TEKO | Schweizerische Fachschule

ORS SERVICE AG

DIPLOMARBEIT

Analyse und Optimierung des Betreuungsprozesses von Asylsuchenden im Zentrum

(vom Eintritt bis zum Austritt)



Name: Rafi Mayar

Studiengang: Dipl. Betriebswirtschaft HF

Klasse: O-WBE-23-A-b

Abgabedatum: 09.11.2026

ORS Flumenthal
Bundesasylzentrum

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 2
1.Management Summary 5
2.Kurzlebenslauf des Verfassers 6
3.Qualifikationsprofil 7
4.Teil I – Grundlagen und Gesamtprozess 10
4.1. Einleitung 10
4.2 Entstehung der Themenidee 11
4.3 Auftrag, Sinn und Zweck 11
5. Zielsetzung und Rahmenbedingungen 12
5.1 Projektinitialisierung 12
5.2 Richtziel 12
5.3 Endergebnisse und Erfolgskriterien 13
5.4 Abgrenzung und Rahmenbedingungen 14
6.Grundlagen des Prozessmanagements und Wirkungszusammenhänge 15
6.1 Prozessmanagement im Kontext der Arbeit 15
6.2 System, Teilsystem und Umsystem 15
6.3 Schnittstellen 15
6.4 Bezug zum St. Galler Management-Modell 16
7.Methodisches Vorgehen 17
7.1 Grundlagen und verwendete Unterlagen 17
7.2 Erfassung des IST-Prozesses 17
7.3 Vorgehen bei der Analyse 17
7.4 Projektstruktur und Arbeitspakete 20
7.5 Kommunikations- und Schnittstellenplanung 20
7.6 Projektablauf und Meilensteine 20
8.Darstellung des IST-Prozesses 23
8.1 Aufnahme und Eintritt 23
8.2 Unterbringung und Betreuung im Alltag 24
8.3 Informationsvermittlung und Begleitung 24
8.4 Aktivitäten im Zentrum 24
8.5 Sprachförderung und Deutschkurse 25
8.6 Unterstützende Prozesse 25
8.7 Austritt und Transfer 25
9.Analyse des bestehenden Betreuungsprozesses 26
9.1 Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten 26
9.2 Zusammenarbeit, Schnittstellen und Informationsflüsse 27
9.3 Schwachstellen und Optimierungspotenziale 27
10.Optimierter SOLL-Prozess und Handlungsempfehlungen 28
10.1 Entwicklung des SOLL-Prozesses 28

10.2 Verbesserungsvorschläge 28
10.3 Konkrete Handlungsempfehlungen und Nutzen für den Betrieb 28
11.Teil II – Vertiefte Praxisanalysen 29
11.1 Eintrittspräsentation: verständliche Information beim Eintritt 29
11.2 Analyse und Einordnung 29
11.3 Ausgangslage und IST-Analyse 29
11.4 Ziele der Verbesserung 29
11.5 Variantenvergleich 30
11.6 Nutzwertanalyse 30
11.7 Kosten-Nutzen-Analyse 31
11.8 Risikoanalyse 32
11.9 Umsetzung und SOLL-Ablauf 33
11.10 Persönliche Eigenleistung 34
11.11 Bewertung und Handlungsempfehlungen 35
11.12 Ergänzende Projektdokumentation – Eintrittspräsentation 35
12.Arbeit gegen Punkte: transparente Einsatzinformation 38
12.1 Einordnung und Zielsetzung 38
12.2 IST-Prozess und Problemidentifikation 38
12.3 Entwicklung und Umsetzung des SOLL-Prozesses 40
12.4 Persönliche Eigenleistung und Zusammenarbeit 43
12.5 Retrospektiver Variantenvergleich und Nutzwertanalyse 43
12.6 Kosten-Nutzen-Analyse 45
12.8 Wirkungskontrolle und Handlungsempfehlungen 47
12.9 Fazit und Beitrag zur Gesamtarbeit 47
12.10 Quellen und methodische Abgrenzung 48
12.11 Ergänzende Projektdokumentation – Arbeit gegen Punkte 48
13.Hygieneartikel-Kiosk: Digitalisierung des Ausgabeprozesses 49
13.1 Ausgangslage und Abgrenzung 49
13.2 IST-Prozess vor der Umstellung 49
13.3 SOLL-Prozess und tatsächlich umgesetzte Lösung 50
13.4 Bilddokumentation der Umsetzung 51
13.5 Beteiligte und persönliche Eigenleistung 52
13.6 Retrospektiver Variantenvergleich 53
13.7 Kosten-Nutzen-Analyse mit transparenten Annahmen 56
13.9 Empfehlungen und Kontrolle der Wirkung 58
13.10 Fazit 60
13.11 Quellen- und Annahmenhinweis 61
13.12 Ergänzende Projektdokumentation – Hygieneartikel-Kiosk 61
14.Übergreifender SOLL-Prozess und Schnittstellen 63
15.Umsetzung und Erfolgskontrolle 64

15.1 Projektabschluss: Stand der drei Verbesserungen 64
15.2 Übergabe und nachhaltige Betreuung 64
15.3 Wirkungskontrolle nach der Einführung 64
15.4 Persönlicher Projektabschluss und Erkenntnisse 65
15.5 Rechnerische Plausibilitätsprüfung und Aussagegrenzen 65
16.Zielerreichung und Abgleich mit dem Pflichtenheft 66
16.1 Bewertung der Zielerreichung 67
16.2 Nachweise, betriebliche Abstimmung und Qualitätssicherung 67
17.Schlussbetrachtung 68
17.1 Zielerreichung 68
17.2 Reflexion und gewonnene Erkenntnisse 68
17.3 Fazit 68
17.4 Ausblick und Empfehlungen für die weitere Prozessoptimierung 69
18.Quellen, Verzeichnisse und Anhang 70
18.1 Quellenverzeichnis 70
18.2 Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) 71
18.3 Hinweis zu den integrierten Projektunterlagen 71
19.Eigenständigkeitserklärung 72
20.Verzeichnisse 73
20.1 Abkürzungsverzeichnis 73
20.2 Abbildungsverzeichnis 73
20.3 Tabellenverzeichnis 74
21.Anhang 75
Projektstatusberichte 76
Meeting Control 80

1.Management Summary

Ausgangslage

Diese Diplomarbeit untersucht den Betreuungsprozess von Asylsuchenden im ORS Bundesasylzentrum Flumenthal vom Eintritt über den Aufenthalt bis zum Austritt beziehungsweise Transfer. Ziel ist es, die wesentlichen Prozessschritte und Schnittstellen verständlich darzustellen, Schwachstellen aus der Betreuungspraxis einzuordnen und praxisnahe Verbesserungsmöglichkeiten betriebswirtschaftlich zu beurteilen. Der Betrachtungsrahmen umfasst sowohl die Orientierung beim Eintritt als auch wiederkehrende Abläufe während des Aufenthalts und die geordnete Vorbereitung des Austritts.

Vorgehen

Die Untersuchung stützt sich auf das Pflichtenheft, vorhandene betriebliche Grundlagen, die dokumentierte lokale Praxis und vier Originalbelege. Der bestehende Ablauf wird als IST-Prozess beschrieben und einem optimierten SOLL-Prozess gegenübergestellt. Für die vertiefte Beurteilung werden SWOT-Analysen, gewichtete Nutzwertanalysen, Risikobetrachtungen sowie modellhafte Kosten-Nutzen-Rechnungen eingesetzt. Dabei werden belegte betriebliche Abläufe, persönliche Beobachtungen und ausdrücklich gekennzeichnete Annahmen voneinander getrennt.

Ergebnisse

Im Zentrum stehen drei praktische Verbesserungen. Erstens wurde eine ergänzende Eintrittspräsentation eingeführt, die wichtige Informationen im Rahmen einer Gruppenveranstaltung vermittelt und bei Bedarf mündlich in unterschiedliche Sprachen übertragen wird. Sie ergänzt die bestehende individuelle Orientierung. Zweitens wurden die Informationen zu «Arbeit gegen Punkte» mit farblich strukturierten und mehrsprachigen Arbeitsplänen verständlicher gestaltet. Drittens wurde die Ausgabe von Hygieneartikeln durch Barcode-Erfassung in der bestehenden ORS-Software unterstützt; für technische Ausfälle bleibt eine manuelle Erfassung möglich. Die Eigenleistung des Verfassers wird von der Mitwirkung der Mitarbeitenden und der Unterstützung zentraler ORS-Stellen unterschieden.

Die Analysen zeigen, dass verständliche Information, einheitliche Abläufe und klar definierte Schnittstellen wesentliche Voraussetzungen für einen verlässlichen Betreuungsprozess sind. Die Nutzwertanalysen sprechen unter den gewählten Kriterien und Gewichtungen für die jeweils umgesetzte Lösung. Die finanziellen Betrachtungen beruhen hingegen auf Szenarien und weisen keine tatsächlichen Einsparungen nach: Es liegen keine durchgängigen Vorher-Nachher-Messungen vor. Die Arbeit empfiehlt deshalb einfache, datenschutzgerechte Kennzahlen zur späteren Überprüfung der Wirkung.

Als Ergebnis liegt eine zusammenhängende Prozessdarstellung mit drei konkret dokumentierten Praxisverbesserungen und einer priorisierten Grundlage für die weitere Qualitätssicherung vor.

Ausblick

Der Abgleich mit den 15 Zielen des Pflichtenhefts zeigt, welche Ziele bereits belegt sind und wo Nachweise oder eine spätere Wirksamkeitskontrolle noch fehlen. Für die weitere Qualitätssicherung empfiehlt sich die Überprüfung der drei Praxisverbesserungen anhand einfacher, datenschutzgerechter Kennzahlen. Eine Übertragung der Ergebnisse auf andere Standorte sollte erst nach einer gesonderten Prüfung erfolgen.

2.Kurzlebenslauf des Verfassers



MAYAR RAFI

LOGISTIK · OPERATIONS · FÜHRUNG

KONTAKT

Juraweg 17 · 4654 Lostorf
078 678 91 55
rafimayar08@gmail.com
Führerschein Kat. B · eigenes Fahrzeug

KERNKOMPETENZEN

- Teamführung & Einsatzkoordination
- Lager-, Produktions- & Intralogistik
- Exportlogistik & Exportpackerei
- Bestellwesen & Warenfluss
- Kanban & Smart Bin
- RF-Scanner / Hochregallager
- Schnittstellenkoordination

SPRACHEN

Persisch · Muttersprache
Deutsch · C1
Englisch · gute Kenntnisse
Französisch · A2

AUSBILDUNG

Betriebswirtschaft (BWL), TEKO Olten
10.2023 – 11.2026
Logistikfachmann, SFB Olten
08.2019 – 01.2022
Logistik EFZ, Olten
08.2016 – 06.2018
Interkulturelles Dolmetschen, ECAP
2018 – 2021
Abitur (Iran) · Schwerpunkt Rechnungswesen

PERSÖNLICH

C - Bewilligung
Geboren 05.05.1982
Tennis · Fitness · Spaziergänge

MAYAR RAFI

LOGISTIKFACHMANN · ANGEHENDER BETRIEBSWIRTSCHAFTER HF

PROFIL

Logistik- und Operations-Fachmann mit langjähriger Erfahrung in Lager-, Produktions- und Exportlogistik sowie Führungserfahrung als Teamleiter Exportpackerei.

Verbindet operative Praxis mit Organisation, Koordination und betriebswirtschaftlichem Know-how. Abschluss der Weiterbildung Betriebswirtschaft im November 2026.

BERUFSERFAHRUNG

01.2022 – heute
Betreuer | ORS Service AG, Bundesasylzentrum Flumenthal
- Organisation und Koordination von Ein-/Austritten und Terminen
- Verantwortung für Küchendienst und Bestellungen
- Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen
- Zuständigkeit Inventar & Inventur Lagerräume (Food, Non-Food, Chemikalien)

03.2014 – 09.2020
Teamleiter Exportpackerei / Logistik | Schenker Storen AG, Schönenwerd
- Teamleiter und zuvor stellvertretender Teamleiter Exportpackerei
- Produktions-, Intra- und Exportlogistik; Mitarbeit in der Exportpackerei
- Ein-/Auslagern im Hochregallager, Kommissionieren und Touren rüsten
- Kanban- und Smart-Bin-Betreuung; Be-/Entladen, Palettisieren und Verpacken

10.2018 – 12.2022
Dolmetscher Farsi (Nebentätigkeit) | HEKS
- Einsätze auf Abruf im interkulturellen Umfeld

11.2013 – 12.2013
Mitarbeiter Paketzentrum | Post, Härkingen
- Sortierung und Verteilung von Paketen

09.2012 – 09.2013
Dolmetscher | Asylzentrum Oberbuchsiten
- Begleitung zu Behörden, Anwälten und medizinischen Terminen

2000 – 2012
Weitere Berufserfahrung | Iran / Schweiz
- Metallverarbeitung, Konfektionierung, Recycling, Verkauf, Einkauf und Logistik

REFERENZEN

Gerne auf Anfrage.

Abbildung 1: Kurzlebenslauf des Verfassers

3.Qualifikationsprofil

HF 1 Unternehmensführung

- Ich habe auf Grundlage der Unternehmenswerte die Verpflegungsprozesse strukturiert umgesetzt und faire Abläufe sichergestellt. Dadurch wurden klare Strukturen geschaffen, Konflikte reduziert und ein professioneller, respektvoller Umgang gewährleistet.
- Ich habe Veränderungen im Umfeld erkannt und passende Massnahmen umgesetzt. Dadurch konnten Angebote angepasst, Bedürfnisse besser erfüllt und Abläufe stabil sowie richtlinienkonform gestaltet werden.
- Ich habe strategische Vorgaben in konkrete Massnahmen umgesetzt und das Team aktiv geführt. Dadurch wurden Ziele erreicht, Prozesse verbessert und die Zusammenarbeit im Team gestärkt.
- Ich habe strategische Veränderungen aktiv unterstützt, das Team in die Umsetzung eingebunden und Verbesserungsmassnahmen begleitet. Dadurch konnten strategische Ziele erfolgreich umgesetzt und die Zufriedenheit der Bewohnenden nachhaltig verbessert werden.

HF 2 Marketing

- Ich habe als verantwortliche Person ein Team geführt, Gespräche strukturiert gestaltet und Rückmeldungen aufgenommen sowie verständlich argumentiert. Dadurch wurden Abläufe verbessert, Missverständnisse reduziert und die Zufriedenheit der Bewohnenden erhöht.
- Ich habe Bedürfnisse der Bewohnenden analysiert, interpretiert und passende Massnahmen umgesetzt. Dadurch konnten Angebote verbessert, Beschwerden reduziert und die Zufriedenheit deutlich gesteigert werden.
- Ich habe Bedürfnisse der Bewohnenden erfasst, analysiert und gegenüber den zuständigen Stellen formuliert. Dadurch konnten Verpflegungsangebote bedarfsgerecht angepasst und die Zufriedenheit der Bewohnenden erhöht werden.
- Ich habe die Wirkung eines neuen Reinigungsplans überprüft und Rückmeldungen systematisch ausgewertet. Dadurch konnte der Erfolg der Massnahme beurteilt und die Reinigungsqualität nachhaltig verbessert werden.
- Ich habe Bedürfnisse von Bewohnenden erkannt, analysiert und entsprechende Lösungen organisiert. Dadurch konnte die Versorgung verbessert und die Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöht werden.

HF 3 Supply Chain Management

- Ich habe den Verbrauch und Bedarf der Verpflegung mit Kennzahlen analysiert sowie Prozesse und Bestellungen angepasst. Dadurch konnten Engpässe vermieden, Ressourcen effizient genutzt und eine stabile Versorgung sichergestellt werden.
- Ich habe Lieferzeiten mit Lieferanten abgestimmt und interne Abläufe angepasst. Dadurch wurden Prozesse planbarer, die Arbeitsbelastung reduziert und eine effiziente sowie störungsfreie Lieferung sichergestellt.
- Ich habe bei Personalmangel Aufgaben fair verteilt, transparent kommuniziert und die Abläufe angepasst. Dadurch wurde die Belastung im Team ausgeglichen und ein stabiler Arbeitsablauf sichergestellt.
- Ich habe Beschaffungsabläufe strukturiert und feste Prozesse mit Lieferanten sowie Mitarbeitenden eingeführt. Dadurch wurden Engpässe reduziert, die Verfügbarkeit von Materialien verbessert und die Versorgung zuverlässig sichergestellt.
- Ich habe bei personellen Engpässen die verfügbaren Kapazitäten analysiert, Aufgaben neu priorisiert und das Team koordiniert. Dadurch konnten die wichtigsten Prozesse aufrechterhalten und die vorhandenen Ressourcen effizient genutzt werden.

HF 4 Qualität, Umwelt und Sicherheit

- Ich habe Mitarbeitende und Bewohnende über Richtlinien und Abläufe verständlich informiert und die Umsetzung sichergestellt. Dadurch wurden Missverständnisse reduziert und ein strukturierter sowie sicherer Ablauf gewährleistet.
- Ich habe die Umsetzung von Hygiene- und Qualitätsstandards durch mehrsprachige Informationsmittel unterstützt. Dadurch wurden Vorgaben besser eingehalten und die Prozesse einheitlich sowie effizient umgesetzt.
- Ich habe Managementsysteme und Geschäftsprozesse im Arbeitsalltag angewendet und deren Bedeutung verstanden. Dadurch konnten Abläufe standardisiert, Ressourcen effizient genutzt und die Qualität der Dienstleistungen verbessert werden.
- Ich habe Verbesserungspotenziale erkannt, Risiken reduziert und Prozesse durch geeignete Massnahmen optimiert. Dadurch wurden Standards besser eingehalten und die Qualität sowie Effizienz der Abläufe nachhaltig verbessert.

HF 5 Personalwesen

- Ich habe einen ausgewogenen Monatsdienstplan für 12 Mitarbeitende erstellt, individuelle Verfügbarkeiten berücksichtigt und den Einsatzplan fristgerecht veröffentlicht. Dadurch konnten alle Dienste zuverlässig abgedeckt sowie kurzfristige Konflikte und Diensttausche deutlich reduziert werden.
- Ich habe bei personellen Engpässen den Einsatz kurzfristig angepasst und Aufgaben effizient neu verteilt. Dadurch konnte der Betrieb aufrechterhalten und die Versorgung trotz reduzierter Ressourcen sichergestellt werden.
- Ich habe Mitarbeitende zu Überstunden und Kompensationen sachlich informiert und die Planung entsprechend angepasst. Dadurch wurden Rechte eingehalten, Unsicherheiten reduziert und ein stabiler Betriebsablauf sichergestellt.
- Ich habe Mitarbeitende transparent über Änderungen im Personaleinsatz informiert und die Planung entsprechend angepasst. Dadurch wurden Unsicherheiten reduziert und ein stabiler Arbeitsablauf gewährleistet.

HF 6 Finanzielle Führung und Rechnungswesen

- Ich habe die Geschäftsleitung mit relevanten Informationen zu Kosten und Verbrauch unterstützt und Optimierungen vorgeschlagen. Dadurch konnten Entscheidungen verbessert und die Wirtschaftlichkeit erhöht werden.
- Ich habe im Planungsprozess Bedarf analysiert und Optimierungsvorschläge eingebracht. Dadurch wurde die Planung bedarfsgerechter gestaltet und die Versorgung effizient sowie stabil sichergestellt.
- Ich habe relevante Informationen zu Verbrauch, Ressourcen und Personaleinsätzen zusammengetragen und transparent weitergegeben. Dadurch wurden Planungen verbessert, Engpässe frühzeitig erkannt und die Zusammenarbeit mit den Beteiligten gestärkt.
- Ich habe die Ergebnisse einer Verpflegungsmassnahme mit den definierten Zielen verglichen und deren Wirkung bewertet. Dadurch konnte die Zielerreichung nachgewiesen und die Wirtschaftlichkeit der Massnahme beurteilt werden.
- Ich habe gemeinsam mit Fachpersonen und Entscheidungsträgern Informationen zu Aufwand, Nutzen und Ressourcen ausgewertet. Dadurch konnten wirtschaftlich sinnvolle Entscheidungen getroffen und die Zufriedenheit der Bewohnenden verbessert werden.

HF 7 Informatik und Technologie

- Ich habe Datenschutz und Datensicherheit im Arbeitsalltag konsequent berücksichtigt und Informationen nur berechtigten Personen zugänglich gemacht. Dadurch wurde der Schutz sensibler Daten sichergestellt und Risiken minimiert.
- Ich habe ein strukturiertes Erfassungssystem zur Steuerung der Materialausgabe eingeführt und im Betrieb integriert. Dadurch wurde der Verbrauch kontrolliert, Verluste reduziert und die Prozesse effizienter gestaltet.
- Ich habe mich mit aktuellen Methoden der Prozessgestaltung auseinandergesetzt und diese im Arbeitsalltag angewendet. Dadurch wurden Abläufe transparenter, strukturierter und effizienter gestaltet.
- Ich habe Mitarbeitende in die Einführung eines neuen Erfassungssystems einbezogen und die Veränderungen transparent kommuniziert. Dadurch wurden die Zusammenarbeit verbessert, Missverständnisse reduziert und die Akzeptanz der neuen Prozesse erhöht.

HF 8 Organisationsgestaltung und -entwicklung

- Ich habe Abläufe analysiert und Vorschläge zur Optimierung der Organisationsstruktur eingebracht. Dadurch wurden Prozesse effizienter gestaltet, die Zusammenarbeit verbessert und die Wertschöpfung gesteigert.
- Ich habe Veränderungsprozesse geplant, das Team einbezogen und die Umsetzung strukturiert gesteuert. Dadurch konnten Abläufe verbessert, Bedürfnisse erfüllt und nachhaltige Lösungen im Arbeitsalltag verankert werden.
- Ich habe Trends und Bedürfnisse analysiert, im Team kommuniziert und Massnahmen umgesetzt. Dadurch konnten Angebote angepasst, Beschwerden reduziert und eine effiziente sowie zielgerichtete Verpflegung sichergestellt werden.
- Ich habe ein Problem im Materialverbrauch analysiert und eine strukturierte Methode zur Ausgabe eingeführt. Dadurch konnte der Verbrauch kontrolliert, Verluste reduziert und der Ablauf effizient verbessert werden.

HF 9 Projektmanagement

- Ich habe ein Projekt zur Einführung von Milkshakes als Zwischenmahlzeit geplant und umgesetzt, um die Sättigung der Bewohnenden zu verbessern. Dadurch konnten Beschwerden reduziert und die Zufriedenheit nachhaltig gesteigert werden.
- Ich habe ein Projekt zur Einführung von Suppen während des Ramadans geplant und wirtschaftlich optimiert. Dadurch konnte eine bedarfsgerechte Verpflegung sichergestellt und die Kosten effizient kontrolliert werden.
- Ich habe die Zusammenarbeit durch klare Kommunikation, regelmässige Teamsitzungen und schriftliche Zusammenfassungen koordiniert. Dadurch waren alle informiert, Missverständnisse wurden reduziert und ein effizienter sowie stabiler Ablauf sichergestellt.
- Ich habe das Projekt zur Einführung von Milkshakes entsprechend seiner Komplexität geplant, koordiniert und begleitet. Dadurch konnten die Bedürfnisse der Bewohnenden besser erfüllt und die Massnahme erfolgreich in den Arbeitsalltag integriert werden.

HF 10 Kommunikation und Sprachkompetenz

- Ich habe in Konfliktsituationen ruhig kommuniziert, aktiv zugehört und Lösungen sachlich vermittelt. Dadurch konnten Konflikte reduziert und ein stabiler sowie respektvoller Ablauf sichergestellt werden.
- Ich habe durch Informationshinweise und persönliche Gespräche die Kommunikation mit Bewohnenden verbessert. Dadurch konnten Rückmeldungen schneller erfasst und die Zufriedenheit sowie Abläufe gezielt optimiert werden.
- Ich habe mehrsprachige, klar strukturierte Informationsplakate nach SEM- Vorgaben erstellt und platziert. Dadurch wurden Informationen verständlich vermittelt, Missverständnisse reduziert und Abläufe effizienter gestaltet.
- Ich habe in Konfliktsituationen aktiv zugehört, sachlich kommuniziert und gemeinsam mit den Beteiligten Lösungen erarbeitet. Dadurch konnten Konflikte entschärft, Missverständnisse reduziert und ein respektvoller Arbeitsablauf sichergestellt werden.
- Ich habe im Arbeitsalltag mündlich und schriftlich klar sowie verständlich kommuniziert und Informationen adressatengerecht vermittelt. Dadurch wurden Missverständnisse reduziert und die Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden und Bewohnenden verbessert.

4.Teil I – Grundlagen und Gesamtprozess

4.1. Einleitung

Diese Diplomarbeit untersucht den Betreuungsprozess im Bundesasylzentrum Flumenthal vom Eintritt bis zum Austritt. Ausgangspunkt sind Erfahrungen aus dem Betreuungsalltag und drei konkrete Praxisprojekte. Das Kapitel erläutert den betrieblichen Hintergrund, die Entstehung des Themas und den Auftrag der Arbeit.

4.1.1 Ausgangslage und Kurzvorstellung der ORS

ORS ist im Bereich der Unterbringung, Betreuung und Begleitung von Asylsuchenden tätig. Das Unternehmen übernimmt im Auftrag der öffentlichen Hand verschiedene Aufgaben im Asyl- und Migrationsbereich. Im Mittelpunkt stehen dabei die Unterbringung, Betreuung und Unterstützung von Asylsuchenden während ihres Aufenthalts. Für eine allgemeine Darstellung der Tätigkeitsfelder siehe ORS SERVICE AG (o. J.); die lokalen Prozessangaben beruhen auf BEKO und der Praxisdokumentation.

Die vorliegende Diplomarbeit bezieht sich auf das Zentrum Flumenthal im Kanton Solothurn. Dort arbeiten rund 40 Mitarbeitende in unterschiedlichen Funktionen. Ich arbeite selbst als Betreuer im Zentrum Flumenthal und begleite und unterstütze Asylsuchende während verschiedener Phasen ihres Aufenthalts.

