



# Intelligenz durch Daten

Das Data Services Team von Spitex Zürich als Katalysator  
für eine bessere Pflege.

Ljiljana Vukelja, Stefan von Büren, Spitex Zürich

## Spitex Zürich in Zahlen



**850 000**

Verrechnete  
Stunden



**1 200 000**

Einsätze bei  
Kundinnen & Kunden



**1500**

Mitarbeiterinnen  
& Mitarbeiter



**>10 000**

Kundinnen  
& Kunden



**>20**

Standorte in der  
Stadt Zürich



**60 / 25**

FaGe-Lernende /HF

# Agenda

- Business Intelligence
- Team Business Intelligence & Analytics bei der Spitex Zürich
- Informationsbereitstellung
- Konkrete Beispiele
- Fragen und Diskussion

# Business Intelligence

Wikipedia:

- **Geschäftsanalytik**, [englisch](#) **Business Intelligence** (Abkürzung **BI**), ist ein [...] Begriff, der Verfahren und Prozesse zur systematischen Analyse des eigenen Unternehmens bezeichnet. Dies umfasst die **Sammlung**, **Auswertung** und **Darstellung** von Daten in elektronischer Form.
- Ziel ist die Gewinnung von **Erkenntnissen** aus den im Unternehmen vorhandenen Daten.

# Team Business Intelligence & Analytics

## Ljiljana

- Fachstellen bezogene Fragestellungen
- Mitarbeit in Studien
- Statistikrelevante Aufgaben
- Machine Learning Use Cases

