



Zufriedenheitsanalyse bei den Partnern der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI)

Hohe Gesamtzufriedenheit der Pflegeheime, der Wohnheime für Menschen mit Behinderung und der Institutionen für Menschen mit einer Suchtproblematik mit der GSI

Der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektor des Kantons Bern, Regierungsrat Pierre Alain Schnegg, hat die Pflegeheime, die Wohnheime für Menschen mit Behinderung und die Institutionen für Suchtkranke im Kanton Bern in einer Online-Befragung um Rückmeldungen zur Zufriedenheit mit der GSI gebeten. Diese Befragung fand im Herbst 2019 statt.

Knapp zwei Drittel der insgesamt 395 befragten Leistungserbringer haben auf die Umfrage geantwortet (Rücklauf = 62.5%). Die Rückmeldungen wurden nach Verbesserungspotenzial in der Zusammenarbeit analysiert und es werden nun nach Möglichkeit adäquate Verbesserungsmassnahmen getroffen.

Die Resultate aus der Online-Befragung 2019 präsentieren sich zusammengefasst wie folgt:

Insgesamt hohe Gesamtzufriedenheit und gute Noten für die Mitarbeitenden

Die Befragten attestieren insgesamt eine hohe Gesamtzufriedenheit mit der GSI (7.2 auf einer Skala von 1 (tiefste Zufriedenheit) bis 10 (höchste Zufriedenheit); Median = 8).

Die Mitarbeitenden der GSI werden als kompetent, freundlich, motiviert, verlässlich und flexibel wahrgenommen.

Die positiven Rückmeldungen in vielen Bereichen sind erfreulich und motivieren für die Beibehaltung des hohen Niveaus beziehungsweise spornen für weitere Verbesserungen an.

Verbesserungspotenzial

Gleichwohl identifizieren die Befragten Verbesserungspotenzial in drei Bereichen:

1. Hohes Digitalisierungspotenzial der Direktion
2. Hoher administrativer Aufwand und umfangreiche Datenlieferungen
3. Schwieriger Zugang zu Informationen auf der Web-Site der GSI

Der Gesundheits-, Integrations- und Sozialdirektor hat die Verbesserungsvorschläge der Partner aufgenommen und erste Massnahmen initialisiert:

1. Hohes Digitalisierungspotenzial der Direktion

Mit der Reorganisation der ehemaligen Abteilung ICT und Dienste in die **Abteilung Digital Management** wurde die organisatorische Grundlage geschaffen, die Digitalisierung in der GSI voranzutreiben. Die Abteilung Digital Management hat ihr IT-Service Management nach ITIL organisiert und ist in den strategisch wichtigen kantonalen IT-Gremien vertreten. Dort sieht sie ihre Aufgabe im aktiven Vorantreiben von Digitalisierungsbestrebungen des Kantons Bern.

Die erarbeitete Digitalisierungsstrategie sieht den Grundsatz «Digital first» vor und unterstreicht damit die Absicht, den digitalen Daten das Primat zu geben.

Es konnten bereits diverse interne und externe Digitalisierungsprojekte erfolgreich umgesetzt werden, bei welchen die verwaltungstechnischen Abläufe wann immer möglich medienbruchfrei abgewickelt werden können.

Als Beispiele im Bereich der befragten Partner seien genannt:

- **Betriebliche Kennzahlen Alters- und Pflegeheime (BeKeAph)**
Mit dem Abschluss dieses Projekts im Jahr 2019 erfassen die Pflegeheime die Stellenpläne neu über das BE-Login direkt auf einer Online-Plattform. Dies wird zudem neu mittels einer Importfunktion weiter vereinfacht.
- **Abrechnung und Controlling**
Mit dem Projekt «Abrechnung und Controlling Leistungserbringer generell» wird im Verlauf der kommenden zwei Jahre ein Workflowsystem implementiert, welches elektronische Rechnungen und die Aufnahme von Anforderungen an die Leistungserbringer ermöglichen wird.
- **Einführung der Subjektfinanzierung im Versorgungsbereich «Erwachsene Behinderte» Individueller Hilfsplan (IHP)**
In einem ersten Schritt wurde im Rahmen des Pilotprojekts zur Umsetzung des Behindertenkonzepts ein webbasiertes Abrechnungsinstrument entwickelt, das bereits bei der Mehrzahl der Pilotteilnehmenden in Anwendung ist. Für die Einführung des Behindertenkonzepts über den gesamten Versorgungsbereich plant die GSI zudem die Digitalisierung der individuellen Bedarfsermittlung.

2. Hoher administrativer Aufwand und umfangreiche Datenlieferungen

Sowohl der administrative Aufwand als auch die Menge an zu liefernden Daten sollen durch die oben ausgeführten Digitalisierungsbestrebungen minimiert werden. Datenlieferungen und deren Termine sollen harmonisiert und die elektronische Übermittlung der Daten erleichtert werden.

3. Schwieriger Zugang zu Informationen auf der Web-Site der GSI

Das leichte Auffinden von wichtigen Informationen auf der Web-Site einer Organisation ist von zentraler Bedeutung. Deshalb hat der Kanton Bern das **Projekt newweb@BE** gestartet. Damit soll die Web-Architektur der gesamten Kantonsverwaltung erneuert und den aktuellen und zukünftigen Bedürfnissen angepasst werden. So wird auch die Web-Site der GSI vollständig überarbeitet. Dabei soll die möglichst optimale Zugänglichkeit zu Informationen für die Partner der GSI ein Leitgedanke für die Umgestaltung sein. Das Projekt newweb@be soll im Jahr 2020 umgesetzt werden.

Nächste Umfrage im Jahr 2020

Die nächste Umfrage ist für das 2. Quartal 2020 geplant. Befragt werden sollen Partner des Kantons Bern im Bereich Integration und Soziales. Die Resultate dieser Umfrage sollen ebenfalls in geeigneter Form publiziert werden. Die Befragten werden via E-Mail über die Publikation der Ergebnisse informiert.