Der Betreuungsalltag umfasst mehrere miteinander verbundene Bereiche. Dazu gehören insbesondere die Aufnahme und Unterbringung, die Vermittlung wichtiger Informationen, die Betreuung und Begleitung im Alltag, Aktivitäten im Zentrum, die Sprachförderung und Deutschkurse sowie verschiedene unterstützende Leistungen. Auch der Austritt beziehungsweise der Transfer einer Person bildet einen Bestandteil des gesamten Betreuungsprozesses.

Diese Bereiche stehen nicht isoliert nebeneinander, sondern bilden gemeinsam einen zusammenhängenden Prozess. Damit der Ablauf nachvollziehbar ist, sind deshalb nicht nur die einzelnen Tätigkeiten von Bedeutung, sondern auch deren Übergänge, Zuständigkeiten, Schnittstellen und Informationsflüsse. Der Betreuungsprozess vom Eintritt bis zum Austritt beziehungsweise Transfer bildet deshalb den zentralen Untersuchungsgegenstand dieser Diplomarbeit.

4.1.2 Das Bundesasylzentrum Flumenthal und die Zusammenarbeit der Bereiche

Das Bundesasylzentrum Flumenthal bildet den betrieblichen Rahmen der Untersuchung. Die Betreuung umfasst die Aufnahme und Orientierung, die Begleitung während des Aufenthalts sowie die Vorbereitung des Austritts oder Transfers. Die Qualität dieses Gesamtprozesses hängt nicht nur von einzelnen Tätigkeiten, sondern auch von einer zuverlässigen Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Bereichen ab.

Für die Analyse werden die Schnittstellen zwischen Administration, Betreuung, Grundversorgung, Bildung und Aktivitäten sowie dem Sicherheitsbereich betrachtet. Die Administration unterstützt organisatorische Abläufe und Informationsflüsse. Die Betreuung ist eine zentrale Anlaufstelle im Alltag. Grundversorgung sowie Bildung und Aktivitäten betreffen wichtige Leistungen und Angebote während des Aufenthalts. Die Sicherheit ist insbesondere bei geregelten Zutritts- und Austrittsabläufen beteiligt. Die Darstellung beschreibt die für diese Arbeit relevanten Schnittstellen und keine formell bestätigte Organisationshierarchie.

Die drei Praxisprojekte setzen an diesen Schnittstellen an: Die Eintrittspräsentation unterstützt die einheitliche Information neuer Bewohnender, die mehrsprachigen Arbeitspläne erleichtern die Orientierung bei Arbeitseinsätzen, und die Barcode-Erfassung strukturiert die Ausgabe von Hygieneartikeln. Dadurch wird deutlich, weshalb die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Funktionen für die Prozessverbesserung wichtig ist.

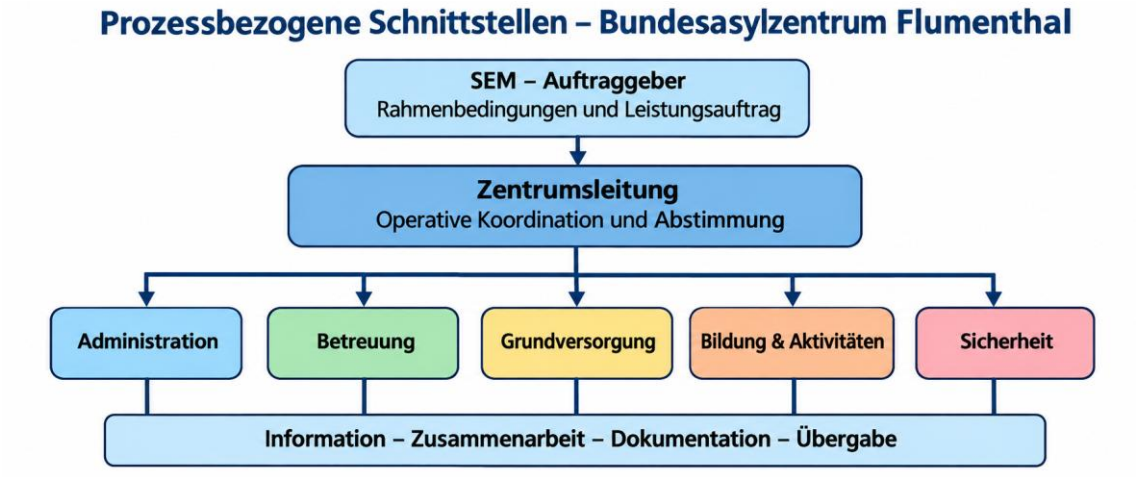


Abbildung 2: Prozessbezogene Schnittstellen im Bundesasylzentrum Flumenthal

4.2 Entstehung der Themenidee

Die Idee für diese Diplomarbeit entstand aus meiner täglichen Tätigkeit als Betreuer im Zentrum Flumenthal. Im Arbeitsalltag begleite und unterstütze ich Asylsuchende während verschiedener Phasen ihres Aufenthalts. Dabei zeigt sich, dass die Betreuung nicht aus voneinander unabhängigen Einzeltätigkeiten besteht, sondern aus mehreren Prozessschritten, die miteinander verbunden sind.

Der Betreuungsprozess beginnt mit dem Eintritt beziehungsweise der Aufnahme einer Person in das Zentrum. Während des Aufenthalts folgen verschiedene Betreuungs- und Unterstützungsleistungen. Dazu gehören unter anderem die Unterbringung, die Weitergabe wichtiger Informationen, die Betreuung und Begleitung im Alltag, Aktivitäten, Deutschkurse sowie weitere unterstützende Leistungen. Der Prozess endet schliesslich mit dem Austritt beziehungsweise dem Transfer.

Daraus entstand mein Interesse, diesen gesamten Ablauf nicht nur aus der Sicht der einzelnen Tätigkeiten, sondern aus der Perspektive des Prozessmanagements zu betrachten. Dabei soll untersucht werden, wie die einzelnen Prozessschritte zusammenhängen, wie die Übergänge gestaltet sind und welche Zuständigkeiten und Schnittstellen innerhalb des Prozesses bestehen.

Auf dieser Grundlage entschied ich mich, den bestehenden Betreuungsprozess systematisch als IST-Prozess zu erfassen und zu analysieren. Dadurch sollen mögliche Schwachstellen, Unklarheiten und Optimierungspotenziale sichtbar gemacht werden. Die gewonnenen Erkenntnisse bilden anschliessend die Grundlage für praxisnahe Verbesserungsvorschläge und die Entwicklung eines optimierten SOLL-Prozesses.

4.3 Auftrag, Sinn und Zweck

Der Auftrag dieser Diplomarbeit besteht darin, den bestehenden Betreuungsprozess von Asylsuchenden im Zentrum Flumenthal vom Eintritt bis zum Austritt beziehungsweise Transfer systematisch zu erfassen, darzustellen und zu analysieren. Dabei werden sowohl die einzelnen Prozessschritte als auch deren Zusammenhänge, Zuständigkeiten, Schnittstellen und Informationsflüsse betrachtet.

Ziel ist es, den bestehenden Ablauf klar und nachvollziehbar darzustellen. Dadurch soll aufgezeigt werden, wie die verschiedenen Bereiche des Betreuungsprozesses miteinander verbunden sind und an welchen Stellen Übergänge zwischen einzelnen Tätigkeiten oder Verantwortlichkeiten stattfinden. Neben den zentralen Betreuungsaufgaben werden auch unterstützende Prozesse berücksichtigt, die für den Aufenthalt und die Organisation im Zentrum von Bedeutung sind.

Auf der Grundlage des erfassten IST-Prozesses wird der bestehende Ablauf analysiert. Dabei sollen mögliche Schwachstellen, Unklarheiten und Optimierungspotenziale identifiziert und fachlich nachvollziehbar beschrieben werden. Ein besonderes Augenmerk liegt auf den Übergängen zwischen den einzelnen Prozessschritten sowie auf den Zuständigkeiten, Schnittstellen und Informationsflüssen.

Die Ergebnisse der Analyse bilden anschliessend die Grundlage für die Entwicklung praxisnaher Verbesserungsvorschläge. Daraus soll ein optimierter SOLL-Prozess abgeleitet werden. Ergänzend werden

konkrete Handlungsempfehlungen formuliert, die sich aus den Erkenntnissen der Analyse ergeben und einen möglichen praktischen Nutzen für den Betrieb aufzeigen.

Diese Diplomarbeit soll nicht nur den bestehenden Betreuungsprozess beschreiben. Vielmehr sollen durch die strukturierte Betrachtung des gesamten Ablaufs Verbesserungspotenziale sichtbar gemacht und nachvollziehbare Möglichkeiten zur Weiterentwicklung des Prozesses aufgezeigt werden. Gleichzeitig werden die theoretischen Grundlagen des Prozessmanagements mit den betrieblichen Abläufen und den praktischen Erfahrungen aus dem Zentrum Flumenthal verbunden.

5. Zielsetzung und Rahmenbedingungen

In diesem Kapitel werden das übergeordnete Ziel, die angestrebten Ergebnisse und die Grenzen der Untersuchung festgelegt. Im Mittelpunkt stehen konkrete und nachvollziehbare Verbesserungen der Information, der Einsatzplanung und der Artikelausgabe. Die Bewertung berücksichtigt, welche Ergebnisse dokumentiert sind und wo noch Messdaten fehlen.

5.1 Projektinitialisierung

5.1.1 Pflichtenheft

Das Pflichtenheft vom 19. August 2026 legt die Ziele und den Rahmen meiner Diplomarbeit fest. Es hält fest, welche Bereiche des Betreuungsprozesses im Zentrum Flumenthal untersucht werden und welche Ergebnisse erwartet werden. Der Schwerpunkt liegt auf dem gesamten Ablauf vom Eintritt bis zum Austritt oder Transfer.

Als Betreuer erlebe ich täglich, wie wichtig klare Informationen, geregelte Zuständigkeiten und eine gute Zusammenarbeit sind. Deshalb untersuche ich den bestehenden IST-Prozess, die einzelnen Übergänge und die Schnittstellen zwischen den beteiligten Bereichen. Dabei berücksichtige ich auch unterstützende Abläufe wie die Ausgabe von Hygieneartikeln.

Im Pflichtenheft sind 15 Endergebnisse mit passenden Erfolgskriterien festgelegt. Sie dienen als Grundlage für die Analyse, die Entwicklung eines SOLL-Prozesses und die Handlungsempfehlungen. Die drei Praxisprojekte zeigen zusätzlich konkrete Verbesserungen im Betreuungsalltag. In Kapitel 16 vergleiche ich die vereinbarten Ziele mit den dokumentierten Ergebnissen.

5.2 Richtziel

Das Richtziel dieser Diplomarbeit besteht darin, den Betreuungsprozess im Zentrum Flumenthal vom Eintritt bis zum Austritt als zusammenhängende Leistungskette zu analysieren und durch umsetzbare Massnahmen zu verbessern. Im Vordergrund stehen die Verständlichkeit der Informationen, die Zuverlässigkeit der Abläufe und die Zusammenarbeit zwischen beteiligten Funktionen.

Die Untersuchung geht über einzelne administrative Tätigkeiten hinaus. Ein Eintritt löst Informations-, Unterbringungs- und Betreuungsleistungen aus; während des Aufenthalts wiederholen sich Auskünfte, interne Absprachen und Unterstützungsangebote; der Austritt schliesst den Aufenthalt ab und erfordert die Übergabe relevanter Informationen. An diesen Übergängen können unnötige Rückfragen, Wartezeiten oder Dokumentationslücken entstehen.

Die drei ausgewählten Praxisprojekte vertiefen ausgewählte Aspekte: die Eintrittspräsentation verbessert die Orientierung, die mehrsprachigen Informationen zu «Arbeit gegen Punkte» unterstützen den Alltag, und die Digitalisierung der Hygieneartikelausgabe verändert einen unterstützenden Prozess. Die Projekte ersetzen die Gesamtprozessanalyse nicht, sondern dienen als nachprüfbare Beispiele der Eigenleistung.

5.2.1 Vision

Die Vision dieser Diplomarbeit ist ein verständlicher, transparenter und gut koordinierter Betreuungsprozess im Bundesasylzentrum Flumenthal – vom Eintritt bis zum Austritt. Asylsuchende sollen wichtige Informationen möglichst früh erhalten und die für ihren Alltag relevanten Abläufe besser nachvollziehen können. Gleichzeitig sollen Mitarbeitende durch klare Zuständigkeiten, einheitliche Informationen und praktikable Hilfsmittel unterstützt werden. Langfristig wird ein Betreuungsalltag angestrebt, in dem sprachliche Hürden, unnötige Rückfragen und vermeidbare administrative Doppelarbeiten reduziert werden. Diese Vision beschreibt eine angestrebte Entwicklung und keine bereits nachgewiesene Gesamtwirkung.

5.2.2 Mission

Die Mission besteht darin, ausgewählte Schwachstellen des Betreuungsalltags zu erkennen und mit einfachen, umsetzbaren Massnahmen gezielt zu bearbeiten. Dazu gehören eine gemeinsame Eintrittspräsentation als Ergänzung zur individuellen Erstinformation, farblich strukturierte und mehrsprachige Arbeitspläne im Bereich «Arbeit gegen Punkte» sowie die barcodegestützte Erfassung im Hygieneartikel-Kiosk. Die Lösungen sollen für Mitarbeitende und Asylsuchende verständlich sein, sich in bestehende Abläufe einfügen und mit den vorhandenen betrieblichen Mitteln umgesetzt werden können. Ihre Einführung und praktische Anwendung werden dokumentiert; mögliche Verbesserungen bei Zeitaufwand, Fehlerhäufigkeit und Zufriedenheit müssten durch spätere Messungen überprüft werden.



Abbildung 3: Vision und Mission

5.3 Endergebnisse und Erfolgskriterien

Die Arbeit verfolgt fünf überprüfbare Teilziele. Erstens werden die wesentlichen Prozessphasen von Eintritt, Aufenthalt und Austritt beschrieben. Zweitens werden beteiligte Funktionen und wichtige Informationsschnittstellen sichtbar gemacht. Drittens werden mindestens drei konkrete Schwachstellen mit Ursachen und Folgen analysiert. Viertens werden Varianten systematisch bewertet und ein realistischer SOLL-Ablauf formuliert. Fünftens werden Umsetzung, Kosten, Risiken und Erfolgskontrolle so dargestellt, dass daraus betriebliche Entscheidungen abgeleitet werden können. Die fünf Teilziele bündeln die 15 Endergebnisse und Erfolgskriterien des Pflichtenhefts. Die vollständige Prüfung aller 15 Punkte erfolgt in Kapitel 16.

Die Zielerreichung wird nicht anhand einer pauschal behaupteten Leistungssteigerung bewertet. Als Nachweise dienen die vorhandenen Unterlagen, die beschriebenen praktischen Abläufe, Bildbelege und die transparenten Berechnungen. Wo keine Zeitmessung, Befragung oder Fehlerstatistik vorliegt, wird die Wirkung ausdrücklich als qualitative Beobachtung oder als zu prüfende Annahme gekennzeichnet.

Für eine spätere betriebliche Wirksamkeitskontrolle werden einfache Kennzahlen empfohlen: Anzahl wiederkehrender Fragen nach einer Informationsveranstaltung, Zahl von Nachfragen zum Punktesystem, durchschnittliche Erfassungszeit pro Hygieneartikel-Ausgabe und Anzahl erforderlicher Nachträge nach Systemausfällen. Vorher-Nachher-Werte liegen derzeit nicht dokumentiert vor.

5.3.1 Zielscheibe der drei Praxisprojekte

Die Zielscheibe zeigt die angestrebten Verbesserungen der drei Praxisprojekte zusammen. Sie veranschaulicht die Zielrichtung und stellt keine Messung der bereits erzielten Wirkung dar.



Abbildung 4: Zielscheibe der drei Praxisprojekte im Bundesasylzentrum Flumenthal

Die in der Abbildung genannten Wirkungen sind Ziele und noch keine nachgewiesenen Ergebnisse. Ob und in welchem Ausmass sie erreicht wurden, ist anhand der vorhandenen Praxisbelege und der in Kapitel 15.3 beschriebenen Wirkungskontrolle zu beurteilen.

5.4 Abgrenzung und Rahmenbedingungen

Räumlich bezieht sich die Untersuchung auf das ORS-Zentrum Flumenthal. Inhaltlich umfasst sie die Betreuungskette vom Eintritt bis zum Austritt beziehungsweise Transfer sowie die damit verbundenen Unterstützungsprozesse. Das Betriebskonzept Unterbringung (BEKO, Version 6.02 vom 1. Juli 2026) dient als normativer Rahmen; Aussagen über die konkrete lokale Durchführung beruhen dagegen auf den beschriebenen Erfahrungen und den verfügbaren Nachweisen.

Nicht Gegenstand dieser Arbeit sind politische Entscheide im Asylverfahren, die materielle Prüfung von Asylgesuchen oder eine vollständige Prüfung aller gesetzlichen Vorgaben. Ebenso wird kein unternehmensweites IT-Projekt bewertet. Die digitale Kiosklösung wird ausschliesslich hinsichtlich des lokalen Ausgabeprozesses und dessen Schnittstelle zur vorhandenen Software betrachtet.

Die finanziellen Berechnungen beruhen auf Modellannahmen. Der kalkulatorische Stundensatz von CHF 30, der angenommene Scannerpreis von CHF 50 und die sechs angenommenen Personenstunden für die lokale Einführung sind keine nachgewiesenen Buchhaltungswerte. Diese Trennung ist wesentlich, damit die Schlussfolgerungen nachvollziehbar und fachlich redlich bleiben.

6.Grundlagen des Prozessmanagements und Wirkungszusammenhänge

Für die Beurteilung des Betreuungsprozesses werden grundlegende Begriffe des Prozessmanagements und die Zusammenarbeit verschiedener Funktionsbereiche herangezogen. Besondere Bedeutung haben dabei Schnittstellen, Informationsflüsse und die Einordnung des Zentrums in sein betriebliches Umfeld.

6.1 Prozessmanagement im Kontext der Arbeit

Die allgemeine Beschreibung der Bundesasylzentren lässt sich durch Informationen des Staatssekretariats für Migration einordnen (SEM, 2026). Der konkrete Betreuungsablauf in Flumenthal wird dagegen aus lokalen Prozessbeschreibungen und eigenen Praxisbelegen abgeleitet. Beide Aussageebenen werden bewusst nicht gleichgesetzt.

Ein Prozess besteht aus miteinander verbundenen Tätigkeiten. Er beginnt mit einem definierten Auslöser und führt zu einem Ergebnis. Im vorliegenden Fall ist der Eintritt einer asylsuchenden Person ein wesentlicher Auslöser; die Betreuung während des Aufenthalts und ein geordneter Austritt sind weitere Prozessabschnitte. Die Leistung entsteht durch das Zusammenspiel mehrerer Personen und Funktionen, nicht durch eine isolierte Handlung.

Für die Analyse werden Eingaben, Tätigkeiten, Ergebnisse und Schnittstellen unterschieden. Eine Eingabe kann beispielsweise die Ankunftsinformation oder eine Karte zur Identifikation sein. Die Tätigkeit besteht in der Orientierung, der Ausgabe oder der Dokumentation. Das Ergebnis ist eine informierte Person beziehungsweise eine nachvollziehbar erfasste Leistung. An der Schnittstelle muss klar sein, wer informiert, wer ausführt und wer dokumentiert.

Die Verbesserung orientiert sich am kontinuierlichen Verbesserungsprozess: Zuerst wird ein Ablauf beschrieben. Danach werden Schwierigkeiten erkannt, Alternativen erprobt und ihre Wirkung überprüft. Bei Bedarf werden die Abläufe angepasst. Bei den drei Projekten ist die Einführung bereits erfolgt; die nachträgliche Bewertung von Alternativen wird deshalb als retrospektiv bezeichnet.

6.2 System, Teilsystem und Umsystem

Das Zentrum kann als betriebliches System betrachtet werden, das aus verschiedenen Teilsystemen besteht. Dazu zählen beispielsweise Betreuung, Administration, Hauswirtschaft, Informationsvermittlung und die unterstützende Logistik. Die Aufgaben unterscheiden sich, sind jedoch miteinander verknüpft. Eine Änderung an einem Teilsystem kann den Aufwand in einem anderen Bereich beeinflussen.

Die Eintrittspräsentation wirkt vor allem auf die Schnittstelle zwischen Eintritt, Betreuung und Bewohnerinformation. Die mehrsprachigen Arbeitsinformationen verbinden die Betreuung mit der Organisation von Tätigkeiten im Zentrum. Der Hygieneartikel-Kiosk verbindet die Ausgabe vor Ort mit der digitalen Erfassung. Alle drei Beispiele zeigen, dass Prozessqualität sowohl von der Gestaltung einzelner Schritte als auch von der Zusammenarbeit abhängt.

Zum Umsystem gehören insbesondere die auftraggebenden Stellen, zentrale ORS-Funktionen, die geltenden betrieblichen Vorgaben und die unterschiedlichen Sprachkenntnisse und Bedürfnisse der betreuten Personen. Diese Rahmenbedingungen können nicht beliebig verändert werden. Ein sinnvoller SOLL-Prozess nutzt deshalb vorhandene Ressourcen und vermeidet zusätzliche Komplexität.

6.3 Schnittstellen

Eine Schnittstelle bezeichnet einen Übergang, an dem Informationen, Aufgaben oder Verantwortung zwischen Beteiligten wechseln. Solche Übergaben kommen im Betreuungsprozess häufig vor: vom Eintritt zur zuständigen Betreuung, von der Betreuung zu einer Fachfunktion, von der Ausgabe zur digitalen Dokumentation oder vom Aufenthalt zur Austrittsorganisation.

Eine klar geregelte Schnittstelle beantwortet vier zentrale Fragen: Welche Information wird benötigt? Wer übermittelt sie? In welcher Form erfolgt die Übergabe? Wie wird festgestellt, dass sie angekommen ist? Bei unklaren Zuständigkeiten steigt das Risiko, dass dieselbe Frage mehrfach beantwortet, ein Arbeitsschritt doppelt ausgeführt oder eine Information übersehen wird.

Für die praktische Umsetzung werden kurze, verständliche Standards bevorzugt. Eine Einladung zur Eintrittspräsentation, ein mehrsprachiger Aushang oder eine eindeutige Scan-Reihenfolge können eine Schnittstelle stabilisieren, ohne einen zusätzlichen komplexen Verwaltungsprozess einzuführen.

6.4 Bezug zum St. Galler Management-Modell

Methodischer Hinweis: Das St. Galler Management-Modell wird als konzeptioneller Ordnungsrahmen verwendet, nicht als empirischer Wirkungsnachweis (vgl. Rüegg-Stürm & Grand, 2020). Die folgende Abbildung ist eine eigene, vereinfachte Übertragung zentraler Zusammenhänge auf das Zentrum Flumenthal und keine Reproduktion der Originalgrafik.

Das St. Galler Management-Modell unterstützt die Betrachtung der Organisation als Zusammenspiel von Umwelt, Anspruchsgruppen, Prozessen und Ordnungsmomenten. Für diese Diplomarbeit ist vor allem der Gedanke wichtig, dass Prozessverbesserungen nicht nur technische Fragen sind, sondern auch Mitarbeitende, betreute Personen, Regeln und Ressourcen betreffen.

Als Anspruchsgruppen sind im untersuchten Ausschnitt die asylsuchenden Personen, die Mitarbeitenden im Zentrum, die Leitung und zentrale ORS-Stellen relevant. Ihre Interessen sind nicht identisch: Bewohnerinnen und Bewohner benötigen verständliche Informationen; Mitarbeitende brauchen praktikable Abläufe; die Organisation benötigt nachvollziehbare Dokumentation und einen verantwortbaren Ressourceneinsatz.

Die folgende Abbildung zeigt die für diese Arbeit wichtigen Wechselwirkungen zwischen Umfeld, Anspruchsgruppen, Organisation und Management sowie den drei praktischen Verbesserungen.

Die drei Praxisprojekte verdeutlichen diese Mehrperspektivität. Eine Präsentation soll verständlich sein und zugleich personell leistbar bleiben. Ein mehrsprachiger Aushang soll zugänglich sein, muss aber aktualisiert werden. Eine digitale Ausgabe kann Erfassungsarbeit verringern, benötigt jedoch technische Unterstützung und einen Notfallprozess.

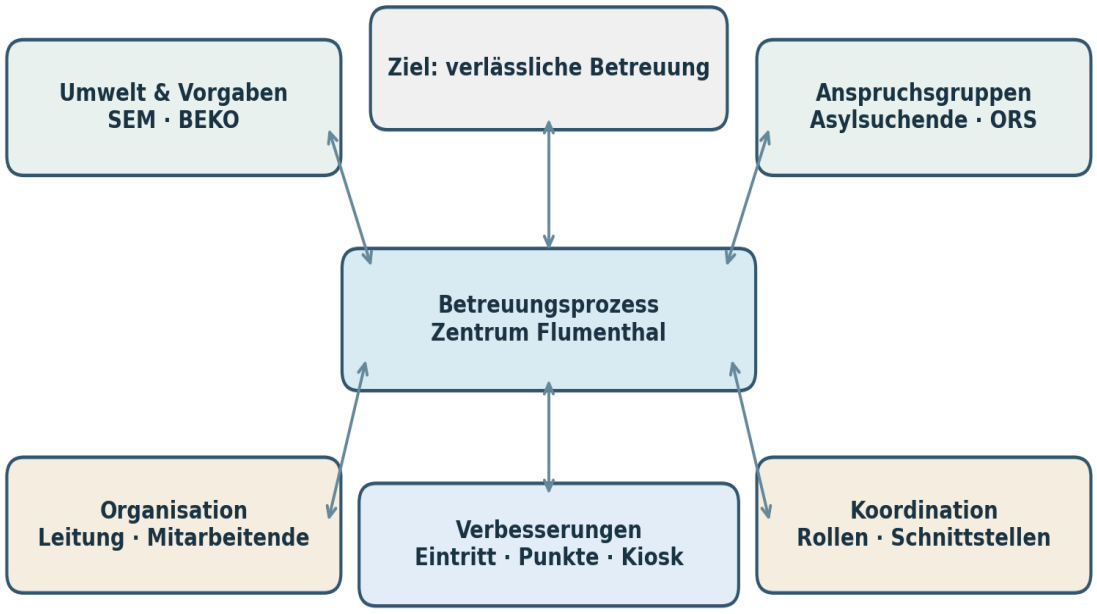


Abbildung 5: St. Galler Management-Modell – vereinfachte Anwendung auf den Betreuungsprozess Flumenthal

7.Methodisches Vorgehen

Die Arbeit verbindet die Beschreibung des bestehenden Betreuungsprozesses mit einer qualitativen Analyse und der Beurteilung konkreter Verbesserungsmassnahmen. Als Grundlagen dienen betriebliche Unterlagen, eigene Beobachtungen und dokumentierte Praxisbeispiele. Annahmen und rechnerische Szenarien werden klar von nachgewiesenen Ergebnissen unterschieden.

