



INTERESSENGRUPPE ORGANISATION DER ORGANISATION (SGO IG ODO)

Protokoll 71. OdO-Event
Geschäftsmodellinnovation im Gesundheitswesen
- Austauschplattform zur Koordination von Betreuung und Pflege

SGO Glattbrugg | 7. November 2019 | 18.00 - 20.30 Uhr mit anschl. Apéro

teilgenommen haben:

1 Bayer	Sascha	9 Kramer	Iris
2 Buchter	Marc-André	10 Krieg	Walter
3 Buser	Barbara	11 Mende	Wolfgang
4 Eckhardt	Lisa	12 Riedel	André
5 Gemperle	Norbert	13 Studer	Stefan
6 Hofer	Patrick	14 Stutz	Adrian
7 Illi	Hanspeter	15 Tanner	Yvonne
8 Knöpfel	Hans	16 Wong Kobler	Vivian

1. Einleitung

Stefan Studer begrüsst die Teilnehmenden, stellt den Referenten vor und stimmt auf das Thema des Abends ein.

Aus dem Einladungstext:

Das Gesundheitssystem stellt unsere Gesellschaft vor grosse Herausforderungen. Nicht nur ist die Kostenentwicklung ein ständiges Thema, auch der künftige Bedarf an Fachkräften dürfte schwer zu decken sein, weshalb u.a. bereits vom Einsatz von Pflegerobotern als Zukunftsvision zu lesen ist.

Einen gänzlich anderen Beitrag will nun ein junges Schweizer Start-up leisten - und stösst dabei bereits auf internationales Echo. Die Idee ist denn auch bestechend: pflegebedürftige Menschen brauchen ein bestens vernetztes Umfeld, wenn ihre Lebensqualität auch bei zunehmender Fragilität erhalten bleiben soll. Und Angehörige benötigen die richtige Unterstützung, wenn Sie die freiwillige Betreuungsaufgabe nebst Beruf und eigener Familie auf lange Sicht mit Freude übernehmen wollen.

Dass hier im Zeitalter der Digitalisierung Lösungen möglich sind, war für Patrick Hofer früh klar. Für eine echte soziale Innovation braucht es aber mehr als eine technische Plattform. Fragen nach einem tragfähigen Geschäftsmodell und zu organisatorischen Aspekten sind mindestens genauso wichtig, wie uns Patrick am 7. Oktober aus erster Hand berichten wird.

Wir werfen einen Blick auf die Zukunftsvision einer integrierten Altersversorgung und dürfen an einer sozialen Innovation „in the making“ teilhaben. Dass der dahinter stehende Verein nach Prinzipien der Selbstorganisation aufgebaut wird, ist für Organisationsinteressierte das Tüpfelchen auf dem i.

Referent: Patrick Hofer, Co-Founder of We+Care

Marketingspezialist mit einem Executive MBA in Business Engineering und hatte sich früh auf die Vermarktung digitaler Lösungen fokussiert (u.a. CH-Markteinführung Apple iPod) und investiert seit rund einem Jahr seine ganze Schaffenskraft in den Aufbau von We+Care. Die Pilotapplikation ist frei zugänglich unter: <https://app.weplus.care>
Weitere Informationen finden sich bei <https://proaidants.ch/> - dem Verein zur Koordination der Anliegen von Betreuenden hilfs- und pflegebedürftiger Menschen.

2. Referat

Patrick Hofer beginnt sein Referat zum Thema Geschäftsmodellinnovation im Gesundheitswesen und stellt sich selber kurz vor.