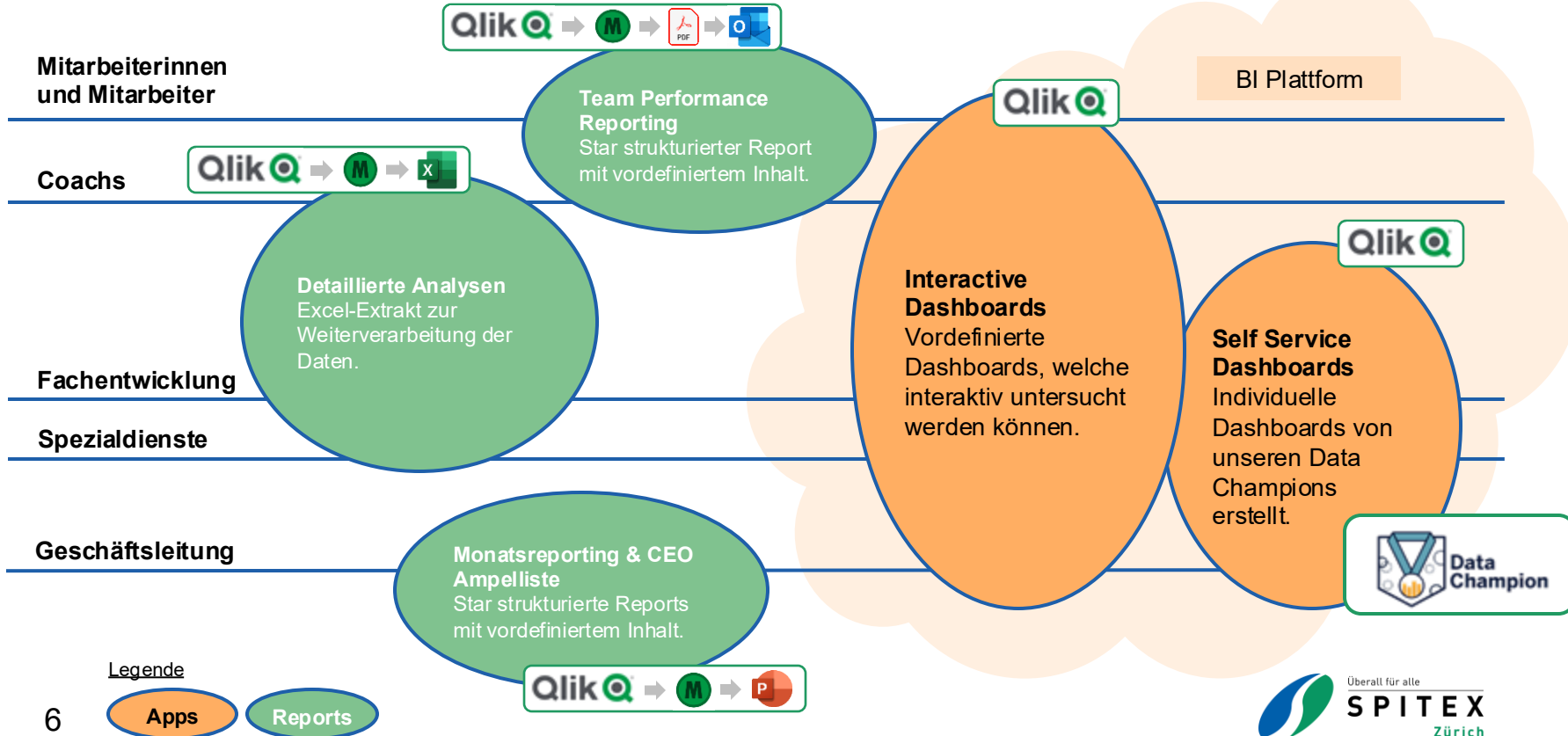
## Zusammen

- Business Object Modelling
- Requirements Engineering
- Schulung
- Individuelle Analytics

## Stefan

- Data Engineering
- Data Modelling
- Building ELT
- Automatisierung

# Informationsbereitstellung



# Beispiel: APN Triageliste

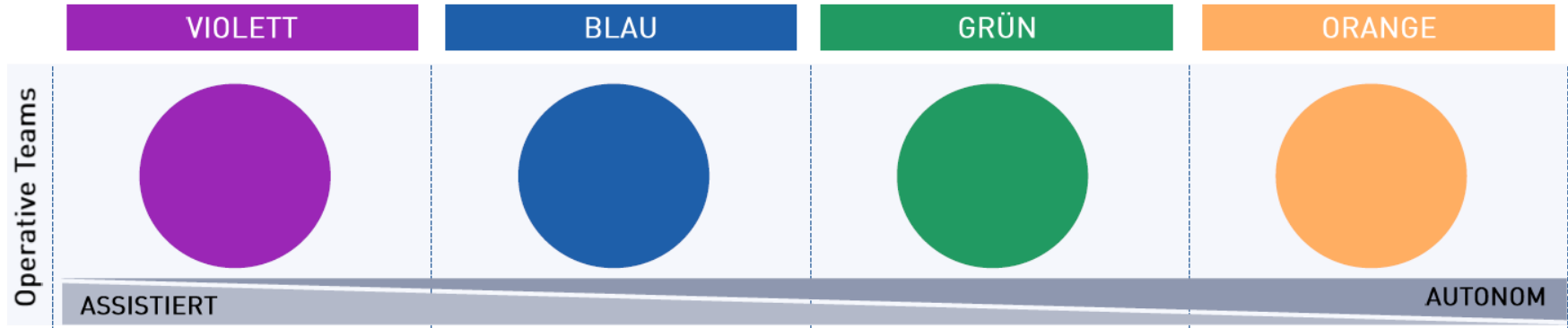
- APN: Advanced Practice Nurse
- Kunden in komplexen Situationen sollen vom Wissen der hochqualifizierten Pflegefachpersonen (APN) profitieren
- Komplexe Situation mittels interRAI Assessments erkennen
- Auswahl und Bewertung der Fragen vorgängig durch Arbeitsgruppe
- Verschiedene Typen: Basis, Somatic, Memory, Mental
- Pro Typ Kunden im oberen Drittel auswählen
- In Teamsitzungen Kunden auf APNs verteilen