7.1 Grundlagen und verwendete Unterlagen

Die Untersuchung stützt sich auf das Pflichtenheft und die Aufgabenstellung, das BEKO in der vorliegenden Version sowie auf die dokumentierten Erfahrungen aus dem Zentrum Flumenthal. Ergänzend werden Bildbelege zu den drei tatsächlich umgesetzten Verbesserungen verwendet. Die Abbildungen zeigen Hilfsmittel und Arbeitsdokumente, nicht jedoch eine vollständige unabhängige Auditierung der betrieblichen Abläufe.

Die Analyse verbindet die Beschreibung des IST-Zustands mit einer strukturierten Beurteilung der Schwachstellen. Für jede vertiefte Verbesserung werden mindestens Ausgangslage, Ziel, Lösungsvarianten, Bewertung, Kosten-Nutzen-Überlegungen, Risiken, Beteiligte und Umsetzung dargestellt.

Eine Grenze dieser Untersuchung besteht darin, dass keine systematischen Vorher-Nachher-Messungen vorliegen. Aussagen wie «weniger wiederkehrende Fragen» oder «schnellere Erfassung» beruhen auf praktischen Eindrücken und plausiblen Wirkungsmechanismen; sie werden nicht als statistisch belegte Einsparungen ausgegeben.

7.2 Erfassung des IST-Prozesses

Die Erfassung des IST-Zustands orientiert sich an den Phasen Eintritt, Aufenthalt und Austritt. Innerhalb des Aufenthalts werden Unterbringung, tägliche Betreuung, Information, Aktivitäten, Sprachförderung und unterstützende Ausgaben getrennt beschrieben. Dadurch wird deutlich, welche Aufgaben aufeinander folgen und wie sich die drei Verbesserungsprojekte einordnen lassen.

Bei jedem Teilprozess werden der Auslöser, die wichtigsten Arbeitsschritte, die beteiligten Funktionen, das Ergebnis und mögliche Schwachstellen betrachtet. Dieser einheitliche Aufbau erleichtert den späteren Vergleich mit dem SOLL-Prozess.

Nicht für alle Teilprozesse liegen lokale Arbeitsanweisungen oder detaillierte Zeitdaten vor. Die Beschreibungen der nicht vertieft untersuchten Bereiche sind deshalb bewusst auf die gesicherten Funktionen und Schnittstellen begrenzt; konkrete lokale Detailvorgaben müssen vor einer endgültigen Einreichung mit den verantwortlichen Stellen abgeglichen werden.

7.3 Vorgehen bei der Analyse

Die SWOT-Analyse unterscheidet interne Stärken und Schwächen von externen Chancen und Risiken. Sie strukturiert Einschätzungen, ersetzt jedoch weder eine Ursache-Wirkungs-Prüfung noch quantitative Wirkungsdaten (vgl. Puyt et al., 2023). Für die Bewertung von Handlungsalternativen dient die Nutzwertanalyse als mehrkriterielles Entscheidungsverfahren (vgl. Zangemeister, 1976). Die Risikobetrachtung folgt der Logik von Identifikation, Bewertung und Behandlung; ISO 31000:2018 dient als methodische Orientierung, ohne dass damit eine Normkonformität des lokalen Prozesses behauptet wird.

7.3.1 Nachweisqualität und Trennung von Fakten und Annahmen

Für die Beurteilung wird zwischen vier Evidenzarten unterschieden: (1) dokumentierte betriebliche Grundlagen und originale Unterlagen; (2) bestätigte Beschreibungen der lokalen Praxis; (3) persönliche Beobachtungen und qualitative Einschätzungen; (4) hypothetische Modellwerte für Kosten und Zeit. Aus einer Modellrechnung folgt keine nachgewiesene betriebliche Einsparung.

Die vorhandenen Scans belegen die Gestaltung beziehungsweise Verfügbarkeit konkreter Informationsmittel. Sie belegen für sich allein weder die Häufigkeit ihrer Nutzung noch die Zufriedenheit der Bewohnenden. Die Aussagen zur lokalen Umsetzung werden deshalb von den Aussagen zur Wirkung getrennt.

Die Nutzwertanalyse dient einer transparenten Entscheidung unter Annahmen. Die Kriteriengewichtung und die Bewertungen sind Einschätzungen; die Sensitivitätsprüfung testet die Stabilität gegenüber einer veränderten Gewichtung. Sie ersetzt keine empirische Validierung.

Die drei Praxisprojekte werden nach einer einheitlichen Logik beurteilt: IST-Beschreibung, SOLL-Massnahme, SWOT mit internen und externen Faktoren, gewichteter Variantenvergleich, Kosten-Nutzen-Modellrechnung, Risikoanalyse und persönliche Eigenleistung. Die projektspezifischen Bewertungen stehen ausschliesslich in den Kapiteln 11 bis 13; damit werden methodische Doppelungen vermieden.

Die Schwachstellen werden anhand von vier Kriterien analysiert: Verständlichkeit für die betroffenen Personen, Aufwand für Mitarbeitende, Zuverlässigkeit der Dokumentation und Risiko von Informationsverlusten. Aus der Analyse werden für jedes Praxisprojekt alternative Vorgehensweisen formuliert.

Die Nutzwertanalyse macht unterschiedliche Kriterien vergleichbar. Die Gewichtungen werden offengelegt und die Varianten mit einer einheitlichen Skala beurteilt. Eine hohe Punktzahl bedeutet eine günstige Bewertung innerhalb der gewählten Annahmen, nicht einen wissenschaftlich bewiesenen Vorteil.

Die Kosten-Nutzen-Analyse trennt einmalige Einführungskosten von laufendem Aufwand und qualitativem Nutzen. Wo Mengen und Zeitwerte fehlen, werden Szenarien berechnet und die Grenzen der Aussage ausdrücklich benannt. Die Risikoanalyse ergänzt Eintrittswahrscheinlichkeit, Auswirkungen, Gegenmassnahmen und verbleibende Unsicherheiten.

7.3.2 Ideenfindung und kreative Lösungsentwicklung im Betreuungsalltag

Die Ideen für die drei Praxisprojekte entstanden aus der Auseinandersetzung mit wiederkehrenden Herausforderungen im Betreuungsalltag des Bundesasylzentrums Flumenthal. Ausgangspunkt war die Frage, wie bestehende Abläufe verständlicher, übersichtlicher und praktikabler gestaltet werden können.

Bei der Eintrittspräsentation stand die Herausforderung im Vordergrund, neue Bewohnerinnen und Bewohner ergänzend zum individuellen Eintrittsgespräch möglichst einheitlich und verständlich über wichtige Regeln und Abläufe zu informieren. Daraus entwickelte sich die Idee einer gemeinsamen Präsentation mit mündlicher sprachlicher Unterstützung.

Beim Projekt Arbeit gegen Punkte lag der Schwerpunkt auf einer besseren Orientierung bei den verfügbaren Arbeiten und den damit verbundenen Abläufen. Als Lösungsansatz wurden übersichtliche, farblich strukturierte und mehrsprachige Arbeitspläne entwickelt.

Beim Hygieneartikel-Kiosk führte die Betrachtung des bisherigen Ausgabeprozesses zur Idee, die Erfassung mithilfe von Barcodes und der bestehenden ORS-Software zu vereinfachen. Gleichzeitig wurde eine manuelle Ersatzlösung für technische Ausfälle berücksichtigt.

Die Ideenfindung erfolgte somit praxisorientiert durch Beobachtung, Reflexion bestehender Abläufe und die Entwicklung konkreter Verbesserungsmöglichkeiten. Es handelte sich nicht um einen formal dokumentierten Kreativitätsworkshop. Die anschliessende Beurteilung der Lösungsvarianten erfolgt anhand der in dieser Arbeit dargestellten Bewertungsmethoden.

Die Eingrenzung auf die drei Praxisprojekte orientierte sich an den wiederkehrenden Herausforderungen im Betreuungsalltag und an der Möglichkeit, dafür konkrete Verbesserungsansätze auszuarbeiten. Eine gesonderte, zahlenbasierte Priorisierung sämtlicher ursprünglicher Ideen wurde nicht dokumentiert. Die Bewertung der Lösungsvarianten innerhalb der einzelnen Praxisprojekte wird in den jeweiligen Präferenzmatrizen und Nutzwertanalysen nachvollziehbar dargestellt.



Abbildung 6: Kreative Ideenentwicklung

7.4 Projektstruktur und Arbeitspakete

Der folgende Projektstrukturplan (Abbildung 7) fasst die dokumentierten Arbeitspakete der drei Verbesserungsprojekte in vier Phasen zusammen: Initialisierung, Planung, Durchführung und Abschluss. Die Zuordnung wurde rückblickend anhand der in dieser Diplomarbeit beschriebenen Tätigkeiten erstellt; sie ist kein formell genehmigter Projektplan. Die Umsetzung und die Auswertung der Zeitmessungen sind der Durchführung zugeordnet. Die vier Phasen werden in Kapitel 7.6.1 weiter erläutert.

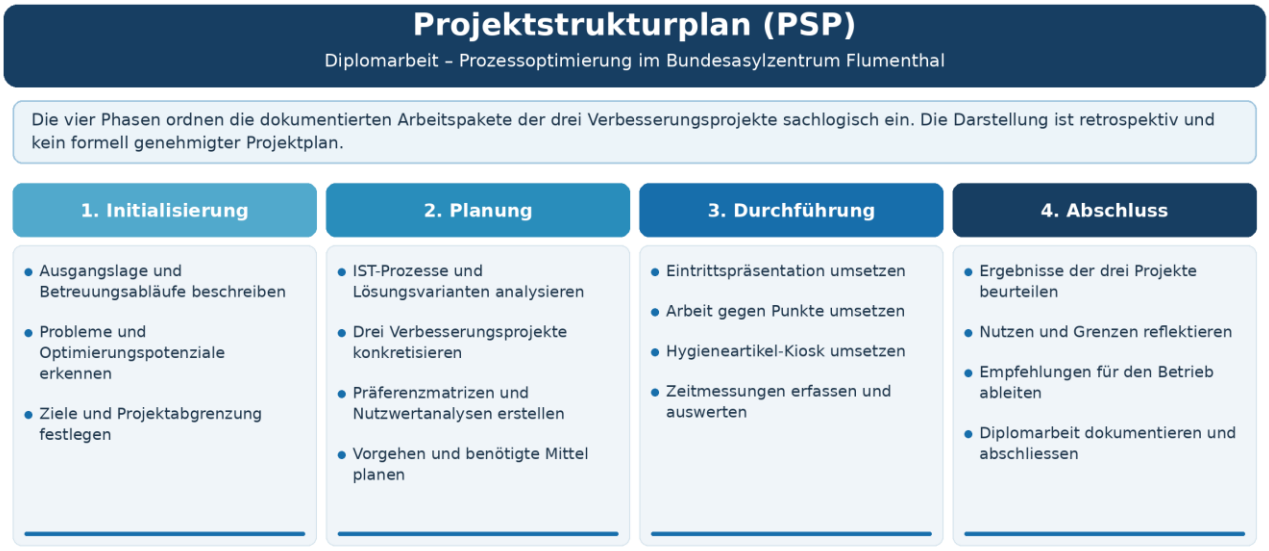


Abbildung 7: Projektstrukturplan – vier Phasen und dokumentierte Arbeitspakete

7.5 Kommunikations- und Schnittstellenplanung

Die folgende Übersicht beschreibt die für die Arbeit relevanten Kontakte und Informationsflüsse. Konkrete Sitzungsdaten und formelle Freigaben sind nicht dokumentiert und werden deshalb nicht ergänzt.

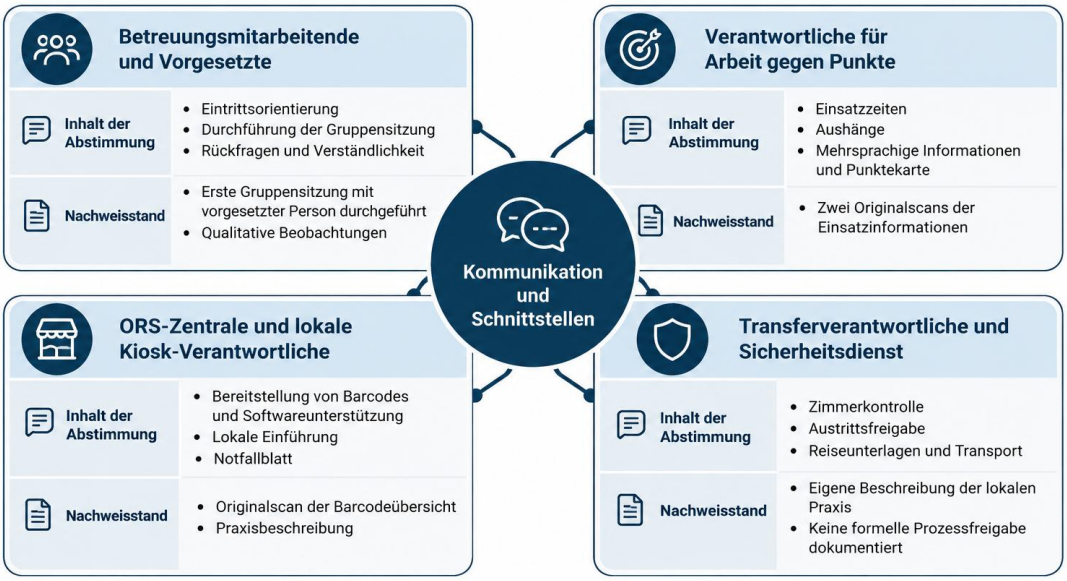


Abbildung 8: Kommunikations- und Schnittstellenübersicht im Projekt

7.6 Projektablauf und Meilensteine

Die Projektablaufplanung und die wesentlichen Meilensteine werden in den folgenden Unterkapiteln dargestellt. Kapitel 7.6.2 zeigt die zeitliche Planung der Projektaktivitäten, während Kapitel 7.6.3 die Meilensteine sowie deren Nachweise und Terminstatus erläutert.

7.6.1 Vier Projektphasen im eigenen Projekt

Die Projektbearbeitung wird in die vier Phasen Initialisierung, Planung, Durchführung und Abschluss eingeordnet. Die Darstellung ist eine nachträgliche, sachlogische Zuordnung der dokumentierten Tätigkeiten; sie behauptet weder einen formell genehmigten Terminplan noch nicht belegte Projekttermine. Die drei Verbesserungen wurden im laufenden Betrieb entwickelt und umgesetzt und sind deshalb nicht als drei voneinander unabhängige, streng nacheinander ausgeführte Projekte zu verstehen. Die zugehörigen Arbeitspakete sind im Projektstrukturplan in Kapitel 7.4 (Abbildung 7) zusammengefasst.



Abbildung 9: Vier Projektphasen im eigenen Projekt – dokumentierte Tätigkeiten, Belege und Stand

7.6.2 Grafische Projektablaufplanung

Die folgende grafische Projektablaufplanung stellt die drei Praxisprojekte sowie übergeordnete Aufgaben im Wochenraster dar. Die zeitliche Zuordnung einzelner Arbeitsschritte ist teilweise retrospektiv rekonstruiert und dient der Orientierung; sie ist kein belegter Soll-Ist-Terminvergleich.

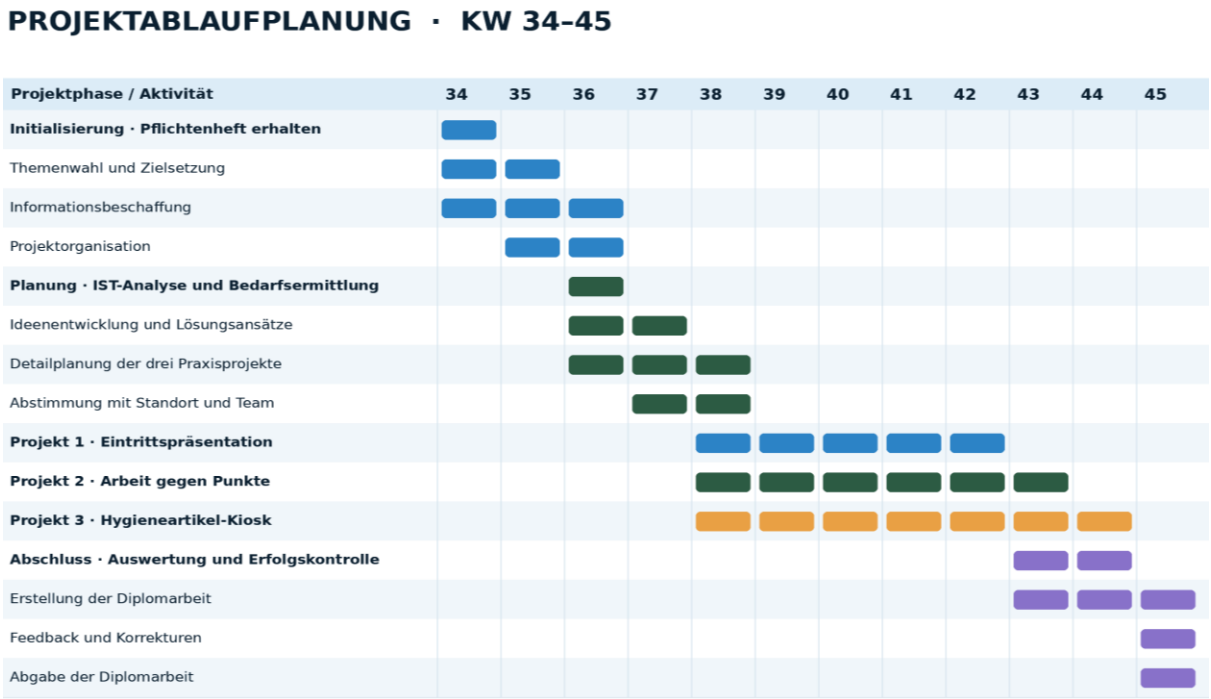


Abbildung 10: Grafische Projektablaufplanung und Meilensteine

7.6.3 Meilensteine, Nachweise und Terminstatus

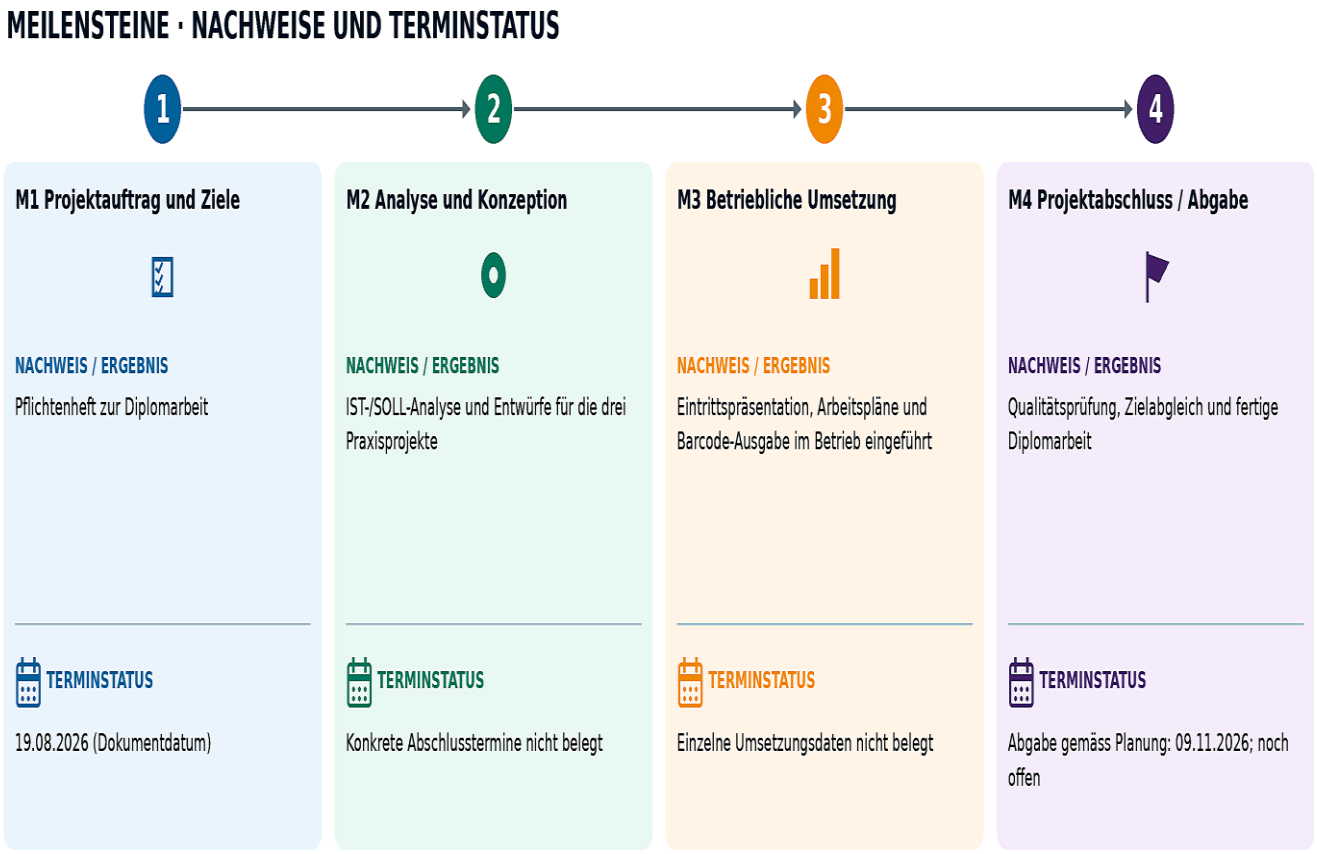


Abbildung 11: Meilensteinplan – Nachweise und Terminstatus

Die grafische Wochenübersicht ist eine rückblickende, teilweise angenäherte Projektplanung. Für einen belastbaren Soll-Ist-Vergleich fehlen exakte Start- und Enddaten sämtlicher Arbeitspakete. Die dargestellten Zeitfenster sind daher nicht als nachgewiesene Durchführungstermine zu verstehen.

Zur Nachvollziehbarkeit des Projektverlaufs dienen neben der Meilensteinübersicht die Projektstatusberichte im Anhang. Sie dokumentieren den jeweiligen Bearbeitungsstand. Aus den verfügbaren Unterlagen lassen sich jedoch nicht für alle Arbeitspakete verlässliche Terminabweichungen oder deren Ursachen ableiten; auf entsprechende unbelegte Angaben wird deshalb verzichtet.

8.Darstellung des IST-Prozesses



Abbildung 12: IST-Prozess – Betreuungsablauf vor Einführung der drei Praxisprojekte

Die nachfolgenden Hinweise auf die drei Praxisprojekte dienen ausschliesslich der rückblickenden Gegenüberstellung. Sie gehören nicht zum hier dargestellten ursprünglichen IST-Prozess.

8.1 Aufnahme und Eintritt

Beim Eintritt werden die Grundlagen für den weiteren Aufenthalt geschaffen. Die neu eintretende Person muss erfahren, wo sie untergebracht wird, welche Regeln gelten, an wen sie sich wenden kann und welche Angebote im Zentrum bestehen. Die individuelle Erstinformation und die Bestätigung der erhaltenen Informationen bleiben ein wichtiger Bestandteil des bestehenden Ablaufs.

Aus dem Arbeitsalltag ergab sich die Beobachtung, dass bestimmte Fragen nach dem Eintritt wiederholt gestellt wurden und Inhalte nicht bei allen Personen gleich gut ankamen. Unterschiedliche Sprachkenntnisse erschweren die mündliche Vermittlung. Daraus entstand die ergänzende Eintrittspräsentation als strukturierter Informationsanlass; sie ersetzt die persönliche Erstinformation nicht.

Für den IST-Prozess ist deshalb zwischen der Aufnahme mit individueller Orientierung und der später eingeführten Gruppeninformation zu unterscheiden. Der genaue zeitliche Abstand kann je nach Organisation variieren; ein allgemeingültiger Zeitpunkt wird hier nicht behauptet.

8.2 Unterbringung und Betreuung im Alltag

Während des Aufenthalts sind Unterkunft, tägliche Ansprechbarkeit und die Unterstützung bei praktischen Fragen miteinander verbunden. Betreuungsmitarbeitende nehmen Anliegen entgegen, erläutern Regeln und leiten Fragen bei Bedarf an zuständige Stellen weiter. Der Alltag verlangt dabei sowohl wiederkehrende Routinen als auch Reaktionen auf individuelle Situationen.

Die Qualität dieser Phase hängt wesentlich von verständlichen Informationen und klaren Zuständigkeiten ab. Wiederholte Rückfragen können ein Hinweis darauf sein, dass eine Information zwar einmal abgegeben, aber nicht ausreichend verstanden oder im Alltag nicht leicht auffindbar ist.

Die drei Praxisprojekte setzen an solchen Alltagssituationen an. Sie verändern nicht die grundsätzliche Verantwortung für Betreuung und Unterbringung, sondern sollen einzelne Informations- und Dokumentationsschritte einfacher und nachvollziehbarer gestalten.