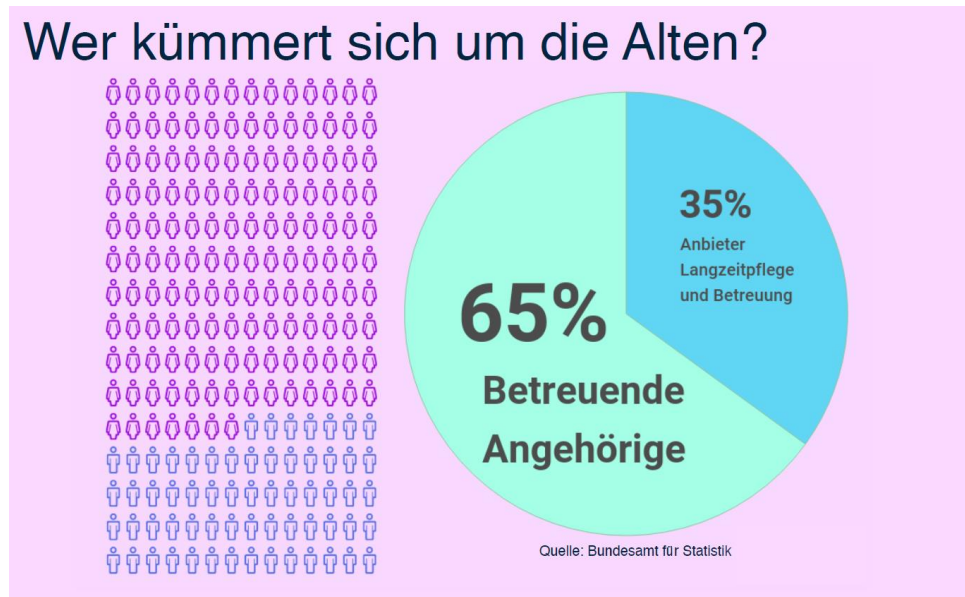
Für Patrick hat die Befassung mit dem Thema im Familienumfeld begonnen. Durch Einstellung von eigenem Personal und frischen Organisationsansätzen konnte die notwendige 24h-Betreuung der Grossmutter im eigenen Heim auf einen Fünftel der Kosten einer reinen Spitallösung gesenkt werden.

Das Finden solcher Lösungen hat aber hohen Aufwand bedingt und die Einarbeitung in eine gänzlich neue Materie, die noch zudem viele Fallstricke und Überraschungen bereithält. Patrick war das aufgrund seiner beruflichen Erfahrungen und dank hohem zeitlichen Engagement möglich, gleichwohl hat er sich gefragt, wie sich andere Menschen, vor eine solche

Aufgabe gestellt, wohl schlagen würden - und ob dabei Einzelne nicht völlig überfordert wären und sich in der Folge mit suboptimalen Lösungen arrangieren müssten und bspw. auch finanziell in Not kämen (wenn man z.B. nicht alle vorhandenen Unterstützungsmöglichkeiten kenn).

So hat er sich entschieden, sich beruflich diesem Feld zu widmen und Unterstützungsmöglichkeiten für Betreuende zu entwickeln.

Denn gewusst? Rund Zweidrittel der Betreuungsarbeiten von älteren Menschen wird von Angehörigen geleistet:



Das ist insofern nicht erstaunlich, als dass viele Ältere auch bei zunehmendem Pflege- und Betreuungsbedarf möglichst lange zu Hause leben möchten als sich (frühzeitig) in eine Betreuungsstruktur wie bspw. ein Heim zu begeben. Heutzutage lassen sich für eine dezentrale Betreuung zwar viele Leistungen punktuell „einkaufen“ usw. Die Herausforderungen - für alle Beteiligten! - liegen vielfach eher im organisatorischen Bereich, wie beispielsweise das kurzfristige Verschieben eines Arzttermins, die Verteilung der Aufgaben auf mehrere Schultern, der Austausch von Informationen.

So ist bei Patrick die Idee entstanden, eine elektronische Austauschplattform aufzubauen, die einerseits im konkreten Einzelfall Hilfe bietet für die Verzahnung privater und professioneller Unterstützungsleistungen und andererseits auch eine Vernetzung Pflegenden Angehöriger untereinander zum Erfahrungsaustausch zu ermöglichen.

Seit rund eineinhalb Jahren arbeitet er Vollzeit und vorerst auf eigene Rechnung an dieser Idee, woraus inzwischen dank verschiedenster Unterstützer die **We+Care-App** entstanden ist. Das Pilotprodukt ist bereits live und kann kostenlos benutzt werden.

Derzeit hat die App ca. 300 Nutzer, davon etwa 20 regelmässige Nutzer.





Patrick stellt uns die bereits vorhandenen Funktionen der We+Care-App vor, die den Aufbau einer closed user group rund um eine zu betreuende Person ermöglicht. Diese umfassen u.a.

- Einrichten einer Kontaktliste (Icon Personen)
- Informationen zu Terminen und Vorkommnissen (Tagesablauf)
- Erfassen und Teilen von Momentaufnahmen zum Gemütszustand der zu betreuenden Person (Stimmung)
- Anfrage an das Betreuungsnetzwerk: beispielsweise für Botengänge, Einkäufe, Begleitung zum Arzttermin o.Ä. (Anfragen)
- etc.

Damit die App für die Betreuenden Angehörigen kostenlos bleiben kann sollen Entwicklung und Betrieb von den „professionellen Leistungserbringern“ (Spitex etc) finanziert werden. Denn diese können ebenfalls profitieren, da im Endeffekt auch ihre Arbeit erleichtert wird.

