein Grossteil zwischen 50 und 60 Jahre alt ist.
- Zwei Drittel der Teilnehmenden sind männlich. Ein Drittel ist weiblich.
- 75% der Umfrageteilnehmenden verfügen über mehr als 10 Jahre Erfahrung in der Pflegebranche. 15% der Teilnehmenden geben an, weniger als 5 Jahre Erfahrung im Bereich zu haben.
- Rund 42% der Teilnehmenden hatten keinen vorherigen Arbeitgeber in der Pflegebranche. Weitere 42% hatte 3 oder weniger vorherige Arbeitgeber. Eine Minderheit wechselte den Betrieb häufiger.
- Die befragten Betriebe sind laut Teilnehmenden zu gleichen Teilen in ruralen, urbanen und agglomeraten Gebieten beheimatet.
- Rund 30% der Befragten arbeiten in Betrieben mit über 100 Bewohnenden. Diese sind vorwiegend (70%) in urbanen Gebieten zu finden. Rund 60% der Betriebe beherbergen zwischen 40 und 100 Bewohnende, während 10% der Befragten in Kleinbetrieben mit unter 40 Bewohnenden tätig sind. Kleinere Betriebe sind vorwiegend in ruralen Gebieten zu finden.
- Rund 40% der Alters- und Pflegeheime sind vollständig in privater Hand. Gleich viele Betriebe sind in öffentlicher Hand. In 20% der Fälle handelt es sich bei der Trägerschaft um eine Mischform.
- Rund 40% der Befragten bieten Dienstleistungen im Bereich Wohnen mit Services an. Weitere Dienstleistungen, die in den in der Studie vertretenen Institutionen erbracht werden, umfassen Spitex, Essenslieferungen und Betreuung beeinträchtigter Personen.



Impressum

Juli 2023

Sanascreen GmbH

Laupenstrasse 5

3270 Aarberg

olivier.schneider@
sanascreen.com