# Beispiel: APN Triageliste



|    | A        | B          | C                    | D          | E                        | F                             | G     | H                |
|----|----------|------------|----------------------|------------|--------------------------|-------------------------------|-------|------------------|
| 1  | Kunde Id | Datum      | Vorname Nachname     | TriageTyp  | Formular ErreichtePunkte | TriageTyp.Max ErreichtePunkte | Datum | Übernommen durch |
| 2  | 111111   | 09.10.2025 | Max Mustermann       | Basis      | 24                       | 34                            |       |                  |
| 3  | 222222   | 09.10.2025 | Erika Musterfrau     | Mental_HC  | 35                       | 35                            |       |                  |
| 4  | 333333   | 06.10.2025 | Lukas Beispiel       | Memory     | 16                       | 23                            |       |                  |
| 5  | 444444   | 02.10.2025 | Anna Testkunde       | Somatic    | 8                        | 12                            |       |                  |
| 6  | 555555   | 02.10.2025 | Jonas Demouser       | Memory     | 23                       | 23                            |       |                  |
| 7  | 666666   | 02.10.2025 | Petra Platzhalter    | Basis      | 34                       | 34                            |       |                  |
| 8  | 777777   | 30.09.2025 | Tim Vorzeigekunde    | Somatic    | 12                       | 12                            |       |                  |
| 9  | 888888   | 29.09.2025 | Laura Beispielkundin | Mental_CMH | 27                       | 31                            |       |                  |
| 10 |          |            |                      |            |                          |                               |       |                  |
| 11 |          |            |                      |            |                          |                               |       |                  |

# Beispiel: TeamFlex Modell



Assistiert durch Coach-Trio, bestehend aus Team-, Fach- und HR-Coaches

Weitere Information unter :

<https://www.spitex-zuerich.ch/ueber-uns/spitex-zuerich-teamflex>

# Beispiel: TeamFlex Modell

| Herleitung individuelle Zielauslastung               |                           |                                                         |
|------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------|
| Team-Aufgaben                                        |                           |                                                         |
| Team-Aufgabe                                         | Effekt auf Zielauslastung | Stunden/Tage pro Team/Person pro Tag/Monat/Quartal/Jahr |
| ✓ Sitzungsverantwortung & zusätzliche Team-Sitzungen |                           |                                                         |
| ✓ Kultur & Zusammenarbeit                            |                           |                                                         |
| ✓ Dienstplanung                                      |                           |                                                         |
| ✓ Einsatzplanung                                     |                           |                                                         |
| ✓ Team-Performance & Weiterbildung                   |                           |                                                         |
| X Qualität & KVP                                     |                           |                                                         |
| ✓ On- und Offboarding                                |                           |                                                         |
| ✓ Rekrutierung                                       |                           |                                                         |
| TOTAL                                                | -7.7%                     |                                                         |

| Team-Modell                             |       |
|-----------------------------------------|-------|
| Blau                                    |       |
| Herleitung                              |       |
| Vorgabe für Team-Modell                 | 67.1% |
| Reduktion durch übernommene Aufgaben    | -7.0% |
| Individuelle Reduktion für das Team     | -     |
| Individuelles Auslastungsziel des Teams | 60.1% |

- Individuelles Auslastungsziel für rund **100** Teams
- Ziel basiert auf den übernommenen Aufgaben
- Ermöglicht eine Quantitative Beurteilung des Teams