8.3 Informationsvermittlung und Begleitung

Informationen werden im Zentrum über persönliche Gespräche, Hinweise und schriftliche Unterlagen vermittelt. Die Wirksamkeit hängt von Sprache, Verständlichkeit, Zeitpunkt und Wiederauffindbarkeit ab. Besonders beim Eintritt kann eine grosse Menge neuer Informationen die Aufnahme erschweren.

Die Eintrittspräsentation ergänzt die individuelle Orientierung durch wiederkehrende Gruppentermine. Nach den vorliegenden Angaben bestehen die Folien auf Deutsch und Englisch; bei Bedarf werden Inhalte mündlich in weitere Sprachen übertragen. Die Präsentation wurde durch den Verfasser initiiert und im Team eingeführt.

Bei «Arbeit gegen Punkte» war zuvor neben mündlichen Erläuterungen bereits ein einfacher Aushang vorhanden. Die Verbesserung bestand nicht darin, erstmals schriftliche Information anzubieten, sondern in einer mehrsprachigen, übersichtlicheren Darstellung und in der zusätzlichen Verfügbarkeit des Plans auf der Rückseite der Punktekarte.

8.4 Aktivitäten im Zentrum

Aktivitäten und Mitwirkungsmöglichkeiten unterstützen die Struktur des Alltags im Zentrum. Sie erfordern eine verständliche Kommunikation darüber, welche Angebote bestehen, wann sie stattfinden und unter welchen Bedingungen eine Teilnahme möglich ist. Für die vorliegende Arbeit wird besonders der Bereich «Arbeit gegen Punkte» vertieft untersucht.

Im bisherigen Ablauf wurden die Punkte grundsätzlich mündlich erläutert; ein einfacher schriftlicher Hinweis nannte beispielhaft das Verhältnis zwischen Arbeitszeit und Punkten. Für unterschiedliche Einsatzdauern und konkrete Einsatzzeiten waren die Informationen jedoch nicht ausreichend übersichtlich. Daraus ergaben sich nach der Erfahrung des Verfassers wiederkehrende Nachfragen.

Die eingeführte mehrsprachige Übersicht und der Plan auf der Rückseite der persönlichen Punktekarte sollen den Zugang zu denselben Informationen verbessern. Die Teilnahmeorganisation und die tatsächliche Punktevergabe sind davon zu unterscheiden; diese Arbeit bewertet in erster Linie die Informationsvermittlung und nicht die rechtliche Ausgestaltung des Angebots.

8.5 Sprachförderung und Deutschkurse

Der Deutschunterricht ist ein Bestandteil der Sprachförderung im Bundesasylzentrum Flumenthal. Nach Auskunft aus der lokalen Betreuungspraxis findet er jeweils montags und mittwochs von 15.30 bis 17.00 Uhr statt. Diese Zeitangabe beschreibt den zum Zeitpunkt der Auskunft genannten Ablauf und stellt keinen dauerhaft garantierten Kursplan dar.

Für den Betreuungsprozess ist wichtig, dass die Teilnehmenden klare Informationen über die Unterrichtszeiten erhalten und der Deutschunterricht mit anderen Terminen und Aktivitäten abgestimmt wird. Über Teilnahmebedingungen, Unterrichtsinhalte, Kursleitung oder Lernerfolge liegen für diese Arbeit keine zusätzlich bestätigten Angaben vor. Deshalb werden hierzu keine weitergehenden Aussagen getroffen.

8.6 Unterstützende Prozesse

Zu den unterstützenden Prozessen gehören unter anderem Wäscherei, Hygieneartikelversorgung und die Organisation von Geld- beziehungsweise Sachleistungen im Rahmen der geltenden Vorgaben. Diese Leistungen stehen nicht im Mittelpunkt des Betreuungsauftrags, beeinflussen aber den Alltag und die Arbeitsbelastung erheblich.

Beim Hygieneartikel-Kiosk bestand der frühere dokumentierte Ablauf aus einer manuellen Erfassung von Produkt und zugehöriger Person. Die eingeführte Lösung erfasst den Produktbarcode und anschliessend die Karte der asylsuchenden Person über die vorhandene Software. Die Barcodes wurden durch die ORS-Zentrale entwickelt; Mitarbeitende der Zentrale unterstützten die lokale Einrichtung und Instruktion.

Für den Ausfall von PC oder Anmeldung existiert ein Notfallblatt mit den Feldern Produkt, Datum, Anzahl, AS-ZEMIS-Nr. und ORS-Vorname. Dieses Blatt ist als Ersatzverfahren bei einer technischen Störung dokumentiert; es darf nicht unkommentiert als Beleg des früheren Regelprozesses ausgegeben werden.

Für Wäscherei und Taschengeldausgabe werden die Schnittstellen zur Betreuung berücksichtigt. Detaillierte lokale Prozesszeiten und Sonderregelungen sind hier nicht nachgewiesen und werden deshalb nicht erfunden.

8.7 Austritt und Transfer

Der Austritts- und Transferprozess bildet den Abschluss des Aufenthalts im Bundesasylzentrum Flumenthal. Die asylsuchende Person wird im Voraus über den vorgesehenen Transfertermin informiert, sodass sie sich auf den Austritt vorbereiten kann.

Am Morgen des Transfers zieht die betroffene Person die benutzten Bezüge von Matratze, Kissen und Decke ab und ersetzt sie durch frische Bettwäsche. Die gebrauchte Wäsche bringt sie selbst zur Wäscherei. Ausserdem reinigt und ordnet sie ihren Schrank, das Bett und den Bereich unter dem Bett.

Die für den Transfer zuständige Person kontrolliert den Schlafplatz und den persönlichen Bereich vor Ort. Erst wenn die erforderlichen Reinigungs- und Aufräumarbeiten ordnungsgemäss erledigt sind, erhält die asylsuchende Person die Austrittskarte mit der Bestätigung «Austritt – OK». Die persönliche Kontrolle ist somit eine verbindliche Freigabe vor den weiteren Austrittsschritten.

Im Rahmen der Austrittsabwicklung gibt die Person das Schloss ihres Schranks zurück. Das dafür hinterlegte Depot von CHF 6.20 wird zurückerstattet. Je nach Zeitpunkt und Anspruch erfolgt zusätzlich die Auszahlung des noch zustehenden Wochengeldes. Die Rückgabe des Schlosses und die Geldabwicklung sind von der Kontrolle des Schlafplatzes zu unterscheiden.

Anschliessend legt die asylsuchende Person die bestätigte Austrittskarte beim Sicherheitsdienst vor. Dort erhält sie die Zieladresse, die Wegbeschreibung beziehungsweise eine Karte sowie das für die Weiterreise vorgesehene Bahnticket. Ein Fahrzeug bringt sie zusammen mit ihrem Gepäck vom Bundesasylzentrum Flumenthal zum Bahnhof Solothurn. Ab diesem Bahnhof setzt sie die Reise mit dem Zug zum vorgesehenen Zielort fort.

Der beschriebene IST-Ablauf zeigt mehrere aufeinanderfolgende Schnittstellen: Information vor dem Transfer, Zimmerkontrolle und Austrittsfreigabe, Rückgabe des Schlosses und finanzielle Abwicklung, Übergabe der Reiseunterlagen sowie Transport zum Bahnhof. Für die Qualität des Prozesses ist

entscheidend, dass keine dieser Übergaben ausgelassen wird. Eine zusätzliche, bislang nicht belegte formelle Checkliste oder eine elektronische Bestätigung wird in dieser Arbeit nicht als bereits eingeführt dargestellt.

Quelle: Eigene Beschreibung und Bestätigung der lokalen Betreuungspraxis im Bundesasylzentrum Flumenthal, 22.10.2026.

Der Austritt beziehungsweise Transfer bildet den Abschluss des betrachteten Betreuungsprozesses. Die betroffene Person, die zuständigen Mitarbeitenden und gegebenenfalls die aufnehmenden Stellen müssen rechtzeitig über den Übergang informiert werden. Offene organisatorische Punkte sollten vor dem Austritt geklärt werden.

Für eine zuverlässige Übergabe ist wichtig, welche Informationen weitergegeben werden dürfen und müssen, wer die Vollständigkeit kontrolliert und wie die Erledigung dokumentiert wird. Dabei gelten die betrieblichen Vorgaben und Datenschutzanforderungen.

Der lokale Austrittsablauf ist anhand der Praxisbeschreibung vom 22.10.2026 konkretisiert. Für weitere, hier nicht beschriebene Sonderfälle oder zusätzliche formelle Dokumentationsschritte liegen keine bestätigten Angaben vor.

9.Analyse des bestehenden Betreuungsprozesses

Die Analyse betrachtet die Zusammenarbeit der beteiligten Bereiche und die Weitergabe von Informationen entlang des Betreuungsprozesses. Anhand der drei Praxisprojekte werden wiederkehrende Schwierigkeiten sichtbar gemacht und mögliche Ursachen eingeordnet. Eine quantitative Bewertung der Häufigkeit dieser Schwierigkeiten ist mangels systematischer Messdaten nicht möglich.

9.1 Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Tabelle 1: Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Betreuungsprozess



Im Unterschied zur Übersicht in Kapitel 4.1.2, die die Zusammenarbeit der Funktionsbereiche im Gesamtprozess veranschaulicht, untersucht dieses Kapitel die konkreten Aufgaben und Verantwortungsbeiträge in den drei Praxisprojekten. Die dargestellten Zuordnungen sind prozessbezogen und stellen weder ein offizielles Organigramm noch bestätigte Weisungslinien dar.

Bei der Eintrittspräsentation liegt der Schwerpunkt auf der inhaltlichen Vorbereitung, der Einladung und der Durchführung durch die Betreuung in Abstimmung mit den zuständigen Mitarbeitenden. Bei «Arbeit gegen Punkte» stehen die Erstellung und Aktualisierung verständlicher, mehrsprachiger Einsatzinformationen im Vordergrund. Beim Hygieneartikel-Kiosk sind die lokale Organisation der Barcode-Erfassung, die technische Unterstützung durch die ORS-Zentrale sowie die kontrollierte manuelle Erfassung bei Systemausfall voneinander zu unterscheiden.

Bei den drei Praxisprojekten ist die Eigenleistung des Verfassers von den Beiträgen anderer zu unterscheiden: Er entwickelte die Idee der Eintrittspräsentation und organisierte deren Einführung; er erarbeitete die verständlichere Darstellung für «Arbeit gegen Punkte»; beim Kiosk initiierte und koordinierte er die lokale Umstellung, während die Produktbarcodes von der ORS-Zentrale stammten.

Diese Zuordnung beschreibt die Projektbeiträge. Sie ersetzt keine offizielle Stellenbeschreibung oder verbindliche Kompetenzregelung. Für die laufende Pflege der Hilfsmittel sollte die Leitung ausdrücklich festlegen, wer Inhalte überprüft und wer Änderungen freigibt.

9.2 Zusammenarbeit, Schnittstellen und Informationsflüsse

Informationsflüsse verbinden die drei Phasen des Gesamtprozesses. Beim Eintritt werden grundlegende Regeln und Kontakte vermittelt. Während des Aufenthalts entstehen Rückfragen zu Aufgaben, Angeboten und Ausgaben. Beim Austritt werden relevante Informationen abgeschlossen beziehungsweise übergeben.

Die analysierten Schwachstellen haben eine gemeinsame Ursache auf Prozessebene: Information oder Dokumentation war zwar vorhanden, aber nicht immer in der passenden Form, am passenden Ort oder mit möglichst geringem Zusatzaufwand verfügbar. Die Präsentation, die mehrsprachige Übersicht und die barcodegestützte Erfassung adressieren unterschiedliche Ausprägungen dieses Problems.

Als übergreifende Empfehlung ergibt sich, Informationen nicht nur einmal abzugeben, sondern deren Verständlichkeit und Aktualität systematisch zu sichern. Für digitale Arbeitsschritte muss ausserdem ein geregelter Ablauf bei Systemausfällen vorhanden sein.

9.3 Schwachstellen und Optimierungspotenziale

Schwachstelle 1 – Eintrittsinformation: Bei einer Vielzahl neuer Regeln und unterschiedlicher Sprachkenntnisse besteht das Risiko, dass Inhalte nicht ausreichend verstanden werden. Wiederkehrende Fragen wurden im Alltag beobachtet. Die ergänzende Eintrittspräsentation standardisiert zentrale Inhalte und erlaubt Rückfragen in einer gemeinsamen Veranstaltung.

Schwachstelle 2 – Arbeit gegen Punkte: Die bisherige mündliche Erklärung und ein einfacher Aushang reichten für konkrete Einsatzzeiten und unterschiedliche Arbeitseinheiten nicht immer aus. Die mehrsprachige Übersicht und der Plan auf der Punktekarte machen die Information zugänglicher.

Schwachstelle 3 – Hygieneartikel-Kiosk: Die handschriftliche Erfassung erforderte zusätzlichen administrativen Aufwand und konnte Übertragungsfehler begünstigen. Die digitale Erfassung mit Barcode und Bewohnerkarte soll die Dokumentation vereinfachen. Ein Notfallblatt bleibt für Systemausfälle erforderlich.

Die drei Schwachstellen sind anhand praktischer Beobachtungen und Unterlagen nachvollziehbar. Ohne Messdaten lassen sich die Schwachstellen weder nach ihrer Häufigkeit noch nach der Höhe möglicher finanzieller Schäden zuverlässig einordnen.

10.Optimierter SOLL-Prozess und Handlungsempfehlungen

Aufbauend auf der IST-Analyse beschreibt dieses Kapitel einen verbesserten Ablauf mit klareren Informationen und nachvollziehbaren Zuständigkeiten. Die drei eingeführten Praxislösungen bilden dafür konkrete Ansatzpunkte. Ergänzende Empfehlungen zur Pflege und Wirkungskontrolle sind als zukünftige Schritte zu verstehen.

10.1 Entwicklung des SOLL-Prozesses

Der übergreifende SOLL-Prozess erhält die wesentlichen Betreuungsphasen, ergänzt jedoch an drei Stellen klar definierte Hilfsmittel. Nach der individuellen Eintrittsorientierung folgt eine strukturierte Gruppeninformation. Während des Aufenthalts stehen mehrsprachige Einsatzinformationen sichtbar und auf der Punktekarte zur Verfügung. Bei der Hygieneartikelausgabe werden Produkt und Person direkt digital erfasst.

Für jeden dieser Schritte muss ein Verantwortungsübergang geregelt sein: Wer lädt ein und aktualisiert Folien? Wer kontrolliert den Arbeitsplan auf Änderungen? Wer überprüft bei einer Störung die Nachtragung aus dem Notfallblatt? Ohne solche Zuständigkeiten kann ein zunächst erfolgreicher neuer Ablauf mit der Zeit an Qualität verlieren.

In dieser Diplomarbeit bezeichnet der SOLL-Prozess den gegenüber der ursprünglichen IST-Situation verbesserten Betreuungsablauf, der mit den drei Praxisprojekten bereits eingeführt wurde und im Betrieb angewendet wird. Er ist somit nicht lediglich ein für die Zukunft geplantes Zielbild. Die ergänzenden Vorschläge zur Standardisierung, zur verbindlichen Regelung von Zuständigkeiten und zur längerfristigen Wirkungskontrolle sind dagegen Empfehlungen; sie werden nicht als bereits umgesetzte betriebliche Vorgaben dargestellt.

10.2 Verbesserungsvorschläge

Massnahme A: Die Eintrittspräsentation wird als Ergänzung zur persönlichen Erstinformation fortgeführt. Ein kurzer Prüfprozess für Inhalte, Übersetzungen und Terminankündigungen soll die Aktualität sicherstellen.

Massnahme B: Der mehrsprachige Plan zu «Arbeit gegen Punkte» wird bei Änderungen gleichzeitig an allen Aushangorten und auf neu ausgegebenen Punktekarten aktualisiert. Eine Versionsangabe oder ein Datum kann verhindern, dass verschiedene Stände parallel verwendet werden.

Massnahme C: Für den Hygieneartikel-Kiosk wird die Scan-Reihenfolge als kurze Arbeitsanweisung festgehalten. Bei technischen Ausfällen ist das vorhandene Notfallblatt zu verwenden; die Nachtragung im System sollte mit einer klaren Kontrollverantwortung verbunden werden.

Die Massnahmen nutzen überwiegend vorhandene Infrastruktur. Vor weiteren Investitionen müssen die tatsächlichen Mengen, der Zeitaufwand und die betriebliche Freigabe geprüft werden.

10.3 Konkrete Handlungsempfehlungen und Nutzen für den Betrieb

Kurzfristig sollte die Zentrumsleitung die Verantwortlichkeiten für die drei Hilfsmittel festlegen und deren Aktualität prüfen lassen. Mittelfristig empfiehlt sich eine einfache Wirkungskontrolle über wenige Wochen. Die Mitarbeitenden könnten etwa häufige Rückfragen anonymisiert zählen und für die Kioskausgabe stichprobenartig Zeiten erfassen.

Die Einführungskosten des Kiosks sind im Projektteil als Szenario dargestellt. Für die Präsentation entstehen laufende Personalaufwände, deren Höhe von Anzahl Mitarbeitender und Dauer abhängt. Bei den Aushängen fallen vor allem Pflege- und Druckaufwand an. Ein positiver qualitativer Nutzen darf daher nicht ohne Messung in eine garantierte finanzielle Einsparung umgerechnet werden.

Als Nutzen für den Betrieb werden eine verständlichere Orientierung, weniger vermeidbare Klärungen, nachvollziehbarere Ausgaben und eine stabilere Zusammenarbeit erwartet. Die tatsächliche Höhe dieser Effekte sollte im Betrieb geprüft und dokumentiert werden.

11.Teil II – Vertiefte Praxisanalysen

11.1 Eintrittspräsentation: verständliche Information beim Eintritt

Das erste Praxisprojekt betrifft die ergänzende Eintrittspräsentation. Dieses Kapitel dokumentiert die Ausgangslage, die gewählte Lösung, ihre Umsetzung und die betriebswirtschaftliche Beurteilung.

11.2 Analyse und Einordnung

Beim Eintritt erhalten Asylsuchende zahlreiche Informationen über Regeln, Abläufe und Ansprechpersonen. Unterschiedliche Sprachkenntnisse und wiederkehrende Rückfragen zeigen, weshalb eine zusätzliche, einheitlich gestaltete Orientierung sinnvoll sein kann. Die Eintrittspräsentation wird deshalb als Ergänzung zur individuellen Information betrachtet, nicht als deren Ersatz.

11.3 Ausgangslage und IST-Analyse

Die mündliche Erstinformation beim Eintritt vermittelt grundlegende Regeln und Zuständigkeiten. Im Betreuungsalltag kam es jedoch häufig zu Rückfragen und Verständigungsproblemen. Zudem waren zusätzliche Einzelgespräche nötig. Sprachkundige Kolleginnen und Kollegen mussten fallweise hinzugezogen werden, was bei gleichzeitigen anderen Aufgaben zu Wartezeiten führen konnte.

Als Verbesserungsansatz wurde eine gemeinsame, visuell unterstützte Eintrittspräsentation mit mündlicher Übersetzung eingeführt. Die reguläre Erstinformation wird weiterhin durchgeführt.

Die Teilnahme an der ergänzenden Eintrittspräsentation ist verpflichtend. Erscheint eine eingeladene Person nicht, suchen Mitarbeitende sie im Zimmer auf und fordern sie zur Teilnahme auf. Die Präsentationsfolien sind auf Deutsch und Englisch verfasst. Je nach Sprachbedarf werden die Inhalte zusätzlich mündlich in verschiedene Sprachen übertragen. Dazu gehören beispielsweise Farsi, Paschtu, Französisch, Arabisch, Urdu, Türkisch, Kurdisch, Ukrainisch und Russisch sowie weitere Sprachen, darunter Sprachen von Personen aus Sri Lanka. Die Aufzählung ist nicht abschliessend; die jeweils verfügbaren Sprachkenntnisse sind massgebend. Sie ergänzt die bestehende individuelle KPB-Erstinformation und ersetzt diese nicht.

11.4 Ziele der Verbesserung

SWOT-Analyse – Eintrittspräsentation



Ableitung konkreter Massnahmen

- Folien regelmässig auf Aktualität prüfen und bei Bedarf anpassen.
- Gruppenpräsentation ergänzt die individuelle KPB-Einführung; sie ersetzt sie nicht.

Methodische Einordnung: Stärken/Schwächen = interne Eigenschaften des lokalen Prozesses; Chancen/Gefahren = mögliche externe Einflüsse. Die Aussagen sind qualitative Einschätzungen, keine gemessenen Wirkungen.

Die Massnahme soll wichtige Informationen verständlicher und einheitlicher vermitteln. Sie soll häufige Rückfragen reduzieren, Zuständigkeiten klarer machen und die vorhandenen personellen Ressourcen sinnvoll nutzen. Eine quantitative Vorher-Nachher-Messung liegt nicht vor.

11.5 Variantenvergleich

Tabelle 2: Variantenvergleich – Eintrittspräsentation

Variante	Vorteile	Grenzen
A – Individuelle mündliche Information	**Persönliche Ansprache; direkte Rückfragen**	**Wiederholungsaufwand; sprachabhängig**
B – Mehrsprachige Informationsblätter	**Wiederverwendbar; flexibel lesbar**	**Übersetzungs- und Aktualisierungsbedarf; abhängig von Lesekenntnissen**
C – Gruppenpräsentation mit Bildern und Übersetzung	**Einheitlicher Ablauf; visuelle Unterstützung; Rückfragen**	**Koordinationsbedarf; sprachkundige Mitarbeitende nötig**

Variante C ist die bereits umgesetzte Lösung. Der Vergleich wird im Rahmen der Diplomarbeit zur nachträglichen systematischen Beurteilung durchgeführt.

11.6 Nutzwertanalyse

Tabelle 3: Präferenzmatrix – Eintrittspräsentation

Kriterium	A	B	C	D	E	Vergleich	Gewicht
A – Verständlichkeit	–	3:2	3:2	2:1	2:1	30/100	30 %
B – Einheitlichkeit	2:3	–	1:1	4:3	4:3	20/100	20 %
C – Rückfragen möglich	2:3	1:1	–	4:3	4:3	20/100	20 %
D – Personeller Aufwand	1:2	3:4	3:4	–	1:1	15/100	15 %
E – Umsetzbarkeit	1:2	3:4	3:4	1:1	–	15/100	15 %
Summe							100 %

Leseschlüssel: Die Zahlenverhältnisse vergleichen die Gewichtungen zweier Kriterien (z. B. 30 % zu 20 % = 3:2). Die fünf Gewichte ergeben zusammen 100 %.

Kontrolle: Die fünf Kriteriengewichte ergeben zusammen 100 %. Die Bewertungen und Ergebnisse der Nutzwertanalyse bleiben unverändert.

Bewertungsskala: 1 = wenig geeignet bis 5 = sehr geeignet. Gewichtungen und Bewertungen sind fachliche Einschätzungen für die vorliegende Analyse.

Tabelle 4: Nutzwertanalyse – Eintrittspräsentation

Kriterium	Gewicht	A	B	C
Verständlich-keit	30 %	2	3	5
Einheitlichkeit	20 %	2	4	5
Rückfragen möglich	20 %	5	2	5
Personeller Aufwand	15 %	2	4	3
Umsetzbarkeit	15 %	5	4	4
Gewichteter Nutzwert	100 %	3,05	3,30	4,55

Variante C erreicht mit 4,55 Punkten den höchsten rechnerischen Nutzwert. Die Bewertung zeigt die festgelegten Prioritäten, ersetzt jedoch keine Messung der tatsächlichen Wirkung.

11.6.1 Sensitivitätsprüfung (Szenario, keine empirische Messung)

Zur Prüfung der Robustheit werden im Szenario 10 Prozentpunkte vom Kriterium «Verständlichkeit» auf «Personeller Aufwand» verschoben. Alle übrigen Gewichte und die Bewertungen bleiben unverändert; die Gewichtssumme beträgt weiterhin 100 %. Die Änderung der Gewichtung ist ein Rechenbeispiel und keine nachträglich dokumentierte Entscheidung der Beteiligten.

Tabelle 5: Sensitivitätsprüfung – Eintrittspräsentation

Kriterium	Grundgewicht	Szenariogewicht	Bewertung A / B / C
Verständlichkeit	30 %	20 %	2 / 3 / 5
Einheitlichkeit	20 %	20 %	2 / 4 / 5
Rückfragen möglich	20 %	20 %	5 / 2 / 5
Personeller Aufwand	15 %	25 %	2 / 4 / 3
Umsetzbarkeit	15 %	15 %	5 / 4 / 4
Gewichtssumme	100 %	100 %	Bewertungsskala: 1–5
Grundwerte A / B / C	–	–	3,05 / 3,30 / 4,55
Szenariowerte A / B / C	–	–	3,05 / 3,40 / 4,35

Im betrachteten Szenario bleibt Variante C mit 4,35 Punkten rechnerisch an erster Stelle. Dieses einzelne Szenario zeigt jedoch weder, dass das Ergebnis bei allen möglichen Gewichtungen stabil bleibt, noch belegt es eine tatsächlich gemessene Wirkung.

11.7 Kosten-Nutzen-Analyse

Die Präsentation findet normalerweise zweimal pro Woche mit zwei bis drei Mitarbeitenden statt. Eine Sitzung dauert bei einer Übersetzung ungefähr 60 Minuten; bei Übersetzung in zwei Sprachen (beispielsweise Farsi und Paschtu), ungefähr 90 Minuten.

Mangels intern bestätigtem Stundenkostensatz wird ein kalkulatorischer Ansatz von CHF 30 pro Mitarbeitendenstunde verwendet. Dieser ist weder der nachgewiesene Lohn noch ein vollständiger betrieblicher Vollkostensatz.

6: Kosten-Nutzen-Analyse – Eintrittspräsentation

Sitzung	Berechnung	Kalkulatorischer Aufwand
60 Min. / 2 Mitarbeitende	2 × 1 h × CHF 30	CHF 60
60 Min. / 3 Mitarbeitende	3 × 1 h × CHF 30	CHF 90
90 Min. / 2 Mitarbeitende	2 × 1,5 h × CHF 30	CHF 90
90 Min. / 3 Mitarbeitende	3 × 1,5 h × CHF 30	CHF 135

Bei zwei Sitzungen pro Woche entstehen für die reine Anwesenheit rechnerische Personalkosten von CHF 120 bis CHF 270. Vorbereitungszeit, Einladungen, Koordination und Vertretung anderer Aufgaben sind darin nicht enthalten. Daraus ergibt sich nicht automatisch eine zusätzliche Lohnauszahlung.