Aus diesem Ansatz wurde die Idee eines "Care-Promille" geboren: Leistungserbringer sollen 1 Promille des Umsatzes, den sie über diese Plattform machen, an We+Care weitergeben.

Patrick musste aber bald erfahren, dass es als Start-up und als Branchenfremder schwierig ist, mit den relevanten Partnern "ins Geschäft" zu kommen. Die Lösung hierfür war die Gründung eines gemeinnützigen Vereins um zu unterstreichen, dass es hier um die Lösung eines gesellschaftlichen Problems geht und nicht um kurzfristige Profit-Orientierung.

In der Zwischenzeit konnten Spitex Zürich Sihl, die terz Stiftung und Pro Senectute als Pilotpartner gewonnen werden.

Die App soll aber nur ein Baustein einer breiter angelegten Initiative sein. So verfolgt der Verein auch das Ziel, künftige Einnahmenüberschüsse aus der Plattform an Angehörige auszahlen, die andere Angehörige über We+Care beraten. Denn eines der grossen Probleme im Zusammenhang mit der privaten Betreuung ist, dass in der Schweiz Pflegende Angehörige keinerlei Entschädigung erwarten können (Deutschland kennt monatliche Unterstützungsbeiträge, in Italien kann man zwei Jahre Bezahlung für eine solche Aufgabe erhalten).

Vier Universitäten untersuchen derzeit die Ergebnisse der Nutzung dieser We+Care-Plattform - z.B. volkswirtschaftliche Einsparungen. Das braucht noch etwas Zeit und vor allem noch mehr Nutzer!

Frage aus dem Teilnehmerkreis: wie funktioniert das Aufsetzen?

→ Ein "care administrator" (= einer der Betreuenden) eröffnet ein Netzwerk rund um eine zu betreuende Person und lädt weitere Helfende ein. Go to: <https://weplus.care>

Frage aus dem Teilnehmerkreis: ist die Idee, neben Angehörigen auch weitere Betreuende in das Netzwerk einzubinden?

→ Ja, der Aufbau einer "caring community" soll erleichtert werden!

Frage aus dem Teilnehmerkreis: Nehmen Spitex-Organisationen so eine Innovation als Bedrohung war?

→ Nicht unbedingt, denn diese können ihr Wachstum (zwischen 2% und 16%) teilweise nicht stemmen (Personalmangel etc.) und sind deshalb an Effizienzsteigerung interessiert.

Krankenkassen seien teilweise dabei, selber Lösungen im Koordinationsbereich zu suchen. Das erfolge aber nicht sehr strategisch.

Interessante Partner für so eine Plattform wären gerade auch ambulante Anbieter: Tagesheime, Ferienheime, Praxen u.Ä.

Da Spitex kommunal organisiert sind ist der Aufwand enorm, mit allen diesen ins Geschäft zu kommen. Zum Glück, so Patrick, melden sich die Innovativen von sich aus. Der momentane Ansatz ist als eine Form von Inbound Marketing.



Links der Zeitstrahl der bisherigen und geplanten weiteren Entwicklungen, stay tuned!

Wie für jedes Start-Up ist die Finanzierung ein zentrales Thema. Bisher kamen Mittel teilweise aus dem privaten Bereich. Neben den institutionellen Partner im Verein wird aber auch das Fundraising noch verstärkt z.B. als convertible loan.

Hier nochmals die Kontaktmöglichkeiten für alle Interessierten:

<http://proaidants.ch>

Oder direkt an Patrick:
patrick.hofer@proaidants.ch
+41 44 586 79 64

Im Anschluss an diese spannenden Inputs und Diskussionen begeben wir uns zum Apéro und führen die Gespräche in kleinen Grüppchen fort.

Herzlichen Dank für das interessante Referat und die spannende Diskussion!



3. Die nächsten IG OdO-Termine:

- | | |
|------------|---|
| 23.01.2020 | Kundenservice im Zeitalter der Digitalisierung
Kurt Maurer - Swisscom, Head of Consulting Customer Interaction Management |
| 26.03.2020 | High Mech Solutions: Agilität im Praxistest
Ursin Camenisch - Kaufmann + Vettorel AG, Chief Digital Officer / VR |
| 18.06.2020 | Die dritte Dimension des Organisierens - Buchvorstellung
Dr. Martin Pfiffner |
| 17.09.2020 | <i>tbd</i> |
| 12.11.2020 | <i>tbd</i> |

Ich würde mich freuen, Sie begrüßen zu dürfen!

Stefan Studer | St. Moritzstrasse 9 | 8006 Zürich
Tel. 078 601 86 10 | stefan.studer@datacomm.ch