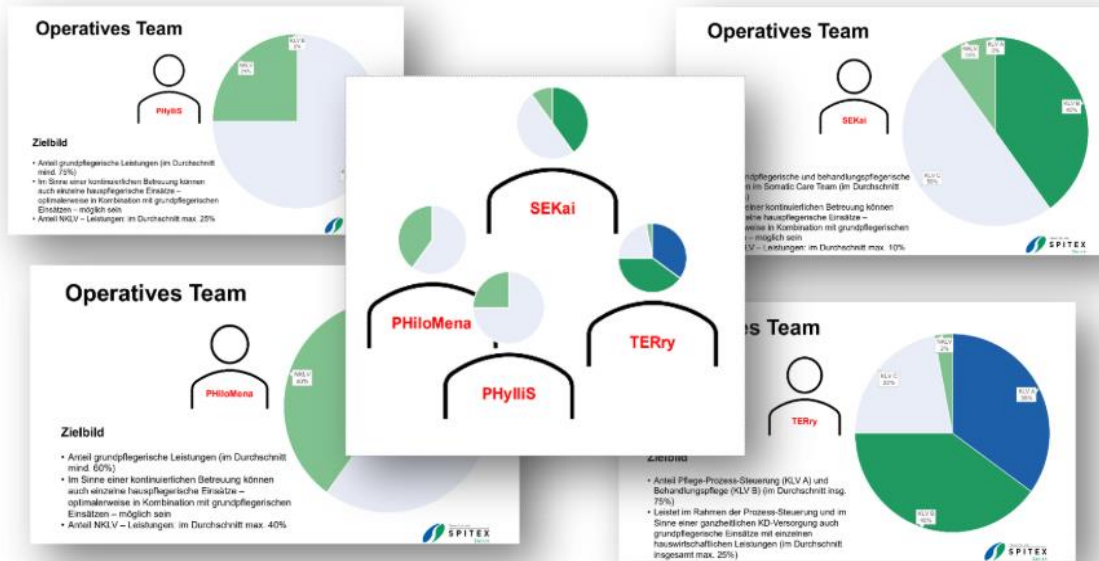
# Beispiel: Skill-Grade-Task Mix

- Attraktivität als Arbeitgeber durch kompetenzgerechtes Arbeiten stärken

Spitex Zürich verfolgt das Ziel, dass alle Mitarbeitenden ihre Fähigkeiten (Skills) den Kompetenzen entsprechend im beruflichen Alltag anwenden können. Insbesondere in unseren Pflgeteams gewinnt der Arbeitsalltag an Attraktivität, wenn jede Person für das gesamte Aufgabenspektrum des eigenen pflegerischen Ausbildungsniveaus (Grade) eingesetzt wird. Durch die regelmässige Durchführung von Aufgaben steigt die Pflegequalität. Das ist ein Gewinn für unsere Kundinnen und Kunden.

# Beispiel: Skill-Grade-Task Mix

- Verfolgen von vier grundsätzlichen Zielbilder



# Beispiel: Skill-Grade-Task Mix

- Wir unterstützten unsere Mitarbeitenden und Teams, indem wir Ihnen und dem Coach-Trio eine monatliche Datengrundlage bereitstellen.
- Dabei wird Balance zwischen quantitativer Beurteilung (Auslastung) und qualitativer Bewertung (SGT-Mix) angestrebt. Diese Kombination ermöglicht eine ganzheitliche Sicht auf die Situation der Teams und des einzelnen Mitarbeitenden und schafft eine fundierte Basis für gezielte Massnahmen.

# Quantitative Beurteilung



## Quantitative Beurteilung Individueller Auslastungsreport Sep '25 für C D

### Mein Team

HO   
Team Auslastungsziel  
60.1%

Team Auslastung  
**64.2%**

### Team Auslastung



### Verrechnbare Kundenzeit

| TOTAL                                  | Stunden |
|----------------------------------------|---------|
| 1101 - Abklärung & Beratung im Zentrum | KLV A   |
| 1102 - Abklärung & Beratung            | KLV A   |
| 1200 - Behandlungspflege               | KLV B   |
| 1300 - Grundpflege                     | KLV C   |
| 2100 - Hauswirtschaftliche Leistungen  | NKLV    |

### Nicht verrechenbare Zeit

| TOTAL                                               | Stunden |
|-----------------------------------------------------|---------|
| 0888 - Wegzeit                                      |         |
| 8011 - Einsatzplanung                               |         |
| 8010 - Einsatzplan- & nachbereitung                 |         |
| 8000 - Büroarbeiten Administration                  |         |
| 8012 - Kundenbezogener Informationsaustausch intern |         |
| 8001 - Sitzungen                                    |         |
| 8201 - Pause                                        |         |
| 8070 - Interne Leistungen im Zentrum                |         |
| 8075 - Auto- und Verkehrsmittel                     |         |
| 8013 - Ausfallstunden                               |         |