Die erstmalige Erstellung von Folien, Bildern und sprachlichen Erklärungen erforderte Aufwand, der nicht zeitlich erfasst wurde. Ein Laptop war vorhanden; ein Projektor wird genutzt. Ob dieser für die Massnahme angeschafft wurde, ist ungeklärt. Ein Projektorkauf darf deshalb nur als ausdrücklich gekennzeichnetes Beschaffungsszenario in die Rechnung eingehen. Nach subjektiven Praxiseindrücken wurden bestimmte Hausregeln und Zuständigkeiten besser verstanden; auch wiederkehrende Rückfragen schienen abzunehmen. Systematische Vorher-Nachher-Erhebungen fehlen. Eine finanzielle Nettoersparnis kann damit nicht nachgewiesen werden.

11.7.1 Szenarien und Grenzen der Wirtschaftlichkeit

Bei zwei Terminen pro Woche und einer Anwesenheitsdauer von 60 bis 90 Minuten entstehen bei zwei bis drei Mitarbeitenden rechnerisch vier bis neun Personalstunden pro Woche. Mit dem angenommenen Ansatz von CHF 30 je Stunde entspricht dies CHF 120 bis CHF 270 pro Woche. Diese Bandbreite beschreibt den Einsatz von Personalressourcen und keine zusätzliche Barausgabe.

Ein möglicher Nutzen liegt in einer einheitlicheren Erstinformation und weniger wiederholten Einzelfragen. Da weder die Dauer früherer Einzelgespräche noch die Zahl vermiedener Rückfragen systematisch erfasst wurden, wird bewusst keine fiktive Nettoeinsparung berechnet.

Tabelle 7: Wirtschaftlichkeitsszenarien – Eintrittspräsentation

Szenario	Personalstunden/Woche	Modellwert/Woche
2 Personen × 2 × 60 Min.	4,0	CHF 120
2 Personen × 2 × 90 Min.	6,0	CHF 180
3 Personen × 2 × 90 Min.	9,0	CHF 270

11.8 Risikoanalyse

Methodische Einordnung: Die Risikobewertung dient der strukturierten Priorisierung von Unsicherheiten. Die angegebenen Werte sind lokale Einschätzungen und keine statistisch ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeiten (vgl. ISO 31000:2018).

8: Risikoanalyse – Eintrittspräsentation

Risiko	W	A	W × A	Massnahme
Sprachkundige Person fehlt	2	3	6	Dienstplanung abstimmen; Termin anpassen
Dringender Eintritt verdrängt Termin	2	2	4	Einladung und Liste aktualisieren
Inhalte nicht aktuell	2	3	6	Zuständige Person aktualisiert Folien
Eingeladene fehlen	2	2	4	Liste kontrollieren; Personen erinnern
Zwei Sprachen verlängern Sitzung	3	2	6	Mehr Zeit einplanen

Skala: Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung je 1 (gering) bis 3 (hoch). Werte sind begründungsbedürftige analytische Einschätzungen.

11.9 Umsetzung und SOLL-Ablauf

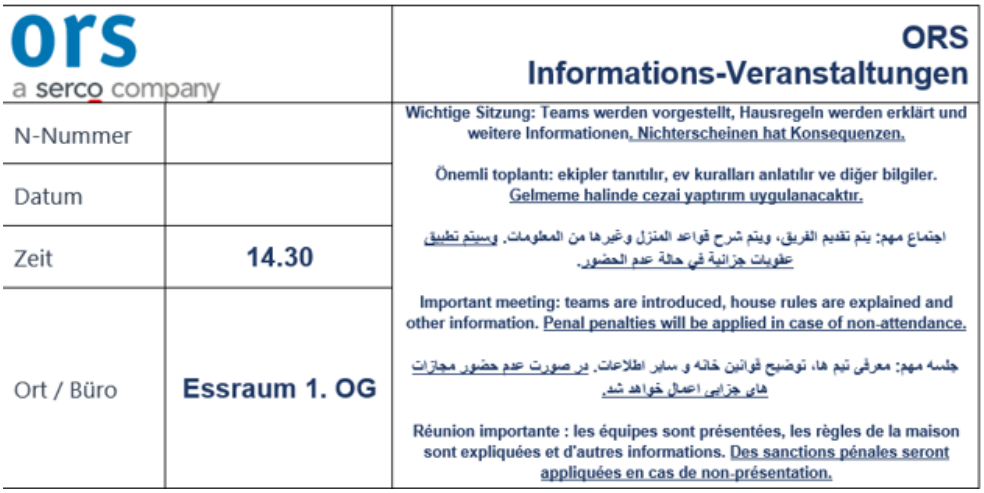


Abbildung 13: Originale mehrsprachige Einladung zur Eintrittspräsentation

Die originale mehrsprachige Einladung zeigt, wie neue Bewohnerinnen und Bewohner über den Termin informiert werden. Danach folgt die gemeinsame Eintrittspräsentation. Die nachstehende Illustration veranschaulicht diesen zweiten Schritt; sie ist keine Aufnahme einer tatsächlichen Veranstaltung.



Abbildung 14: Eintrittspräsentation mit mehrsprachiger Unterstützung

Erstinformation beim Eintritt → Einladung und Teilnehmerplanung → Koordination von Sprachkenntnissen und Personal → Gruppenpräsentation mit Folien und Bildern → mündliche Übersetzung und Beantwortung von Fragen → laufende Betreuung.

Die Folien sind auf Deutsch und Englisch verfasst. Bei Bedarf werden die Inhalte mündlich in weitere Sprachen übersetzt. Es werden keine Videos verwendet. Die Datei ist gemeinsam zugänglich; eine separate schriftliche Arbeitsanweisung besteht derzeit nicht. Erfahrene Mitarbeitende führen die Präsentation durch.

Die Durchführung erfolgt durch erfahrene Mitarbeitende und ergänzt die persönliche Erstinformation beim Eintritt.

11.10 Persönliche Eigenleistung

Meine Eigenleistung begann mit der Beobachtung, dass neue Asylsuchende direkt nach dem Eintritt sehr viele Regeln und Abläufe kennenlernen müssen. Ich entwickelte deshalb die Idee einer ergänzenden, strukturierten Eintrittspräsentation, erarbeitete die Inhalte zu Hausregeln, Tagesablauf, Essenszeiten, Rechten, Pflichten und Ansprechpersonen und bereitete die Präsentation mit verständlichen Bildern auf. Ich organisierte die Durchführung mit dem Team und entwickelte auch die mehrsprachige Einladung, damit die Teilnehmenden über Zeitpunkt und Ort informiert sind. Bei der ersten Durchführung wirkte ich selbst mit und unterstützte die mündliche Sprachvermittlung, unter anderem in Farsi und Paschtu. Die Leitung unterstützte die Einführung; die Präsentation wird seither regelmässig durchgeführt.

Konkreter Arbeitsumfang: Zu meiner Vorbereitung gehörten die Auswahl der für neu eintretende Personen besonders wichtigen Themen, die verständliche Strukturierung der Informationen, die Abstimmung mit dem Team und die Organisation der Einladungen. Bei der Durchführung müssen die Sprachkenntnisse der anwesenden Personen berücksichtigt und mündliche Übersetzungen koordiniert werden. Damit ist meine Eigenleistung sowohl in der Konzeption als auch in der praktischen Einführung und Weiterentwicklung sichtbar. Die reguläre individuelle Erstinformation wird durch die Gruppenpräsentation nicht ersetzt.

Meine analytische Eigenleistung im Rahmen der Diplomarbeit besteht darüber hinaus in der nachträglichen strukturierten IST-/SOLL-Beurteilung, dem Variantenvergleich, der Nutzwertanalyse, der Kostenbetrachtung und der Risikoanalyse.

Abgrenzung der Sprachversionen: Der frühere persönliche Rollenbeschrieb erwähnt schriftliche Versionen in Ukrainisch, Englisch und Farsi. Nach der späteren Präzisierung bestehen die tatsächlich eingesetzten Folien auf Deutsch und Englisch; weitere Sprachen werden bei Bedarf mündlich vermittelt. Für die Bewertung ist der aktuelle Praxisablauf massgebend.

11.10.1 Nachweis der Umsetzung und Grenzen der Wirkung

Die Einführung der ergänzenden Gruppeninformation ist durch die Einladung und die beschriebene Durchführung nachvollziehbar. Die Präsentation ergänzt die bestehende individuelle Eintrittsinformation und ersetzt weder deren Inhalte noch die unterschriebene Bestätigung. Die Teilnahmepflicht und das Nachholen abwesender Personen sind Bestandteil des lokalen Ablaufs.

Die ergänzende Eintrittspräsentation wird im Zentrum tatsächlich durchgeführt. Nach den Erfahrungen aus dem Betreuungsalltag verstehen neue Asylsuchende zentrale Regeln, Tagesabläufe und Ansprechpersonen besser. Wiederkehrende Rückfragen und einzelne Missverständnisse konnten nach subjektiver Einschätzung reduziert werden. Die von mir erstellten Präsentationsinhalte sowie die Teamkoordination und die Einladung dokumentieren meinen Beitrag. Eine systematische Vorher-Nachher-Messung von Rückfragen oder Personalzeit liegt nicht vor.

Für die Präsentation kann ich die Umsetzung anhand der Einladung, der vorbereiteten Inhalte und der Organisation der Gruppenveranstaltung erklären. Als beobachtete Wirkung stehen eine verständlichere Orientierung und weniger wiederkehrende Fragen im Vordergrund. Diese Erfahrungen sind nicht als statistisch gemessene Zeitersparnis ausgewiesen.

11.11 Bewertung und Handlungsempfehlungen

Nach den bisherigen Praxiserfahrungen hat die bereits eingeführte Präsentation die Informationsvermittlung vereinheitlicht und die Orientierung neu eintretender Personen erleichtert. Die Rückmeldungen aus dem Alltag sprechen für weniger wiederkehrende Fragen und Missverständnisse. Eine genaue finanzielle Wirkung ist mangels Messdaten nicht belegbar. Empfohlen werden eine kurze Durchführungscheckliste und die regelmässige Aktualisierung der Inhalte. Nach eigener Erinnerung wird die Präsentation seit mehreren Monaten (ungefähr vier Monaten; der genaue Starttermin ist noch zu prüfen) eingesetzt. Sie wird von mir gemeinsam mit einem Arbeitskollegen für neu eintretende Asylsuchende durchgeführt. Nach unseren bisherigen Beobachtungen verstehen die Teilnehmenden die Regeln und Abläufe besser und stellen weniger wiederkehrende Fragen. Die Teilnahme und die Rückmeldungen werden im Betreuungsalltag als sehr positiv erlebt. Diese Einschätzungen beruhen auf Praxiserfahrungen; eine systematische Befragung oder quantitative Vorher-Nachher-Messung wurde nicht durchgeführt.

Zusammenfassende Beurteilung: Die eingeführte Gruppenpräsentation schafft einen zusätzlichen, wiederholbaren Informationskanal nach dem Eintritt. Der nachweisbare Umsetzungserfolg besteht in den erarbeiteten Präsentationsinhalten, der Einladung, der Teamorganisation und der regelmässigen Durchführung. Erwartet wurden eine bessere Orientierung, einheitlichere Aussagen und weniger wiederkehrende Fragen. Im Alltag werden diese Verbesserungen positiv wahrgenommen; eine quantitative Vorher-Nachher-Erhebung liegt jedoch nicht vor. Der Personalaufwand für die Präsentation ist ausdrücklich Teil der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung. Deshalb wird nicht behauptet, dass die Gruppenveranstaltung bereits nachweislich Personalkosten einspart. Ihr Nutzen liegt zunächst in Verständlichkeit, Struktur und Prozessqualität.

11.12 Ergänzende Projektdokumentation – Eintrittspräsentation

Dokumentierte Projektbeschreibung aus den sechs eingereichten Originalseiten. Die Aussagen zu Vorteilen sind als Projektziele beziehungsweise qualitative Praxiserfahrungen zu verstehen, nicht als quantitativ gemessene Wirkung. Abweichungen zum aktuellen Betriebsstand sind in den vorhergehenden Abschnitten erläutert.

Vorschlag zur Verbesserung des Eintrittsprozesses in unserem BAZ

In unserem BAZ gibt es die Möglichkeit, den Eintrittsprozess für neue AS zu verbessern und effizienter zu gestalten.

Wenn neue AS in unserem Zentrum ankommen, erhalten sie innerhalb kurzer Zeit sehr viele Informationen. Sie müssen sich mit zahlreichen Regeln, dem Tagesablauf und den verschiedenen Abläufen im Zentrum vertraut machen. Aufgrund der grossen Informationsmenge ist es für sie oft schwierig, sich alles zu merken und richtig zu verstehen.

Unser Vorschlag

Wir schlagen vor, am Tag nach dem Eintritt eine **Eintrittspräsentation für die neuen AS durchzuführen**.

In dieser Präsentation werden alle wichtigen Informationen über das Leben in unserem Zentrum übersichtlich und verständlich vermittelt. Die Präsentation soll folgende Themen beinhalten:

- Allgemeine Informationen über das Zentrum
- Hausregeln und Verhaltensregeln
- Tagesablauf und Zeitpläne
- Essenszeiten und Verpflegung
- Rechte und Pflichten der AS
- Wichtige Ansprechpersonen und Kontaktmöglichkeiten
- Weitere wichtige Informationen zum Alltag im Zentrum

Durch diese Präsentation erhalten die neuen AS die Möglichkeit, sich nach ihrer Ankunft in Ruhe mit den wichtigsten Informationen vertraut zu machen. Die Informationen werden strukturiert vermittelt, sodass sie besser verstanden und behalten werden können.

Erwartete Vorteile

Weniger Missverständnisse und Konflikte: Die AS kennen die Regeln und Abläufe besser und können sich entsprechend orientieren.

Einheitliche Informationsvermittlung: Alle neuen AS erhalten dieselben wichtigen Informationen in einer klaren und strukturierten Form.

Entlastung der Mitarbeitenden (MA): Die Mitarbeitenden müssen nicht immer wieder dieselben Fragen beantworten und Informationen mehrfach erklären.

Schnellere Integration: Die neuen AS können sich schneller im Zentrum zurechtfinden und sich besser an den Alltag anpassen.

Verbesserte Kommunikation: Ein gemeinsames Verständnis der Regeln und Abläufe fördert die Zusammenarbeit zwischen den AS und den MA.

Ziel des Vorschlags

Ziel ist es, den Eintrittsprozess in unserem BAZ verständlicher, strukturierter und effizienter zu gestalten. Durch die Einführung einer Eintrittspräsentation am Tag nach der Ankunft können Informationen gezielter vermittelt, Missverständnisse reduziert und die Mitarbeitenden im Arbeitsalltag entlastet werden.

Dadurch schaffen wir eine bessere Grundlage für ein respektvolles Zusammenleben und eine reibungslosere Zusammenarbeit zwischen den AS und den MA.

Meine Rolle und mein persönlicher Beitrag

Ich habe die Idee zur Verbesserung des Eintrittsprozesses in unserem BAZ selbstständig entwickelt und das Projekt anschliessend konkret ausgearbeitet und umgesetzt.

Mir ist aufgefallen, dass neue AS direkt nach ihrer Ankunft innerhalb kurzer Zeit sehr viele Informationen erhalten. Dadurch ist es für sie oft schwierig, sich alle Regeln und Abläufe zu merken und richtig zu verstehen. Deshalb habe ich vorgeschlagen, am Tag nach dem Eintritt eine strukturierte Eintrittspräsentation durchzuführen.

Mein persönlicher Beitrag umfasste folgende Aufgaben:

- **Erstellung der Präsentation:** Ich habe die Eintrittspräsentation selbstständig erstellt und alle wichtigen Informationen über das Zentrum, die Hausregeln, den Tagesablauf, die Essenszeiten, die Rechte und Pflichten der AS sowie weitere wichtige Themen übersichtlich zusammengefasst.
- **Übersetzung und Anpassung der Inhalte:** Ich habe die Präsentation an die sprachlichen Bedürfnisse der AS angepasst und Versionen auf Ukrainisch, Englisch und Farsi erstellt, damit die Informationen für möglichst viele Personen verständlich sind.
- **Organisation des Teams**: Ich habe mein Team organisiert und die Durchführung der Präsentationen koordiniert, damit die neuen AS regelmässig und strukturiert informiert werden.
- **Erstellung von Einladungsschreiben**: Zusätzlich habe ich ein Projekt zur Erstellung von Einladungen für die Eintrittspräsentation entwickelt. Die AS erhalten diese Einladungen, damit sie wissen, wann die Präsentation stattfindet und daran teilnehmen können.

Mein Ziel war es, einen klar strukturierten und einheitlichen Informationsprozess zu schaffen, durch den neue AS die wichtigsten Informationen besser verstehen und sich schneller im Zentrum orientieren können.

Durch meine Initiative habe ich nicht nur einen Verbesserungsvorschlag entwickelt, sondern auch die notwendigen Unterlagen erstellt, die sprachliche Zugänglichkeit verbessert und die organisatorischen Voraussetzungen für die Umsetzung geschaffen.

Mein persönlicher Beitrag bestand darin, die Idee eigenständig zu entwickeln, die Präsentation inhaltlich auszuarbeiten, sie in mehreren Sprachen zugänglich zu machen, mein Team für die Durchführung zu organisieren und ein Einladungssystem für die AS zu entwickeln. Damit habe ich aktiv zur Verbesserung des Eintrittsprozesses, zur Reduzierung von Missverständnissen und zur Entlastung der Mitarbeitenden (MA) beigetragen. Quelle: Eigene Projektbeschreibung «Rafi (1)», Seiten 3–4.

12.Arbeit gegen Punkte: transparente Einsatzinformation

Dieses Praxisprojekt untersucht, wie Einsatzzeiten und Tätigkeiten im Rahmen von «Arbeit gegen Punkte» verständlicher kommuniziert werden können. Im Vordergrund stehen farblich strukturierte und mehrsprachige Arbeitspläne sowie die Verbindung mit der bestehenden Punktekarte. Die folgenden Abschnitte dokumentieren Ausgangslage, Umsetzung und Bewertung.

12.1 Einordnung und Zielsetzung

«Arbeit gegen Punkte» ist im Betreuungsalltag ein unterstützender Ablauf, bei dem Asylsuchende für bestimmte Tätigkeiten Punkte beziehungsweise Stempel sammeln. Für die Teilnahme sind verständliche Angaben zu Einsatzzeiten, Tätigkeiten und Punktevergabe notwendig. Der Teilprozess berührt die Bereiche Alltagsbetreuung, Information und Beschäftigung sowie die Schnittstelle zwischen Betreuungspersonal und Asylsuchenden.

Ziel der Verbesserung war es, wiederkehrende Rückfragen zu reduzieren, die Orientierung für Menschen mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen zu erleichtern und die Informationen sowohl an zentralen Orten als auch direkt auf der Punktekarte verfügbar zu machen. Die Massnahme ist bereits umgesetzt; im Folgenden werden Ausgangslage, Umsetzung und beobachtete Wirkung nachvollziehbar dokumentiert.

12.2 IST-Prozess und Problemidentifikation

Vor der Optimierung erklärten Mitarbeitende die Einsatzzeiten überwiegend mündlich. Beispielsweise wurde mitgeteilt, wann eine Tätigkeit vor oder nach den Mahlzeiten begann. Zusätzlich existierte ein einfaches Informationsblatt zur Punktevergabe, etwa mit dem Hinweis «Zwei Punkte für eine Stunde Arbeit». Diese Information allein beantwortete weder alle Fragen zur zeitlichen Einsatzplanung noch die Rückfragen zur Anrechnung von kürzeren oder längeren Tätigkeiten.

Im direkten Kontakt mit den Asylsuchenden stellte ich fest, dass dieselben Personen teilweise am selben Tag erneut nach einer Einsatzzeit fragten, um sicherzugehen, dass sie die mündliche Mitteilung richtig verstanden hatten. Unterschiedliche Sprachkenntnisse verstärkten die Verständigungsprobleme. Mitarbeitende mussten dieselben Auskünfte wiederholt geben; gleichzeitig fehlte eine einfach zugängliche und mehrsprachige Orientierungshilfe.

12.2.1 Dokumentation der Punktekarte

Die verwendete Karte enthält Felder zur Dokumentation der geleisteten Arbeit und den englischen Hinweis «1 STAMP = 30 MINUTES WORK». Damit ist auf der abgebildeten Karte die Zuordnung eines Stempels zu 30 Minuten Arbeit ausgewiesen. Die frühere vereinfachte mündliche beziehungsweise schriftliche Erklärung ist davon zu unterscheiden; aus der Abbildung allein lässt sich keine vollständige Regel für Sonderfälle ableiten.

Auf der Karte sind Felder für Name und N-Nummer vorgesehen. Für die Diplomarbeit wird ausschliesslich ein nicht ausgefülltes Muster verwendet, damit keine personenbezogenen Daten von Asylsuchenden veröffentlicht werden.

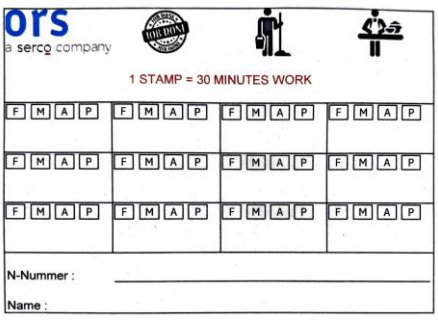
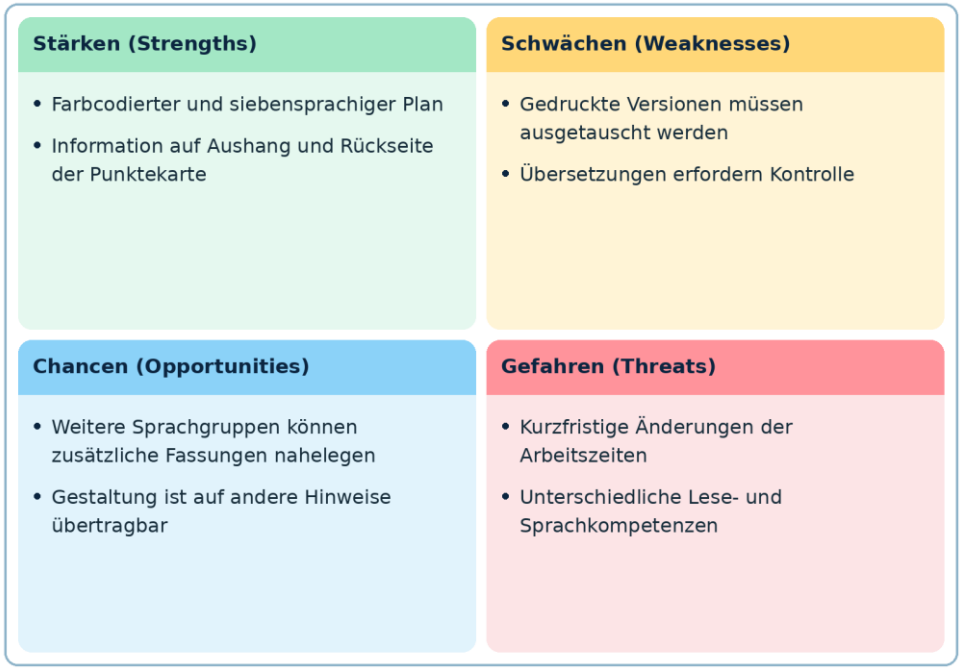


Abbildung 15: ORS-Punktekarte

Die Originalkarte verdeutlicht die bisherige Dokumentationsform: Ein Stempel steht gemäss Kartenaufdruck für 30 Minuten Arbeit. Die Karte enthält ausserdem Felder für Name und N-Nummer. Die mehrsprachigen Einsatzpläne ergänzen dieses bestehende Instrument durch verständlichere Informationen zu den möglichen Einsätzen; sie ersetzen die Punktekarte nicht.

12.2.2 Schwachstellen im IST-Zustand

SWOT-Analyse – Arbeit gegen Punkte



Ableitung konkreter Massnahmen

• Bei Änderungen alle Sprachfassungen und Ausdrucke zeitgleich aktualisieren.

• Verantwortlichkeit für die gültige Version eindeutig festlegen.

Methodische Einordnung: Stärken/Schwächen = interne Eigenschaften des lokalen Prozesses; Chancen/Gefahren = mögliche externe Einflüsse. Die Aussagen sind qualitative Einschätzungen, keine gemessenen Wirkungen.

Tabelle 9: SWOT-Analyse – Arbeit gegen Punkte

Schwachstelle	Auswirkung im Betreuungsalltag
Vorwiegend mündliche Information	Wiederholte Nachfragen und zusätzliche Erklärungen durch Mitarbeitende
Unzureichende sprachliche Zugänglichkeit	Unsicherheit, ob Einsatzzeiten korrekt verstanden wurden
Einfaches Informationsblatt ohne umfassenden Einsatzplan	Zeitpunkt und Ort einzelner Einsätze mussten zusätzlich erfragt werden
Information nicht auf der persönlich mitgeführten Karte	Abhängigkeit von Aushang oder Mitarbeitenden bei spontanen Fragen

12.3 Entwicklung und Umsetzung des SOLL-Prozesses



Abbildung 16: Arbeit gegen Punkte

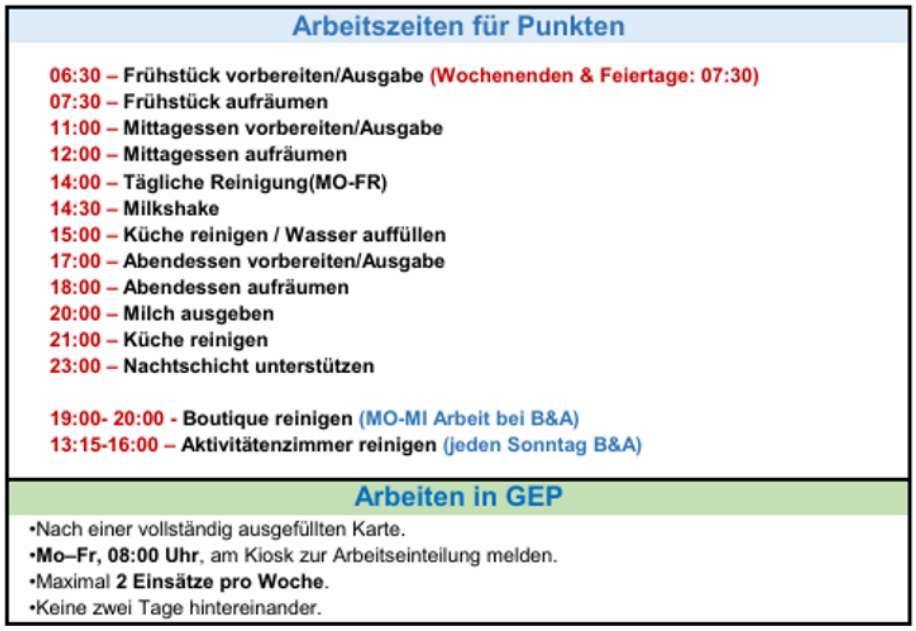
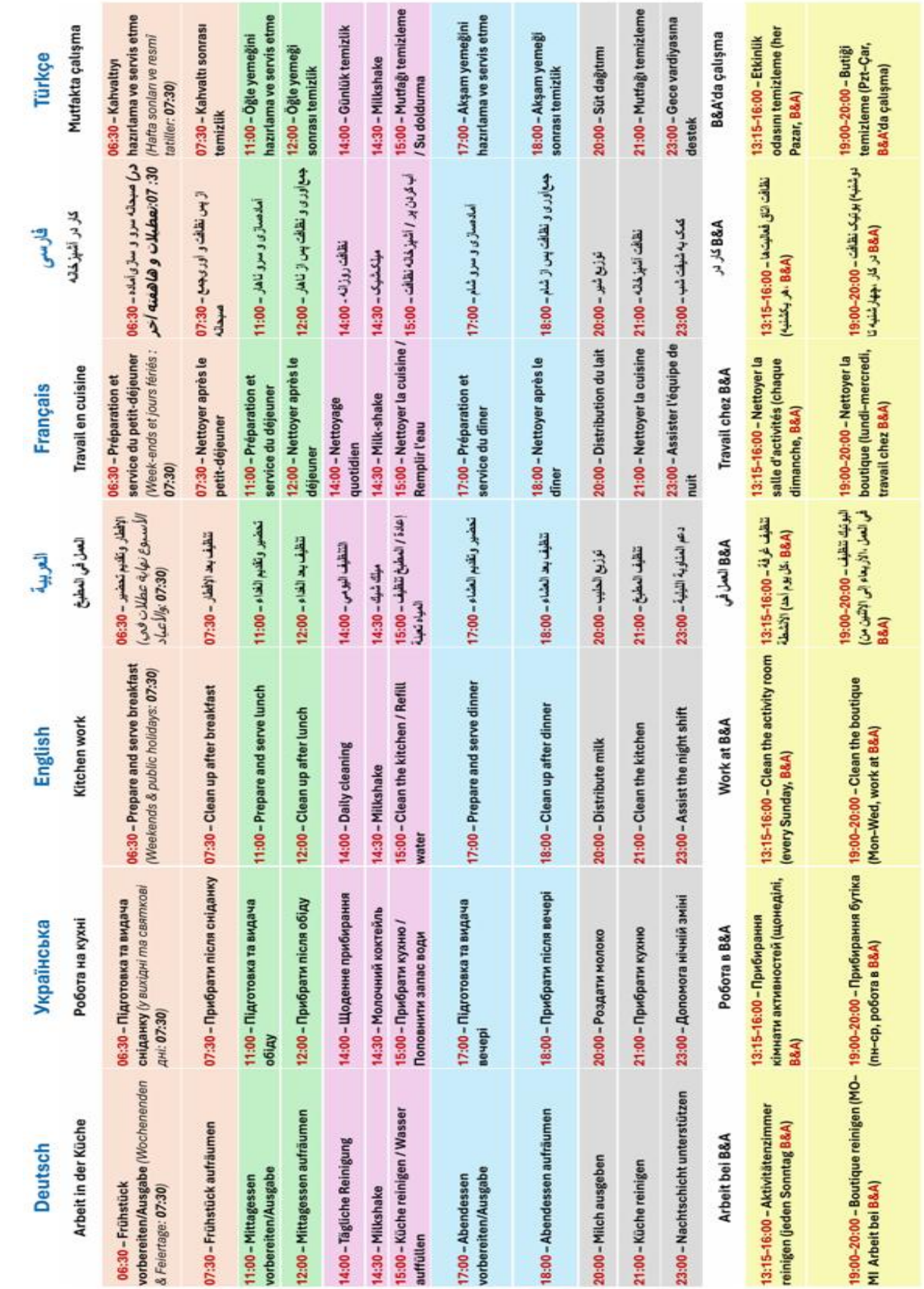


Abbildung 17: Originalscan der deutschsprachigen Arbeitszeiten für Punkte



Deutsch	Українська	English	العربية	Français	فارسی	Türkçe
Arbeit in der Küche	Робота на кухні	Kitchen work	العمل في المطبخ	Travail en cuisine	کار در آشپزخانه	Mutfakta çalışma
06:30 – Frühstück vorbereiten/Ausgabe *(Wochenenden & Feiertage: 07:30)*	06:30 – Підготовка та видача сніданку *(у вихідні та святкові дні: 07:30)*	06:30 – Prepare and serve breakfast *(Weekends & public holidays: 07:30)*	06:30 – تحضير وتقديم الإفطار (في الأسبوع نهاية عطلات و/الأعياد: 07:30)	06:30 – Préparation et service du petit-déjeuner *(Week-ends et jours fériés : 07:30)*	06:30 – صبحانه سرو و ساز آماده کار در آشپزخانه :07 :30 تعطیلات و هاضمه/ خر	06:30 – Kahvaltıyı hazırlama ve servis etme *(Hafta sonları ve resmî tatiller: 07:30)*
07:30 – Frühstück aufräumen	07:30 – Прибрати після сніданку	07:30 – Clean up after breakfast	07:30 – تنظيف بعد الإفطار	07:30 – Nettoyer après le petit-déjeuner	07:30 – آز پس نظافت و اوز و جمع صبحانه	07:30 – Kahvaltı sonrası temizlik
11:00 – Mittagessen vorbereiten/Ausgabe	11:00 – Підготовка та видача обіду	11:00 – Prepare and serve lunch	11:00 – تحضير وتقديم الغداء	11:00 – Préparation et service du déjeuner	11:00 – آماده‌سازی و سرو ناهار	11:00 – Öğle yemeğini hazırlama ve servis etme
12:00 – Mittagessen aufräumen	12:00 – Прибрати після обіду	12:00 – Clean up after lunch	12:00 – تنظيف بعد الغداء	12:00 – Nettoyer après le déjeuner	12:00 – جمع‌آوری و نظافت پس از ناهار	12:00 – Öğle yemeği sonrası temizlik
14:00 – Tägliche Reinigung	14:00 – Щоденне прибирання	14:00 – Daily cleaning	14:00 – التنظيف اليومي	14:00 – Nettoyage quotidien	14:00 - نظافت روزانه	14:00 – Günlük temizlik
14:30 – Milkshake	14:30 – Молочний коктейль	14:30 – Milkshake	14:30 – ميلك شيك	14:30 – Milk-shake	14:30 – میلکشیک	14:30 – Milkshake
15:00 – Küche reinigen / Wasser auffüllen	15:00 – Прибрати кухню / Поповнити запас води	15:00 – Clean the kitchen / Refill water	15:00 – التنظيف المطبخ / إعادة المياه تعبئة	15:00 – Nettoyer la cuisine / Remplir l'eau	15:00 – نظافت آشپزخانه / آب کردن پر	15:00 – Mutfağı temizleme / Su doldurma
17:00 – Abendessen vorbereiten/Ausgabe	17:00 – Підготовка та видача вечері	17:00 – Prepare and serve dinner	17:00 – تحضير وتقديم العشاء	17:00 – Préparation et service du dîner	17:00 – آماده‌سازی و سرو شام	17:00 – Akşam yemeğini hazırlama ve servis etme
18:00 – Abendessen aufräumen	18:00 – Прибрати після вечері	18:00 – Clean up after dinner	18:00 – تنظيف بعد العشاء	18:00 – Nettoyer après le dîner	18:00 – جمع‌آوری و نظافت پس از شام	18:00 – Akşam yemeği sonrası temizlik
20:00 – Milch ausgeben	20:00 – Роздати молоко	20:00 – Distribute milk	20:00 – توزيع الحليب	20:00 – Distribution du lait	20:00 – توزیع شیر	20:00 – Süt dağıtımı
21:00 – Küche reinigen	21:00 – Прибрати кухню	21:00 – Clean the kitchen	21:00 – تنظيف المطبخ	21:00 – Nettoyer la cuisine	21:00 – نظافت آشپزخانه	21:00 – Mutfağı temizleme
23:00 – Nachtschicht unterstützen	23:00 – Допомога нічній зміні	23:00 – Assist the night shift	23:00 – دعم المناوبة الليلية	23:00 – Assister l'équipe de nuit	23:00 – کمک به شیفت شب	23:00 – Gece vardiyasına destek
Arbeit bei B&A	Робота в B&A	Work at B&A	العمل في B&A	Travail chez B&A	کار در B&A	B&A'da çalışma
13:15–16:00 – Aktivitätenzimmer reinigen (jeden Sonntag B&A)	13:15–16:00 – Прибирання кімнати активностей (щонеділі, B&A)	13:15–16:00 – Clean the activity room (every Sunday, B&A)	13:15–16:00 – تنظيف غرفة الأنشطة (كل يوم أحد) B&A	13:15–16:00 – Nettoyer la salle d'activités (chaque dimanche, B&A)	13:15–16:00 – نظافت اتاق فعالیت‌ها (هر یکشنبه، B&A)	13:15–16:00 – Etkinlik odasını temizleme (her Pazar, B&A)
19:00–20:00 – Boutique reinigen (MO–MI Arbeit bei B&A)	19:00–20:00 – Прибирання бутіка (пн–ср, робота в B&A)	19:00–20:00 – Clean the boutique (Mon–Wed, work at B&A)	19:00–20:00 – تنظيف البوتيك في العمل (الاثنين من الأربعاء إلى، B&A)	19:00–20:00 – Nettoyer la boutique (lundi–mercredi, travail chez B&A)	19:00–20:00 – بوتیک نظافت دوشنبه) بوتیک در کار، چهارشنبه تا B&A)	19:00–20:00 – Butiği temizleme (Pzt–Çar, B&A'da çalışma)

Abbildung 18: Originalscan des mehrsprachigen, farblich gegliederten Arbeitsplans

Aufgrund der eigenen Beobachtungen besprach ich den Verbesserungsbedarf mit einem Arbeitskollegen. Wir entwickelten die Idee, die Informationen durch mehrsprachige, übersichtlich gestaltete Zeitpläne zugänglich zu machen. Ich gestaltete die Informationsplakate selbst, strukturierte die Tätigkeiten nach

Einsatzzeiten und bereitete die Darstellung mit farblichen Unterscheidungen auf. Zusätzlich schlug ich vor, den Zeitplan auf der Rückseite der Punktekarten aufzudrucken.

Die neuen Plakate wurden mit der vorhandenen Büroinfrastruktur erstellt, ausgedruckt und an gut sichtbaren Orten, insbesondere in Informationsvitrinen und in der Küche, angebracht. Der Zeitplan wurde auch auf der Rückseite der Punktekarten eingesetzt. Die bisherige unzureichende Information wurde dadurch um eine unmittelbar nutzbare Übersicht ergänzt beziehungsweise ersetzt.

Die abgebildete Tabelle enthält sieben Sprachspalten: Deutsch, Ukrainisch, Englisch, Arabisch, Französisch, Farsi und Türkisch. In den erläuternden Unterlagen wird teilweise von fünf Fremdsprachen gesprochen; die tatsächliche Abbildung weist zusätzlich Deutsch und Farsi aus. Für die Beschreibung der dargestellten Vorlage sind deshalb sieben Sprachen massgebend.

12.3.1 Nachweis der eingeführten Informationsmittel

Die folgende Dokumentation zeigt den mehrsprachigen Einsatzplan sowie die schriftlich festgehaltene persönliche Rolle. Die Zeitangaben werden als Beispiel der fotografierten Vorlage wiedergegeben; ob jede einzelne Uhrzeit zum Zeitpunkt der Abgabe unverändert gültig ist, muss bei Bedarf betrieblich überprüft werden.

Die ergänzende Dokumentation beschreibt die gut sichtbare Platzierung, die Verwendung des Zeitplans auf den Punktekarten sowie den angestrebten Nutzen. Sie enthält auch ein Beispiel des Einsatzplans und die Bedingungen für «Arbeiten in GEP».

12.3.2 Gegenüberstellung IST und SOLL

Tabelle 10: Gegenüberstellung des IST- und SOLL-Prozesses

Prozessschritt	IST (vor Projektumsetzung)	SOLL (bereits umgesetzt)
Information bereitstellen	Mündliche Auskunft; einfaches Blatt zur Punktevergabe	Mehrsprachiger, farblich strukturierter Zeitplan
Einsatzzeit erfahren	Nachfrage bei Mitarbeitenden	Aushang lesen oder Rückseite der Punktekarte prüfen
Bei Unsicherheit	Erneute mündliche Nachfrage	Information zunächst selbst nachlesen; bei Bedarf nachfragen
Änderungen kommunizieren	Neue mündliche Erklärung	Vorlage anpassen und betroffene Aushänge/Karten aktualisieren (empfohlener Kontrollschritt)

12.4 Persönliche Eigenleistung und Zusammenarbeit

Meine Eigenleistung begann mit der Beobachtung, dass Asylsuchende häufig nach Tagen und Uhrzeiten für «Arbeit gegen Punkte» fragten. Ich schlug deshalb eine verständliche, mehrsprachige Informationslösung vor und besprach die Umsetzung mit einem Arbeitskollegen. Ich gestaltete die Informationsplakate selbst, ordnete die Tätigkeiten nach Uhrzeit und verwendete Farben für eine bessere Übersicht. Die Plakate wurden in der Küche und an Informationsvitrinen ausgehängt. Zusätzlich regte ich an, den Zeitplan auf der Rückseite der Punktekarten aufzunehmen, damit die Asylsuchenden die Angaben jederzeit bei sich haben.

Mein persönlicher Beitrag umfasst somit die Problemerkennung, die Verbesserungsinitiative, die Gestaltung der Plakate und die Idee für die Kartenrückseite sowie die Mitwirkung bei der Einführung. Die Abstimmung mit dem Kollegen wird als Zusammenarbeit ausgewiesen. Die Originalunterlagen zeigen sieben Sprachspalten (Deutsch, Ukrainisch, Englisch, Arabisch, Französisch, Farsi und Türkisch), während der frühere Rollenbeschrieb fünf Fremdsprachen aufzählt.

Umsetzungsschritte und persönlicher Beitrag: Ausgangspunkt waren wiederkehrende Nachfragen zu Arbeitseinsätzen. Ich sammelte die benötigten Zeiten und Tätigkeiten, entwickelte eine übersichtliche Farbgliederung, erstellte die mehrsprachigen Aushänge und besprach deren Einsatz mit einem Kollegen. Nach dem Ausdruck wurden die Pläne an Orten angebracht, an denen sich die Asylsuchenden regelmässig informieren können. Die zusätzliche Information auf der Rückseite der Punktekarte unterstützt den Zugang auch ausserhalb dieser Orte. Mein Beitrag besteht damit nicht nur aus einer Idee, sondern aus einer im Betreuungsalltag angewendeten Informationslösung.

12.5 Retrospektiver Variantenvergleich und Nutzwertanalyse

Tabelle 11: Präferenzmatrix – Arbeit gegen Punkte

Kriterium	A	B	C	D	E	Vergleich	Gewicht
A – Verständlichkeit / Sprachzugang	–	6:5	3:2	2:1	3:1	30/100	30 %
B – Zugänglichkeit im Alltag	5:6	–	5:4	5:3	5:2	25/100	25 %
C – Entlastung durch weniger Rückfragen	2:3	4:5	–	4:3	2:1	20/100	20 %
D – Einführungsaufwand / Kosten	1:2	3:5	3:4	–	3:2	15/100	15 %
E – Aktualisierbarkeit	1:3	2:5	1:2	2:3	–	10/100	10 %
Summe							100 %

Leseschlüssel: Die Zahlenverhältnisse vergleichen die Gewichtungen zweier Kriterien (z. B. 30 % zu 20 % = 3:2). Die fünf Gewichte ergeben zusammen 100 %.

Kontrolle: Die fünf Kriteriengewichte ergeben zusammen 100 %. Die Bewertungen und Ergebnisse der Nutzwertanalyse bleiben unverändert.

Zur betriebswirtschaftlichen Beurteilung werden drei praktikable Varianten nachträglich miteinander verglichen. Die Bewertung bildet eine analytische Einschätzung ab; sie wurde nicht als formelles Auswahlverfahren vor der Einführung durchgeführt.

12: Variantenvergleich – Arbeit gegen Punkte

Variante	Beschreibung
A – Bisherige Lösung	Mündliche Auskunft und einfaches Blatt zur Punktevergabe
B – Nur mehrsprachige Plakate	Gut sichtbare, mehrsprachige Zeitpläne ohne Information auf der Karte
C – Plakate und Punktekarte	Mehrsprachige Plakate plus Zeitplan auf der Rückseite der persönlichen Punktekarte (umgesetzt)

Tabelle 13: Nutzwertanalyse – Arbeit gegen Punkte

Kriterium	Gewicht	A	B	C
Verständlichkeit / Sprachzugang	30 %	1	5	5
Zugänglichkeit im Alltag	25 %	2	4	5
Entlastung durch weniger Rückfragen	20 %	1	4	5
Einführungsaufwand / Kosten	15 %	5	4	3
Aktualisierbarkeit	10 %	5	4	3

Bewertungsskala: 1 = sehr ungünstig, 2 = ungünstig, 3 = mittel, 4 = gut, 5 = sehr gut. Höhere Werte sind besser. Die Gewichte summieren sich zu 100 %. Die Punktwerte sind nachvollziehbare analytische Einschätzungen, keine Ergebnisse einer Mitarbeitenden Befragung.

Tabelle 14: Gesamtergebnis der Nutzwertanalyse – Arbeit gegen Punkte

Variante	Gewichtete Punkte (max. 5)	Rang
A	2,25	3
B	4,30	2
C	4,50	1

Beispielrechnung für Variante C: 0,30 × 5 + 0,25 × 5 + 0,20 × 5 + 0,15 × 3 + 0,10 × 3 = 4,50 Punkte. Variante C erreicht in dieser nachträglichen Nutzwertanalyse den höchsten Wert. Die bessere Verfügbarkeit im Alltag rechtfertigt den zusätzlichen Pflegeaufwand gegenüber Variante B. Die Bewertung ist sensitiv gegenüber der Gewichtung: Wenn der Pflegeaufwand deutlich stärker gewichtet würde, könnte der Abstand kleiner ausfallen.

12.5.1 Sensitivitätsprüfung (Szenario, keine empirische Messung)

Zur Prüfung der Robustheit werden im Szenario 10 Prozentpunkte vom Kriterium «Verständlichkeit / Sprachzugang» auf «Einführungsaufwand / Kosten» verschoben. Alle übrigen Gewichte und die Bewertungen bleiben unverändert; die Gewichtssumme beträgt weiterhin 100 %. Die Änderung der Gewichtung ist ein Rechenbeispiel und keine nachträglich dokumentierte Entscheidung der Beteiligten.

Tabelle 15: Sensitivitätsprüfung – Arbeit gegen Punkte

Kriterium	Grundgewicht	Szenariogewicht	Bewertung A / B / C
Verständlichkeit / Sprachzugang	30 %	20 %	1 / 5 / 5
Zugänglichkeit im Alltag	25 %	25 %	2 / 4 / 5
Entlastung durch weniger Rückfragen	20 %	20 %	1 / 4 / 5
Einführungsaufwand / Kosten	15 %	25 %	5 / 4 / 3
Aktualisierbarkeit	10 %	10 %	5 / 4 / 3
Gewichtssumme	100 %	100 %	Bewertungsskala: 1–5
Grundwerte A / B / C	–	–	2,25 / 4,30 / 4,50
Szenariowerte A / B / C	–	–	2,65 / 4,20 / 4,30

Im betrachteten Szenario bleibt Variante C mit 4,30 Punkten rechnerisch an erster Stelle. Dieses einzelne Szenario zeigt jedoch weder, dass das Ergebnis bei allen möglichen Gewichtungen stabil bleibt, noch belegt es eine tatsächlich gemessene Wirkung.

12.6 Kosten-Nutzen-Analyse

Für die Erstellung der Plakate, die sprachliche Aufbereitung, Gestaltung und Druckvorbereitung wurden nach eigener Schätzung rund vier Arbeitsstunden benötigt. Da keine betriebliche Vollkostenrechnung vorliegt, wird ein ausdrücklich angenommener kalkulatorischer Stundensatz von CHF 30 verwendet. Die daraus abgeleiteten CHF 120 sind keine zusätzliche Auszahlung und kein belegter effektiver Lohnaufwand.

Tabelle 16: Kosten-Nutzen-Analyse – Arbeit gegen Punkte

Kostenposition	Ansatz / Nachweis	Betrag
Einmaliger Personalaufwand	4 h × CHF 30/h (Annahme)	CHF 120
Neue Geräte / Software	Keine zusätzliche Anschaffung für diese Massnahme	CHF 0
Papier und Toner	Vorhandene Büroinfrastruktur; Verbrauch nicht separat erfasst	Nicht beziffert
Laufende Aktualisierung	Nur bei Änderungen; Zeitaufwand nicht erfasst	Nicht beziffert

Qualitativ beobachtete Nutzen: Asylsuchende können Einsatzzeiten selbstständiger nachlesen, sprachliche Hürden werden reduziert und wiederkehrende Rückfragen zu den Arbeitszeiten nahmen nach meiner Beobachtung ab. Die Anzahl der Rückfragen und die eingesparte Arbeitszeit wurden nicht gemessen. Deshalb ist keine seriöse monetäre Nutzen- oder Amortisationsaussage möglich.

Als transparente Szenariorechnung lässt sich lediglich ein Schwellenwert ableiten: CHF 120 / CHF 30 pro Stunde = vier Stunden vermiedener Personalaufwand. Erst wenn über die Nutzungsdauer mindestens vier Arbeitsstunden tatsächlich eingespart würden, wäre der angesetzte einmalige Personalaufwand rechnerisch gedeckt; Papier-, Toner- und Aktualisierungskosten sind dabei noch nicht berücksichtigt. Diese Rechnung ist eine Bedingung, kein Nachweis bereits erzielter Einsparungen.

12.6.1 Szenarien zur Amortisationsschwelle

Die einmalige Gestaltung wird mit vier Stunden zu je CHF 30 und damit CHF 120 bewertet. Entscheidend ist, ob die mehrsprachige Information im späteren Betrieb tatsächlich Rückfragen und Erklärungszeit reduziert. Die folgende Tabelle zeigt nur mathematische Schwellenwerte; gemessene Zeitersparnisse liegen nicht vor.

Tabelle 17: Amortisationsszenarien – Arbeit gegen Punkte

Angenommene Entlastung	Rechenwert je Woche	Wochen bis CHF 120
15 Minuten/Woche	CHF 7.50	16
30 Minuten/Woche	CHF 15.00	8
60 Minuten/Woche	CHF 30.00	4

12.7 Risikoanalyse

Methodische Einordnung: Die Risikobewertung dient der strukturierten Priorisierung von Unsicherheiten. Die angegebenen Werte sind lokale Einschätzungen und keine statistisch ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeiten (vgl. ISO 31000:2018).

Bewertungsskala für die nachträgliche Einschätzung: Eintrittswahrscheinlichkeit (W) 1 = gering, 2 = mittel, 3 = hoch; Auswirkung (A) 1 = gering, 2 = mittel, 3 = hoch. Risikowert = W × A. Die Einstufungen sind methodische Annahmen und keine statistischen Betriebsdaten.

Tabelle 18: Risikoanalyse – Arbeit gegen Punkte

Risiko	W × A	Gegenmassnahme / Verantwortlichkeit
Veraltete Einsatzzeiten	2 × 3 = 6	Bei Änderungen Vorlage, Aushänge und neue Karten zeitnah aktualisieren; zuständige Betreuungsperson im Team festlegen
Übersetzungsfehler oder Missverständnisse	2 × 2 = 4	Übersetzungen vor Ausgabe nach Möglichkeit gegenprüfen; Unklarheiten mündlich klären
Karte verloren / nicht mitgeführt	2 × 1 = 2	Zusätzliche Plakate in Vitrinen und Küche beibehalten
Nicht alle Personen können gut lesen	2 × 2 = 4	Mündliche Unterstützung und Erklärung weiterhin anbieten
Unterschiedliche Versionen im Umlauf	2 × 2 = 4	Aktuelle Vorlagen zentral verwalten; alte Aushänge austauschen

Für die Aktualisierung gibt es nach Auskunft aus dem Betreuungsalltag praktische Handlungsmöglichkeiten durch mich oder Kolleginnen und Kollegen. Eine formell festgelegte Zuständigkeit ist nicht belegt. Die klare Benennung einer verantwortlichen Funktion wird deshalb als Empfehlung formuliert.