### Ich

Berufgruppe: SEK  
Beschäftigungsgrad: 100%

Meine individuelle Auslastung  
**62.8%**

### Meine individuelle Auslastung



### Verrechnbare Kundenzeit

| TOTAL                                 | Stunden |
|---------------------------------------|---------|
| 1200 - Behandlungspflege              | KLV B   |
| 1201 - Behandlungspflege im Zentrum   | KLV B   |
| 1300 - Grundpflege                    | KLV C   |
| 2100 - Hauswirtschaftliche Leistungen | NKLV    |

### Nicht verrechenbare Zeit

| TOTAL                                               | Stunden |
|-----------------------------------------------------|---------|
| 8011 - Einsatzplanung                               |         |
| 8888 - Wegzeit                                      |         |
| 8070 - Interne Leistungen im Zentrum                |         |
| 8000 - Büroarbeiten Administration                  |         |
| 8010 - Einsatzplan- & nachbereitung                 |         |
| 8001 - Sitzungen                                    |         |
| 8012 - Kundenbezogener Informationsaustausch intern |         |
| 8201 - Pause                                        |         |

Meine Abwesenheit im Sep '25 ist 1 Stunden.

### Herleitung der Auslastung

Die Auslastung berechnet sich, indem die verrechenbare Kundenzeit ① durch die maximal verfügbare Zeit, die hätte verrechnet werden können ②, geteilt wird.

$$\text{Auslastung} = \frac{\text{①}}{\text{②}}$$

Hinweis: Abwesenheiten wie z.B. Ferien, Weiterbildung oder Krankheit werden bei der Berechnung der Auslastung nicht berücksichtigt, daher sind diese im individuellen Auslastungsreport nicht aufgeführt.



# Qualitative Beurteilung



## Qualitative Beurteilung Kompetenzgerechtes Arbeiten Sep '25 für C D

### Mein Team

HO

### Ich

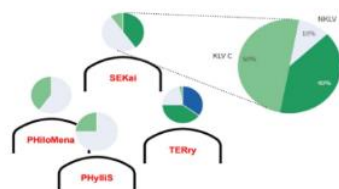
Berufgruppe: SEK  
Beschäftigungsgrad: 100%

### Zielbild SEK

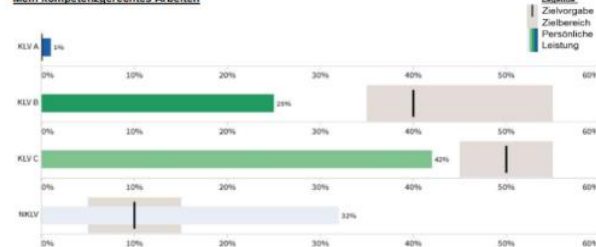
Anteil grundpflegerische und behandlungspflegerische Leistungen im Sonstige Care Team (im Durchschnitt exp. 80%).

Im Sinne einer kontinuierlichen Betreuung können auch einzelne hauspflegerische Einsätze optimalerweise in Kombination mit grundpflegerischen Einsätzen – möglich sein

Anteil NKLV - Leistungen: im Durchschnitt max. 10%



### Mein kompetenzgerechtes Arbeiten



### Meine Handlungsempfehlung

| SOLL         | Meine verrechenbare Kundenzeit nach Zielbild SEK im Sep '25 | IST | Ich im Sep '25 | HANDLUNGSEMPFEHLUNG                    |
|--------------|-------------------------------------------------------------|-----|----------------|----------------------------------------|
| Zielbild SEK |                                                             |     |                | Differenz zu Zielbild<br>Handlungsfeld |
| KLV A        | 0%                                                          | 1%  | 0 Std          | ⑤                                      |
| KLV B        | 40%                                                         | 25% | 16 Std         | ⑤                                      |
| KLV C        | 60%                                                         | 42% | 9 Std          | ⑤                                      |
| NKLV         | 10%                                                         | 32% | -25 Std        | ⑤                                      |

# Beispiel: Strassenliste

Ein einfacher Name mit grosser Wirkung – sie hilft unserer Organisation bei zentralen Fragen:

- Welches Team betreut diesen Neukunden?
- Wo befinden sich die 60'000 Adressen in Zürich?
  - Existiert diese Adresse überhaupt?
- Wo lohnt sich die nächste Marketingaktion?
- Wer ist bei Grossanlässen wie der Rad-WM betroffen?
- Wo melden sich Partner wie das SRK?