12.8 Wirkungskontrolle und Handlungsempfehlungen

Die optimierte, mehrsprachige Informationslösung wird nach Angaben des Projektverfassers seit ungefähr drei Monaten im Betreuungsalltag eingesetzt; das System «Arbeit gegen Punkte» bestand bereits zuvor. Die bisherigen qualitativen Beobachtungen sind positiv: Wiederkehrende Fragen zu Einsatzzeiten wurden seltener, die Asylsuchenden können sich häufiger selbst orientieren, und die Rückmeldungen zur verbesserten Information sind überwiegend positiv. Diese Einschätzung beruht auf Praxiserfahrungen und nicht auf einer systematischen Zufriedenheitsbefragung. Für eine belastbarere Erfolgskontrolle wäre künftig eine einfache Stichprobe möglich, etwa die Anzahl einschlägiger Rückfragen pro Schicht vor und nach einer Aktualisierung des Informationssystems. Eine solche Erhebung wurde bislang nicht durchgeführt.

Tabelle 19: Wirkungskontrolle – Arbeit gegen Punkte

Empfehlung	Praktische Umsetzung	Kontrollmöglichkeit
Aktualität sicherstellen	Eine zuständige Funktion für die Pflege der Vorlagen benennen	Datum der letzten Prüfung auf Vorlage
Sprachliche Verständlichkeit erhalten	Übersetzungen bei Änderungen gegenprüfen	Rückmeldungen und Missverständnisse dokumentieren
Informationskanäle kombinieren	Plakate und Karten parallel weiterverwenden	Sichtprüfung der Aushänge
Nutzen künftig belegen	Rückfragen stichprobenartig zählen	Vorher-/Nachher-Vergleich ohne Rückschluss auf Einzelpersonen

12.8.1 Nachweis der Umsetzung und Grenzen der Wirkung

Der deutschsprachige und der mehrsprachige Arbeitsplan dokumentieren die entwickelte Informationslösung. Die Rückseite der Punktekarte schafft einen zusätzlichen Informationszugang, weil die Person den Plan mitführen kann. Die Originaldokumente belegen die Ausgestaltung, nicht jedoch eine bestimmte Reduktion der Rückfragen. Der in der Wirtschaftlichkeitsrechnung verwendete Zeitansatz ist hypothetisch. Für eine belastbare Wirkungskontrolle müssten die tatsächlichen Nachfragen oder der Zeitaufwand über einen definierten Zeitraum erhoben und mit einer vergleichbaren Ausgangslage verglichen werden. Auch Aktualisierungen der Aushänge und Karten gehören zur nachhaltigen Umsetzung.

12.9 Fazit und Beitrag zur Gesamtarbeit

Die Optimierung von «Arbeit gegen Punkte» zeigt, wie eine Informationsschwachstelle im Betreuungsalltag mit vorhandenen Ressourcen verbessert werden konnte. Im IST-Zustand waren wiederholte mündliche Erklärungen notwendig. Im umgesetzten SOLL-Zustand stehen mehrsprachige, farblich gegliederte Arbeitspläne sowie Einsatzzeiten auf der Rückseite der Punktekarten zur Verfügung. Mein persönlicher Beitrag umfasste die Erkennung des Problems, die Gestaltung der Unterlagen und den Vorschlag zur Ergänzung der Punktekarten. Die nachträgliche Nutzwertanalyse bevorzugt Variante C mit 4,50 von 5 Punkten. Der kalkulatorische einmalige Personalaufwand beträgt CHF 120, zuzüglich nicht bezifferter Verbrauchs- und Pflegekosten. Die laufende Aktualisierung der Informationen bleibt für den langfristigen Nutzen wichtig. Die Arbeitspläne wurden erstellt und gut sichtbar ausgehängt. Nach meinen Beobachtungen können sich Asylsuchende dadurch besser selbst informieren, wodurch wiederkehrende Fragen und Missverständnisse abgenommen haben. Dies erleichtert auch die Arbeit der Mitarbeitenden. Da keine systematischen Messungen durchgeführt wurden, ist die positive Wirkung nur qualitativ belegt. Die Kosten-Nutzen-Rechnung stellt deshalb eine Modellrechnung und keinen nachgewiesenen finanziellen Gewinn dar. Insgesamt leistet die Massnahme einen praktischen Beitrag zu einer verständlicheren Informationsvermittlung und zur Verbesserung des Betreuungsprozesses.

12.10 Quellen und methodische Abgrenzung

Primärmaterial: Originalscan des deutschsprachigen Einsatzplans sowie Originalscan der siebensprachigen, farblich gegliederten Information; ergänzende eigene Angaben zur Rückseite der Punktekarte, zur lokalen Umsetzung und zu qualitativen Beobachtungen. Für eine statistische Wirkungsmessung liegen keine erhobenen Vorher-Nachher-Daten vor.

12.11 Ergänzende Projektdokumentation – Arbeit gegen Punkte

Dokumentierte Projektbeschreibung aus den sechs eingereichten Originalseiten. Die Aussagen zu Vorteilen sind als Projektziele beziehungsweise qualitative Praxiserfahrungen zu verstehen, nicht als quantitativ gemessene Wirkung. Abweichungen zum aktuellen Betriebsstand sind in den vorhergehenden Abschnitten erläutert.

Verbesserung der Informationsvermittlung zur Arbeit gegen Punkte

In unserem BAZ haben die AS die Möglichkeit, durch bestimmte Tätigkeiten Punkte zu sammeln. Diese Punkte ermöglichen ihnen später, im Rahmen des GEP gegen Bezahlung zu arbeiten.

Um häufige Rückfragen zu vermeiden und sicherzustellen, dass die AS wissen, wann und zu welchen Zeiten sie gegen Punkte arbeiten können, haben wir verschiedene Verbesserungen eingeführt.

Was wurde umgesetzt?

- **Mehrsprachige Informationsplakate**: Wir haben spezielle Plakate mit dem Zeitplan für die Arbeit gegen Punkte erstellt. Die Informationen sind in fünf Sprachen verfügbar: Ukrainisch, Englisch, Französisch, Arabisch und Türkisch.
- **Gut sichtbare Platzierung**: Die Plakate wurden an den Informationsvitrinen sowie in der Küche aufgehängt, damit die AS jederzeit auf die Informationen zugreifen können.
- **Zeitplan auf den Punktekarten**: Zusätzlich haben wir den Zeitplan auf der Rückseite der Karten ergänzt, auf denen die Punkte der AS eingetragen werden.

Vorteile der Verbesserung

- Die AS können selbstständig nachschauen, wann sie gegen Punkte arbeiten können.
- Dank der mehrsprachigen Informationen können die AS die Angaben besser verstehen.
- Die Anzahl der wiederkehrenden Fragen an die Mitarbeitenden (MA) wird reduziert.
- Die Transparenz des Prozesses wird erhöht und die AS werden besser informiert.
- Die MA werden im Arbeitsalltag entlastet und können ihre Zeit effizienter nutzen.

Ziel der Verbesserung

Ziel dieser Massnahme ist es, den Informationsprozess rund um die Arbeit gegen Punkte verständlicher, transparenter und effizienter zu gestalten.

Durch die mehrsprachigen Plakate und den Zeitplan auf den Punktekarten können sich die AS selbstständig informieren. Dadurch werden Missverständnisse vermieden, wiederkehrende Fragen reduziert und die Mitarbeitenden im Alltag entlastet.

Meine Rolle und mein persönlicher Beitrag

Ich habe die Idee zur Verbesserung der Informationsvermittlung zur Arbeit gegen Punkte selbstständig entwickelt und anschliessend selbst umgesetzt.

Mir ist aufgefallen, dass die AS häufig nachfragen, an welchen Tagen und zu welchen Zeiten sie gegen Punkte arbeiten können. Dadurch entstehen wiederkehrende Fragen, die im Arbeitsalltag zusätzliche Zeit der Mitarbeitenden (MA) beanspruchen.

Um dieses Problem zu lösen, habe ich vorgeschlagen, mehrsprachige Informationsplakate mit dem Zeitplan für die Arbeit gegen Punkte zu erstellen. **Ich habe die Plakate selbst gestaltet und in fünf Sprachen vorbereitet: Ukrainisch, Englisch, Französisch, Arabisch und Türkisch**. Anschliessend wurden die Plakate an gut sichtbaren Orten, insbesondere an den Informationsvitrinen und in der Küche, aufgehängt.

Zusätzlich habe ich vorgeschlagen, den Zeitplan auf der Rückseite der Punktekarten abzudrucken, damit die AS die wichtigsten Informationen jederzeit zur Hand haben und selbstständig nachschauen können.

Mein Ziel war es, den Informationsprozess verständlicher, transparenter und effizienter zu gestalten. Durch meine Initiative können sich die AS selbstständig über die Arbeitszeiten informieren. Gleichzeitig werden Missverständnisse und wiederkehrende Fragen reduziert, wodurch die Mitarbeitenden im Alltag entlastet werden.

Mein persönlicher Beitrag bestand darin, das Problem selbstständig zu erkennen, eine konkrete Verbesserungsidee zu entwickeln, die Informationsplakate eigenständig zu gestalten und die Idee in die Praxis umzusetzen. Damit habe ich aktiv zur Verbesserung der Arbeitsabläufe im BAZ und zur Förderung der Selbstständigkeit der AS beigetragen.

Quelle: Eigene Projektbeschreibung «Rafi (1)», Seiten 1–2.

13.Hygieneartikel-Kiosk: Digitalisierung des Ausgabeprozesses

Korrektur zur früheren Teilfassung: Die Produktbarcodes wurden nach Rückfrage bei Mitarbeitenden durch die ORS-Zentrale entwickelt. Mitarbeitende der Zentrale brachten die Barcodes mit, halfen bei der Installation und gaben eine kurze Instruktion. Die Initiative und lokale Koordination gingen vom Verfasser aus; die Einführung war Teamarbeit.

13.1 Ausgangslage und Abgrenzung

Die Ausgabe von Hygieneartikeln gehört zu den unterstützenden Prozessen der Betreuung von Asylsuchenden. Sie ist mit der täglichen Versorgung und mit administrativen Aufgaben der Mitarbeitenden verbunden. Im Zentrum Flumenthal wurde die zuvor handschriftlich dokumentierte Ausgabe durch eine barcodegestützte Erfassung in einer bereits verfügbaren Software abgelöst. Gegenstand dieser Fallstudie ist ausschliesslich die Ausgabe von Hygiene-Verbrauchsartikeln; die Ausleihe anderer Gegenstände, beispielsweise von Fahrrädern, ist nicht Bestandteil der beschriebenen Digitalisierung.

Die Darstellung beruht auf eigenen Praxiserfahrungen, den vorliegenden internen Bildbelegen und ergänzenden Auskünften aus dem Team. Wo keine Messwerte oder Belege vorliegen, werden Beobachtungen, Annahmen und Berechnungsbeispiele ausdrücklich getrennt.

13.2 IST-Prozess vor der Umstellung

Vor der Umstellung wurden ausgegebene Hygieneartikel und die zugehörigen Angaben zur asylsuchenden Person handschriftlich festgehalten. Der Vorgang umfasste die Identifikation des benötigten Artikels, die Zuordnung zur empfangenden Person und die manuelle Dokumentation. Das erforderte Schreibarbeit während der Ausgabe. Bei schwer lesbaren Einträgen oder unvollständigen Angaben bestand ein Risiko für Rückfragen und nachträgliche Korrekturen. Eine gemessene Fehlerquote oder Bearbeitungsdauer aus dieser Zeit liegt nicht vor.

Die später als Notfallblatt gekennzeichnete Formularvorlage enthält die Felder Produkt, Datum, Anzahl, AS-ZEMIS-Nr. und ORS-Vorname. Sie belegt die benötigten Datenfelder, darf aber nicht ohne Einschränkung als unverändertes Originalformular des früheren Regelprozesses ausgegeben werden.

13.3 SOLL-Prozess und tatsächlich umgesetzte Lösung

SWOT-Analyse – Digitalisierung Hygieneartikel-Kiosk

Stärken (Strengths)	Schwächen (Weaknesses)
• Digitale Erfassung statt ausschliesslich handschriftlicher Liste • Notfallblatt als Ersatzweg bei Ausfall	• Abhängigkeit von Scanner und vorhandener Software • Pflege der Produktzuordnungen nötig
Chancen (Opportunities)	**Gefahren (Threats)**
• Weiterentwicklung des zentralen ORS-Systems • Künftige Auswertungen bei technischer und rechtlicher Zulässigkeit	• Systemausfall oder fehlende technische Unterstützung • Datenschutzvorgaben und fehlerhafte Produktbarcodes

Ableitung konkreter Massnahmen

• Bei Ausfall handschriftlich dokumentieren und später nacherfassen.

• Barcodes werden von ORS-Zentrale bereitgestellt; lokale Zuständigkeit für Prüfung klären.

Methodische Einordnung: Stärken/Schwächen = interne Eigenschaften des lokalen Prozesses; Chancen/Gefahren = mögliche externe Einflüsse. Die Aussagen sind qualitative Einschätzungen, keine gemessenen Wirkungen.

Der neue Ablauf nutzt Produktbarcodes und die Karte der asylsuchenden Person. Mitarbeitende erfassen zunächst den Produktbarcode und anschliessend die Karte der betreffenden Person mit dem Scanner. Die Erfassung erfolgt in der bereits vom Arbeitgeber bereitgestellten Software. Damit werden einzelne manuelle Schreibschritte ersetzt. Die konkrete technische Validierung der Eingaben und die Speicherung im Hintergrund werden hier nicht weiter behauptet, da dazu keine technische Dokumentation vorliegt.

Tabelle 20: IST- und SOLL-Ablauf – Hygieneartikel-Kiosk

Schritt	Vorher (IST)	Nachher (umgesetzt)
1	Artikel auswählen	Artikel auswählen
2	Angaben zur Ausgabe handschriftlich notieren	Produktbarcode scannen
3	Personenangaben manuell eintragen	Karte der asylsuchenden Person scannen
4	Papierunterlagen weiterführen	Erfassung in vorhandener Software prüfen

Seit der Einführung wird die Produktausgabe im Arbeitsalltag als schneller und übersichtlicher erlebt. Das frühere handschriftliche Übertragen entfällt im regulären Ablauf. Nach den Erfahrungen aus der Praxis verringert das Scannen den Erfassungsaufwand und das Risiko von Schreib- und Zuordnungsfehlern. Die zentral gespeicherten Angaben erleichtern zudem die Nachverfolgung ausgegebener Produkte und Mengen. Diese positiven Veränderungen sind qualitative Beobachtungen; genaue Zeitersparnisse und Fehlerquoten wurden nicht systematisch gemessen.

13.4 Bilddokumentation der Umsetzung



Abbildung 19: Hygieneartikel-Kiosk



Abbildung 20: Originalscan der Barcodeübersicht für Hygieneartikel

Die folgenden Abbildungen dokumentieren die verwendeten Unterlagen und die Beschreibung des Projekts. Interne Vorlagen werden ausschliesslich als Praxisbelege verwendet; daraus werden keine zusätzlichen technischen Eigenschaften abgeleitet.

13.5 Beteiligte und persönliche Eigenleistung

Ich erkannte im bisherigen Kiosk-Ablauf den zusätzlichen Aufwand der handschriftlichen Erfassung und schlug die Digitalisierung der Produktausgabe vor. Ich organisierte die lokale Einführung, koordinierte die benötigte Ausrüstung einschliesslich Barcode-Scanner und unterstützte die Umstellung im Arbeitsalltag. Zur Einführung gehörte auch, Mitarbeitende mit der Reihenfolge der Erfassung vertraut zu machen: zuerst den Produktbarcode, danach die Karte der betreffenden asylsuchenden Person scannen. Die Produkte und ihre Zuordnung werden dadurch im bestehenden System dokumentiert. Die Umsetzung in der Praxis erfolgte zusammen mit Mitarbeitenden des Zentrums und der ORS-Zentrale.

Die bestehende Software, der Barcode-Scanner und die Produktbarcodes wurden durch die ORS-Zentrale in Zürich bereitgestellt. Mitarbeitende der Zentrale unterstützten die technische Einrichtung und Einführung vor Ort. Meine Eigenleistung bestand in der Verbesserungsidee, der Planung und der lokalen Organisation des neuen Ablaufs in Zusammenarbeit mit meinen Arbeitskollegen. Ich habe weder den Scanner gekauft noch die Barcodes erstellt.

Abgrenzung meines Beitrags: Ich war für die Erkennung des lokalen Problems, den Verbesserungsvorschlag, die praktische Abstimmung, die Einführung des Scanablaufs und die Unterstützung der Mitarbeitenden im Zentrum verantwortlich. Die Software, die technische Einrichtung und die von der ORS-Zentrale bereitgestellten Produktbarcodes waren dagegen keine eigenständig von mir entwickelte IT-Lösung. Diese Trennung ist für die fachliche Beurteilung meiner Eigenleistung wesentlich.

13.6 Retrospektiver Variantenvergleich

Tabelle 21: Präferenzmatrix – Hygieneartikel-Kiosk

Kriterium	A	B	C	D	E	Ver-gleich	Gewicht
A – Bedienbarkeit und Verständlichkeit	–	5:6	5:4	5:3	5:2	25/100	25 %
B – Zeitaufwand im Ausgabeprozess	6:5	–	3:2	2:1	3:1	30/100	30 %
C – Erfassungsqualität / Fehlerrisiko	4:5	2:3	–	4:3	2:1	20/100	20 %
D – Einführungskosten	3:5	1:2	3:4	–	3:2	15/100	15 %
E – Ausfallsicherheit	2:5	1:3	1:2	2:3	–	10/100	10 %
Summe							100 %

Leseschlüssel: Die Zahlenverhältnisse vergleichen die Gewichtungen zweier Kriterien (z. B. 30 % zu 20 % = 3:2). Die fünf Gewichte ergeben zusammen 100 %.

Kontrolle: Die fünf Kriteriengewichte ergeben zusammen 100 %. Die Bewertungen und Ergebnisse der Nutzwertanalyse bleiben unverändert.

Für die betriebswirtschaftliche Bewertung werden drei Varianten rückblickend miteinander verglichen. Dieser Vergleich wurde für die Diplomarbeit erstellt; er stellt keine dokumentierte historische Entscheidungsmatrix dar.

Tabelle 22: Variantenvergleich – Hygieneartikel-Kiosk

Variante	Beschreibung
A	**Handschriftliche Erfassung auf Papier (früherer Regelablauf)**
B	**Manuelle Dateneingabe in vorhandene Software ohne Scanner (theoretische Alternative, nicht als umgesetzt belegt)**
C	**Barcodegestützte Erfassung von Produkt und Personenkarte (tatsächlich umgesetzt)**

Tabelle 23: Nutzwertanalyse – Hygieneartikel-Kiosk

Kriterium	Gewicht	A	B	C
Bedienbarkeit und Verständlichkeit	25 %	2	3	5
Zeitaufwand im Ausgabeprozess	30 %	2	3	5
Erfassungsqualität / Fehlerrisiko	20 %	2	3	4
Einführungskosten	15 %	5	4	3
Ausfallsicherheit	10 %	5	3	3
Gewichteter Nutzwert	100 %	2,75	3,15	4,30

Die Nutzwertanalyse verwendet fünf Kriterien und eine Bewertungsskala von 1 = ungünstig bis 5 = sehr günstig. Gewichtungen und Punkte sind nachvollziehbare Einschätzungen des Verfassers und keine erhobenen Messdaten. Der gewichtete Nutzwert ergibt sich aus der Summe von Gewicht × Bewertung, geteilt durch 100.

Beispiel für Variante C: (25 × 5 + 30 × 5 + 20 × 4 + 15 × 3 + 10 × 3) / 100 = 4,30 Punkte. Für A ergeben sich (25 × 2 + 30 × 2 + 20 × 2 + 15 × 5 + 10 × 5) / 100 = 2,75 Punkte. Für B ergeben sich (25 × 3 + 30 × 3 + 20 × 3 + 15 × 4 + 10 × 3) / 100 = 3,15 Punkte.

Variante C erreicht unter diesen Annahmen den höchsten Nutzwert. Die höhere Bewertung der Zeitersparnis ist plausibel, jedoch ohne Messung nicht empirisch bewiesen. Bei anderen Gewichtungen können sich die Abstände verändern.

13.6.1 Sensitivitätsprüfung (Szenario, keine empirische Messung)

Zur Prüfung der Robustheit werden im Szenario 10 Prozentpunkte vom Kriterium «Zeitaufwand im Ausgabeprozess» auf «Einführungskosten» verschoben. Alle übrigen Gewichte und die Bewertungen bleiben unverändert; die Gewichtssumme beträgt weiterhin 100 %. Die Änderung der Gewichtung ist ein Rechenbeispiel und keine nachträglich dokumentierte Entscheidung der Beteiligten.

Tabelle 24: Sensitivitätsprüfung – Hygieneartikel-Kiosk

Kriterium	Grundgewicht	Szenariogewicht	Bewertung A / B / C
Bedienbarkeit und Verständlichkeit	25 %	25 %	2 / 3 / 5
Zeitaufwand im Ausgabeprozess	30 %	20 %	2 / 3 / 5
Erfassungsqualität / Fehlerrisiko	20 %	20 %	2 / 3 / 4
Einführungskosten	15 %	25 %	5 / 4 / 3
Ausfallsicherheit	10 %	10 %	5 / 3 / 3
Gewichtssumme	100 %	100 %	Bewertungsskala: 1–5
Grundwerte A / B / C	–	–	2,75 / 3,15 / 4,30
Szenariowerte A / B / C	–	–	3,05 / 3,25 / 4,10

Im betrachteten Szenario bleibt Variante C mit 4,10 Punkten rechnerisch an erster Stelle. Dieses einzelne Szenario zeigt jedoch weder, dass das Ergebnis bei allen möglichen Gewichtungen stabil bleibt, noch belegt es eine tatsächlich gemessene Wirkung.

13.7 Kosten-Nutzen-Analyse mit transparenten Annahmen

Weder der tatsächliche Kaufpreis des Scanners noch die effektiv geleisteten Personenstunden sind dokumentiert. Deshalb werden für eine orientierende Kalkulation CHF 50 als angenommener Gerätepreis und sechs Personenstunden als rein hypothetischer lokaler Einführungsaufwand angesetzt. Der kalkulatorische Stundensatz von CHF 30 ist ebenfalls eine Annahme. Die sechs Personenstunden umfassen ausschliesslich lokale Abstimmung, Einrichtung und Instruktion im Berechnungsmodell; nicht enthalten sind unbekannte zusätzliche Aufwände der ORS-Zentrale.

Tabelle 25: Kosten-Nutzen-Analyse – Hygieneartikel-Kiosk

Position	Ansatz	Betrag
Scanner (Arbeitgeber finanziert)	angenommener Preis	CHF 50
Lokaler Personalaufwand	6 Personenstunden × CHF 30	CHF 180
Berechnete Einführungskosten	50 + 180	CHF 230
Zentraler Support / Barcodes	nicht quantifiziert	nicht enthalten
Papier / Unterhalt / Systembetrieb	nicht erfasst	nicht enthalten

Die nachfolgende Rechnung ist eine frühere, hypothetische Szenariobetrachtung zur Wirtschaftlichkeit. Sie ist nicht mit den später dokumentierten zwölf Zeitmessungen (Abschnitt 13.9.2) gleichzusetzen und stellt keine tatsächlich realisierte Kostenersparnis dar. Beispiel: Bei 20 Ausgaben pro Woche und 30 Sekunden hypothetisch eingesparter Arbeitszeit pro Ausgabe wären rechnerische Entlastungseffekte denkbar.

Unter genau diesen Annahmen beträgt die rechnerische Amortisationsdauer CHF 230 / CHF 260 × 12 = rund 10,6 Monate. Dieser Wert ist kein nachgewiesener Projekterfolg. Bei geringeren Fallzahlen oder geringerer Zeitersparnis verlängert sich die Amortisation; bei höheren Werten verkürzt sie sich. Ein belastbarer Wirtschaftlichkeitsnachweis erfordert die Erfassung realer Ausgaben und Bearbeitungszeiten. Die Modellrechnung unterstellt eine gleichmässige Ausgabemenge über 52 Wochen; Ferien, Unterhalt, Support und weitere Betriebskosten sind nicht eingerechnet.

13.7.1 Wirtschaftlichkeit unter unterschiedlichen Nutzungsannahmen

Die angenommenen einmaligen Kosten betragen weiterhin CHF 230 (CHF 50 für den Scanner und sechs Stunden zu CHF 30). Die Szenarien variieren ausschliesslich Anzahl Ausgaben und hypothetische Zeitersparnis. Sie setzen 52 Betriebswochen und einen kalkulatorischen Stundensatz von CHF 30 voraus. Support, Wartung und zentrale Entwicklungsleistungen sind nicht eingerechnet.

Tabelle 26: Wirtschaftlichkeit bei unterschiedlicher Nutzung

Szenario	Ausgaben/Woche	Sekunden gespart/Ausgabe	Modellnutzen/Jahr	Amortisation
Zurückhaltend	10	15	CHF 65	42,5 Monate
Basisannahme	20	30	CHF 260	10,6 Monate
Günstig	30	45	CHF 585	4,7 Monate

13.8 Risikoanalyse und Notfallprozess

Methodische Einordnung: Die Risikobewertung dient der strukturierten Priorisierung von Unsicherheiten. Die angegebenen Werte sind lokale Einschätzungen und keine statistisch ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeiten (vgl. ISO 31000:2018).

Tabelle 27: Risikoanalyse und Notfallprozess – Hygieneartikel-Kiosk

Risiko	Wahrscheinlichkeit (1–3)	Auswirkung (1–3)	Risikowert	Gegenmassnahme
Computer-/Login-Ausfall	2	3	6	Notfallblatt verwenden; später im System nachtragen
Barcode unlesbar / Scanner defekt	2	2	4	Barcode prüfen, Ersatzverfahren und zentrale Unterstützung
Doppelte oder vergessene Nachträge	2	3	6	Nachtrag eindeutig kennzeichnen und gegenprüfen
Unzureichende Anwendungssicherheit	2	2	4	Kurzinstruktion und verständliche Arbeitsanweisung
Datenschutz bei Papierformularen	2	3	6	Formulare geschützt aufbewahren und zeitnah bearbeiten

Die Werte sind qualitative Einschätzungen: 1 = gering, 2 = mittel, 3 = hoch; Risikowert = Wahrscheinlichkeit × Auswirkung. Die Matrix ist ein Analyseinstrument und keine gemessene Eintrittswahrscheinlichkeit.