# Beispiel: Strassenliste

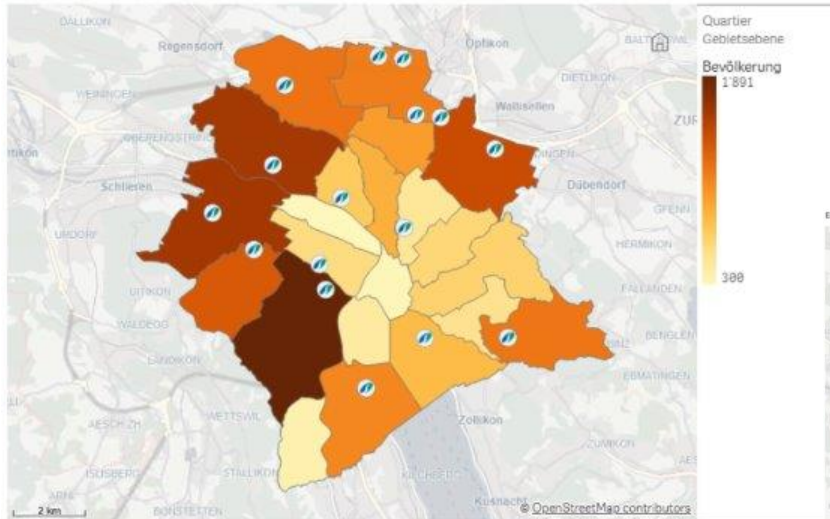
Bevölkerung 80+



# Beispiel: Strassenliste

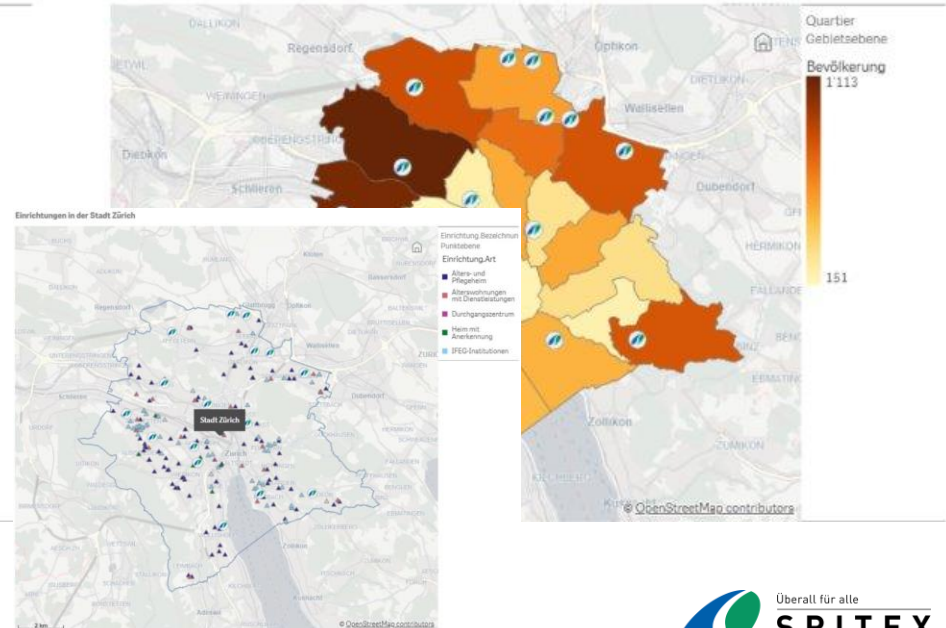
## Bevölkerung 80+

Bevölkerung in den Quartier



## Bevölkerung 80+ bereinigt um Institutionen

Bevölkerung bereinigt -> Potentielle Spitex Zürich Kunden



# Beispiel: Strassenliste

## Rad WM Zürich



# Fragen und Diskussion