Das tatsächlich vorhandene Notfallblatt ist ausdrücklich für Situationen vorgesehen, in denen der Computer nicht funktioniert oder keine Anmeldung am System möglich ist. Mitarbeitende erfassen dann Produkt, Datum, Anzahl, AS-ZEMIS-Nr. und ORS-Vorname manuell. Die Einträge werden später durch den Schalterdienst im System nachgetragen. Diese Rückfallebene ermöglicht die Fortsetzung der Ausgabe, verursacht jedoch zusätzlichen Aufwand und verlangt sorgfältige Nachkontrolle.

ors
a serco company

Hygieneartikel Kiosk

Wenn der PC nicht funktioniert oder der MA sich nicht einloggen kann, gibt es das Notfallblatt um die Abgaben manuell zu erfassen. Die Daten dieses Notfallblattes müssen regelmässig von den Mitarbeitenden des Schalterdienstes eingetippt werden

Produkt	Datum	Anzahl	AS Zemis-Nr.	ORS Vorname

666.43 / 15.10.2024

Abbildung 21: ORS-Notfallblatt für die Hygieneartikel-Ausgabe

Der Originalscan zeigt die vorgesehenen Angaben zu Produkt, Datum, Anzahl, AS-ZEMIS-Nummer und ORS-Vorname. Gemäss Formularhinweis müssen die auf dem Notfallblatt dokumentierten Ausgaben anschliessend durch Mitarbeitende des Schalterdienstes regelmässig in die Software übertragen werden. Damit ist der Ersatzprozess dokumentiert; eine automatische Übernahme oder ein bestimmter Zeitgewinn wird daraus nicht abgeleitet.

13.9 Empfehlungen und Kontrolle der Wirkung

Für eine nachhaltige Anwendung sollte eine kurze, zentral abgestimmte Arbeitsanweisung festhalten, wie Artikel und Personenkarte gescannt werden, wie bei nicht lesbaren Barcodes vorzugehen ist und wer die Nachträge aus dem Notfallblatt kontrolliert. Die Zuständigkeit für Aktualisierungen der Produktbarcodes sollte bei der verantwortlichen ORS-Stelle eindeutig geklärt sein. Für eine einfache Wirksamkeitskontrolle könnten während zwei vergleichbaren Wochen die Zahl der Ausgaben, die Bearbeitungszeit einer kleinen Stichprobe und die Zahl der Korrekturen dokumentiert werden. Dabei sind Datenschutz und interne Vorgaben einzuhalten.

13.9.1 Nachweis der Umsetzung und Grenzen der Wirkung

Der praktische Nutzen zeigt sich insbesondere darin, dass die zusätzliche handschriftliche Erfassung im Normalbetrieb entfällt, die Ausgabe übersichtlicher wird und ausgegebene Artikel sowie Mengen im System nachvollzogen werden können. Die zwölf dokumentierten Versuche zum Vergleich in Abschnitt 13.9.2 zeigen eine kürzere Erfassungszeit und weniger erfasste Fehler beim Scannen. Wie stark sich diese Ergebnisse auf den gesamten Arbeitsalltag übertragen lassen, ist noch nicht systematisch geprüft.

Die Barcodeübersicht und der eingesetzte digitale Ablauf belegen die praktische Umsetzung. Im Alltag werden Produkte und Personenkarte gescannt, statt die Ausgabe im Normalbetrieb von Hand zu erfassen. Mitarbeitende berichten von einem schnelleren Ablauf, weniger Erfassungsfehlern und einer besseren Übersicht über ausgegebene Artikel. Diese Ergebnisse sind als qualitative Praxiserfahrungen zu verstehen. Die ORS-Zentrale stellte Barcodes und technische Unterstützung bereit; die Initiative und lokale Koordination gingen von mir aus.

Die praktischen Erfahrungen werden durch zwölf dokumentierte Zeitmessungen ergänzt (siehe Abschnitt 13.9.2). Diese zeigen eine deutliche Zeitreduktion innerhalb der gemessenen Versuche. Eine repräsentative Langzeitmessung liegt weiterhin nicht vor. Auch eine zuverlässige Hochrechnung auf alle Ausgaben und eine nachgewiesene Einsparung von Personalkosten fehlen.

13.9.2 Dokumentierte Zeitmessung im Hygieneartikel-Kiosk

Für die Erfolgskontrolle wurden zwölf Vergleichsversuche zur manuellen und barcodegestützten Erfassung dokumentiert. Die folgende Übersicht fasst die Messwerte aus der eigenen Excel-Erhebung zusammen. Die Versuche sind nicht mit der Anzahl täglich gescannter Einzelartikel gleichzusetzen. Alle Einzelwerte sind im anschliessenden Abschnitt 13.9.3 dokumentiert.

Tabelle 28: Auswertung der zwölf Zeitmessungen im Hygieneartikel-Kiosk

Kennzahl	Manuelle Erfassung	Barcode-Scanner
Anzahl Vergleichsversuche	12	12
Durchschnittliche Dauer je Versuch	212,58 Sek.	75,92 Sek.
Erfasste Fehler	4	0
Durchschnittliche Zeitersparnis	136,67 Sek. je Versuch	ca. 64,3 % kürzer

Einordnung: Die Zeitreduktion wurde in zwölf dokumentierten Versuchen gemessen. Die durchschnittliche Dauer sank von 212,58 auf 75,92 Sekunden je Versuch; dies entspricht einer mittleren Ersparnis von 136,67 Sekunden beziehungsweise rund 64,3 %. Bei der manuellen Erfassung wurden insgesamt vier Fehler, beim Scannen keine Fehler protokolliert. Es wurde noch nicht geprüft, ob sich die Ergebnisse auf sämtliche Produktausgaben übertragen lassen. Im Arbeitsalltag werden nach einer groben Schätzung etwa 80 bis 90 Einzelartikel pro Tag gescannt; diese Zahl ist keine systematisch erhobene Fallstatistik. Der Kiosk wird täglich rund drei Stunden betreut. Eine tatsächliche Einsparung von Personalkosten ist nicht nachgewiesen, da die Mitarbeitenden weiterhin einen Monatslohn erhalten. Die vollständigen Einzelwerte stehen in Anhang A; die Excel-Messdatei «Kiosk_Zeitmessung_Baby_Shampoo_korrigiert.xlsx» ist zusätzlich als digitale Beilage vorhanden.

Abgrenzung zwischen Umsetzung, Messung und Empfehlungen: Die drei Praxisprojekte sind eingeführt. Die zwölf Zeitmessungen belegen eine Zeitersparnis in den dokumentierten Vergleichsversuchen des Hygieneartikel-Kiosks; sie sind jedoch kein Nachweis einer langfristigen, repräsentativen Gesamtwirkung. Die in den Kapiteln 11 bis 13 genannten regelmässigen Kontrollen, Zuständigkeitsregelungen und weiterführenden Wirkungsmessungen sind als Empfehlungen für die weitere Sicherung und Überprüfung der Verbesserungen zu verstehen.

13.9.3 Originaldaten der Zeitmessung im Hygieneartikel-Kiosk

Vergleich der manuellen Erfassung mit der barcodegestützten Erfassung (12 Versuche, eigene Zeitmessung 2026).

Tabelle 29: Originaldaten der Zeitmessung im Hygieneartikel-Kiosk

Versuch	Produkt	Manuell (Sek.)	Scanner (Sek.)	Ersparnis (Sek.)	Fehler manuell	Fehler Scanner
1	Pampers Grösse 4	198	68	130	0	0
2	Pampers Grösse 3	225	82	143	1	0
3	Pampers Grösse 6	214	74	140	0	0
4	Babyshampoo	187	61	126	0	0
5	Baby-Shampoo	232	89	143	1	0
6	Zahnbürste	205	72	133	0	0
7	Kinderzahnbürste	219	78	141	0	0
8	Zahnpasta	193	65	128	1	0
9	Kinderzahnpasta	228	85	143	0	0
10	Deodorant	202	70	132	0	0
11	Rasierer	237	91	146	1	0
12	Feuchttücher	211	76	135	0	0
Ø / Summe	Alle 12 Versuche	212,58	75,92	136,67	4	0

13.10 Fazit

Die Digitalisierung des Hygieneartikel-Kiosks ist ein konkret umgesetzter Verbesserungsschritt in einem unterstützenden Betreuungsprozess. Sie nutzt vorhandene Software und zentral bereitgestellte Barcodes, während die Initiative und lokale Koordination aus dem Zentrum Flumenthal kamen. Der retrospektive Variantenvergleich bevorzugt die umgesetzte Lösung unter den gewählten Annahmen. Die zwölf dokumentierten Versuche zum Vergleich zeigen eine deutliche Zeitreduktion bei der Erfassung; für eine belastbare Aussage über die langfristige Wirkung im Gesamtbetrieb oder tatsächliche Kosteneinsparungen reichen sie jedoch nicht aus. Der vorhandene papierbasierte Notfallprozess bildet eine wichtige organisatorische Absicherung.

Gesamtbeurteilung und Grenzen: Die Digitalisierung ist im Betrieb eingeführt und hat die frühere handschriftliche Erfassung im Normalablauf abgelöst. Dies ist ein belegbarer Umsetzungserfolg. Der erwartete wirtschaftliche Nutzen liegt vor allem in weniger Erfassungsarbeit und einer besseren Nachvollziehbarkeit. Die Mitarbeitenden erleben den Prozess als schneller und übersichtlicher; diese Einschätzung ist eine qualitative Praxiserfahrung. Die Szenariorechnung zur Amortisation zeigt nur, unter welchen Annahmen sich die Investition rechnerisch lohnen könnte. Für einen belastbaren finanziellen Nachweis müssten vor und nach der Umstellung Ausgabemengen, Bearbeitungszeiten und Korrekturen über denselben Zeitraum erfasst werden.

13.11 Quellen- und Annahmenhinweis

Primärmaterial: Originalscan der gelben Barcodeübersicht für Hygieneartikel (Barcodes durch ORS-Zentrale bereitgestellt), ergänzende eigene Angaben zur lokalen Einführung und zum Notfallblatt. Scannerpreis, Zeitaufwand und Einsparungen sind für die Kosten-Nutzen-Analyse als Modellannahmen ausgewiesen. Zusätzlich: Originalscan des ORS-Notfallblatts für PC- oder Anmeldeausfälle.

Tabelle 30: Quellen und Annahmen – Hygieneartikel-Kiosk

Position	Ansatz	Einordnung
Barcode-Scanner	CHF 50	Geschätzter Marktwert; tatsächlicher Kaufpreis unbekannt
Lokale Einführung	6 Personenstunden × CHF 30 = CHF 180	Reine Modellannahme, nicht dokumentierte Arbeitszeit
Summe Modellrechnung	CHF 230	Keine nachgewiesenen Gesamtkosten
Zentrale Unterstützung	Nicht beziffert	Installation, Barcodebereitstellung und Instruktion: Aufwand unbekannt
Software	Keine zusätzliche Lizenz angesetzt	Bereits vom Arbeitgeber bereitgestellt

13.12 Ergänzende Projektdokumentation – Hygieneartikel-Kiosk

Dokumentierte Projektbeschreibung aus den sechs eingereichten Originalseiten. Die Aussagen zu Vorteilen sind als Projektziele beziehungsweise qualitative Praxiserfahrungen zu verstehen, nicht als quantitativ gemessene Wirkung. Abweichungen zum aktuellen Betriebsstand sind in den vorhergehenden Abschnitten erläutert.

Verbesserung und Digitalisierung des Ausgabeprozesses im Rahmen des Est-Kiosk-Konzepts

In unserem BAZ gibt es das Est-Kiosk-Konzept, bei dem die AS Hygieneartikel und weitere notwendige Produkte erhalten können.

Bisher wurde die Ausgabe der Produkte manuell dokumentiert. Die Mitarbeitenden mussten in einem dafür vorgesehenen Formular festhalten, welches Produkt an welche AS ausgegeben wurde. Dabei musste auch die entsprechende Nummer der AS eingetragen werden. Dieser Prozess war zeitaufwendig und erforderte einen zusätzlichen administrativen Aufwand.

Unser Verbesserungsvorschlag

Die Idee zur Verbesserung dieses Prozesses besteht darin, die Ausgabe und Erfassung der Produkte zu digitalisieren.

Dafür wird ein spezielles Programm verwendet. Bei der Ausgabe eines Produkts scannen die Mitarbeitenden zunächst den Barcode des entsprechenden Produkts und anschliessend die Karte der jeweiligen AS. Die Informationen werden dadurch direkt im System erfasst und gespeichert.

So wird die gesamte Ausgabe digital dokumentiert, ohne dass die Mitarbeitenden die Daten zusätzlich von Hand in ein Formular eintragen müssen.

Vorteile der Digitalisierung

- **Zeitersparnis**: Die Ausgabe und Erfassung der Produkte erfolgt schneller, da die manuelle Dokumentation entfällt.
- **Weniger Fehler**: Durch das Scannen der Barcodes wird das Risiko von Fehlern bei der handschriftlichen Erfassung reduziert.
- **Bessere Übersicht**: Alle ausgegebenen Produkte werden zentral im System dokumentiert.
- **Nachvollziehbarkeit**: Es lässt sich jederzeit nachvollziehen, welche Produkte eine AS erhalten hat.
- **Kontrolle des Produktverbrauchs**: Die Mitarbeitenden können überprüfen, welche Produkte und Mengen eine AS beispielsweise innerhalb eines Monats erhalten hat.
- **Entlastung der Mitarbeitenden**: Der administrative Aufwand wird reduziert und die Mitarbeitenden können ihre Zeit effizienter nutzen.

Ziel der Verbesserung

Ziel dieser Massnahme ist es, den Ausgabeprozess im Rahmen des Est-Kiosk-Konzepts effizienter, transparenter und übersichtlicher zu gestalten.

Durch die Digitalisierung können die ausgegebenen Produkte schnell und zuverlässig erfasst werden. Gleichzeitig wird eine bessere Kontrolle der Produktverteilung ermöglicht, da die Mitarbeitenden jederzeit nachvollziehen können, welche und wie viele Produkte eine AS innerhalb eines bestimmten Zeitraums erhalten hat.

Dadurch werden die Arbeitsabläufe optimiert, der Papieraufwand reduziert und die Verwaltung der ausgegebenen Hygieneartikel vereinfacht

Meine Rolle und mein persönlicher Beitrag

Ich habe die Idee zur Digitalisierung des Ausgabe- und Erfassungsprozesses im Rahmen des Hygieneartikel-Kiosk-Konzepts selbstständig entwickelt und die praktische Umsetzung des Projekts organisiert.

Bisher mussten die Mitarbeitenden (MA) manuell in einem Formular dokumentieren, welche Produkte an welche AS ausgegeben wurden. Dieser Prozess war zeitaufwendig und verursachte zusätzlichen administrativen Aufwand. Um den Ablauf zu vereinfachen und effizienter zu gestalten, habe ich vorgeschlagen, die Produktausgabe digital zu erfassen.

Mein persönlicher Beitrag umfasste folgende Aufgaben:

- **Organisation des Arbeitsprozesses**: Ich habe die Einführung des digitalen Erfassungssystems organisiert und die notwendigen Voraussetzungen für dessen Einsatz im Arbeitsalltag geschaffen.
- **Bereitstellung der Software**: Meine Firma hat mir die benötigte Software zur Verfügung gestellt, die für die digitale Erfassung der ausgegebenen Produkte verwendet wird.
- **Bereitstellung der benötigten Ausrüstung**: Der Barcode-Scanner wurde durch die ORS-Zentrale in Zürich bereitgestellt. Ich koordinierte die Einführung des Geräts vor Ort mit den zuständigen Mitarbeitenden.
- **Bereitstellung der Barcode-Liste**: Die Produktbarcodes und die entsprechende Liste stammten von der ORS-Zentrale in Zürich. Ich plante, wie diese Hilfsmittel im Hygieneartikel-Kiosk eingesetzt werden sollten.
- **Schulung der Mitarbeitenden:** Ich habe die MA im Umgang mit dem neuen System geschult und ihnen erklärt, wie sie zuerst den Barcode des Produkts und anschliessend die Karte der jeweiligen AS scannen, damit die Ausgabe korrekt im System erfasst wird.
- **Einführung und Inbetriebnahme**: Gemeinsam mit meinen Arbeitskollegen und mit technischer Unterstützung der ORS-Zentrale organisierte ich die Einführung des neuen Ablaufs im Arbeitsalltag.

Durch meine Arbeit konnte die manuelle Dokumentation der Produktausgabe durch eine digitale Erfassung ersetzt werden. Die Informationen zu den ausgegebenen Produkten werden nun im System gespeichert. Dadurch wird die spätere Kontrolle vereinfacht und es lässt sich nachvollziehen, welche Produkte und Mengen eine AS innerhalb eines bestimmten Zeitraums erhalten hat.

Mein persönlicher Beitrag bestand darin, die Verbesserungsidee zu entwickeln, den neuen Ablauf zu planen und dessen praktische Einführung im Zentrum gemeinsam mit meinen Arbeitskollegen zu organisieren. Die Software, der Scanner und die Produktbarcodes wurden von der ORS-Zentrale in Zürich bereitgestellt; ich habe den Scanner nicht selbst gekauft und die Barcodes nicht selbst erstellt.

Mein Ziel war es, den administrativen Aufwand zu reduzieren, Fehler bei der Produkterfassung zu vermeiden und den Ausgabeprozess im Rahmen des Est-Kiosk-Konzepts schneller, transparenter und effizienter zu gestalten.

Quelle: Eigene Projektbeschreibung «Rafi (1)», Seiten 5–6.

14.Übergreifender SOLL-Prozess und Schnittstellen

Die drei Verbesserungen betreffen verschiedene Bereiche desselben Betreuungsprozesses: Orientierung beim Eintritt, verständliche Kommunikation während des Aufenthalts und verlässliche Dokumentation einer unterstützenden Dienstleistung. Für den Austritt bleiben die bestehenden Übergabe- und Dokumentationspflichten massgebend; die drei Projekte führen nicht zu einer neuen Austrittsregel.

Der hier dargestellte SOLL-Prozess bildet den nach Umsetzung der drei Praxisprojekte tatsächlich angewendeten, optimierten Ablauf ab. Er ist vom ursprünglichen IST-Prozess vor diesen Änderungen zu unterscheiden. Die bisherigen Praxiserfahrungen weisen auf erste Verbesserungen hin; eine langfristige Wirkung ist damit noch nicht durch Zahlen belegt. Weitere organisatorische Empfehlungen aus Kapitel 10 sind von den bereits eingeführten Massnahmen getrennt zu betrachten.

Tabelle 31: Übergreifender SOLL-Prozess

Prozessphase	Verbesserung	Schnittstelle / Kontrolle
Eintritt	Gemeinsame Präsentation ergänzt individuelle Einführung	KPB, Betreuung, Übersetzung; Einladung und Teilnahme
Aufenthalt / Aktivitäten	Mehrsprachiger Einsatzplan und Information auf Punktekarte	Betreuung, Arbeitskoordination; Aktualität der Aushänge
Unterstützender Prozess	Barcodegestützte Hygieneartikelausgabe	Schalterdienst, ORS-Zentrale, IT; Nachtrag bei Störung
Austritt / Transfer	Vollständige Übergabe und klare Zuständigkeit als Ziel	Betreuung, Administration, aufnehmende Stelle; gesondert zu prüfen

15.Umsetzung und Erfolgskontrolle

Tabelle 32: Übersicht zur Umsetzung und Erfolgskontrolle

Massnahme	Verantwortung (Vorschlag)	Indikator / Kontrolle
Eintrittspräsentation pflegen	Betreuung und Administration	Aktualität der Folien, Rückfragen qualitativ erfassen
Mehrsprachige Pläne aktualisieren	Benannte zuständige Person im Team	Versionsdatum, Stichproben zu Verständlichkeit
Kiosk-Notfallprozess sichern	Schalterdienst / Leitung	Nachträge nach Störung vollständig abgleichen
Daten und Datenschutz prüfen	Betriebsleitung / zuständige Fachstelle	Zugriffsrechte, Ablage und Löschung nach internen Vorgaben

Die nachfolgende Abschlussbewertung unterscheidet zwischen bereits eingeführten Massnahmen, qualitativen Praxiseindrücken und Wirkungen, die noch nicht gemessen wurden. Zuständigkeiten für die laufende Pflege werden als Empfehlungen formuliert und nicht als bereits verbindlich beschlossene Regelungen.

15.1 Projektabschluss: Stand der drei Verbesserungen

Die Eintrittspräsentation wurde mit einer vorgesetzten Person erstmals durchgeführt und anschliessend als wiederkehrendes Gruppenformat etabliert. Die individuelle, unterschriebene KPB-Orientierung bleibt bestehen; die Präsentation ergänzt sie und ersetzt sie nicht. Die Teilnahme am Gruppenformat ist obligatorisch.

Bei «Arbeit gegen Punkte» wurden ein deutschsprachiger und ein mehrsprachiger, farblich gegliederter Einsatzplan erstellt und sichtbar platziert. Die Information wurde zusätzlich auf der Rückseite der Punktekarte bereitgestellt. Damit liegt ein konkretes, dokumentiertes Arbeitsergebnis vor.

Beim Hygieneartikel-Kiosk wurde die Ausgabe mittels Bewohnerkarte und Artikel-Barcode in der vorhandenen ORS-Software lokal eingeführt. Barcodes, Software und technische Unterstützung wurden durch die ORS-Zentrale bereitgestellt. Ein manuelles Notfallblatt dient als Rückfallebene bei technischen Ausfällen.

Praxisstatus zum Zeitpunkt der Diplomarbeit: Alle drei Verbesserungen werden im Betreuungsalltag des Bundesasylzentrums Flumenthal bereits angewendet. Es handelt sich also nicht nur um geplante Konzepte. Der Verfasser hat die Verbesserungsideen aus eigenen Beobachtungen des Arbeitsalltags initiiert, die lokalen Arbeitsschritte mitgestaltet und die Einführung mit den zuständigen Mitarbeitenden begleitet beziehungsweise organisiert. Die konkrete Umsetzung erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Team und bei der Kiosk-Digitalisierung mit technischer Unterstützung der ORS-Zentrale. Die unabhängige Beurteilung des Nutzens und der Akzeptanz durch den Fachexperten erfolgt separat.

15.2 Übergabe und nachhaltige Betreuung

Für die Eintrittspräsentation sollten Folien und Sprachunterstützung regelmässig auf Aktualität geprüft werden. Für den Einsatzplan ist eine verantwortliche Stelle zur Anpassung bei Änderungen von Einsatzzeiten oder Sprachen sinnvoll. Beim Kiosk sind die Pflege der Artikelliste, die Verfügbarkeit der Barcodes und der Umgang mit Störungen zu klären. Diese Punkte sind Empfehlungen für die langfristige Nutzung. Sie wurden noch nicht als zusätzliche Projekte umgesetzt.

15.3 Wirkungskontrolle nach der Einführung

Ein praxistauglicher Nachweis kann mit wenigen Indikatoren erfolgen: Anzahl der Rückfragen nach Eintrittspräsentationen, Rückfragen zu Einsatzzeiten, Bearbeitungsdauer je Hygieneartikelausgabe und Häufigkeit von Systemausfällen. Für zuverlässige Aussagen braucht es einen festgelegten Beobachtungszeitraum, einen Vergleichswert und eine einheitliche Erfassung. Derzeit liegen dafür keine vollständigen Messreihen vor. Für den Kiosk liegen inzwischen zwölf vergleichende Zeitmessungen vor (Abschnitt 13.9.2). Diese belegen eine Zeitersparnis in den Versuchen, ersetzen jedoch keine langfristige Erhebung des gesamten Betriebs.

15.4 Persönlicher Projektabschluss und Erkenntnisse

Meine Eigenleistung lag vor allem darin, wiederkehrende Schwierigkeiten im Betreuungsalltag zu erkennen, praktikable Verbesserungen vorzuschlagen, Informationsmittel zu gestalten und deren Einführung vor Ort zu begleiten. Die Umsetzung war auf die Zusammenarbeit mit der vorgesetzten Person, Kolleginnen und Kollegen sowie – beim Kiosk – mit der ORS-Zentrale angewiesen. Aus dieser Zusammenarbeit habe ich gelernt, dass eine gute Lösung nicht nur verständlich und technisch machbar sein muss, sondern auch klare Zuständigkeiten für ihre spätere Pflege benötigt.

Die drei Massnahmen können als umgesetzt beschrieben werden. Damit ist die Wirksamkeit oder Wirtschaftlichkeit jedoch noch nicht vollständig durch Zahlen belegt. Diese Grenze ist Teil des Projektabschlusses und verhindert, dass Praxiseindrücke als Messresultate erscheinen.

15.5 Rechnerische Plausibilitätsprüfung und Aussagegrenzen

Die drei Grundvarianten der Nutzwertanalysen wurden anhand der ausgewiesenen Gewichte und Einzelbewertungen nachgerechnet. Die Gewichte ergeben jeweils 100 %. Die gewichteten Summen betragen für die Eintrittspräsentation A = 3,05, B = 3,30 und C = 4,55; für «Arbeit gegen Punkte» A = 2,25, B = 4,30 und C = 4,50; für den Hygieneartikel-Kiosk A = 2,75, B = 3,15 und C = 4,30. Diese Ausgangsrechnungen sind arithmetisch konsistent.

Die drei Sensitivitätsanalysen sind anhand der Einzelbewertungen nachgerechnet. Jeweils werden 10 Prozentpunkte von einem ausgewiesenen Nutzenkriterium auf ein Aufwands- beziehungsweise Kostenkriterium übertragen. Die Tabellen zeigen für jedes Kriterium Grundgewicht und Szenariogewicht; alle Gewichtssummen betragen 100 %. Die Szenariowerte sind damit unabhängig reproduzierbar. Die Rangfolge bleibt in den drei betrachteten Fällen unverändert, was keine umfassende Robustheit gegenüber beliebigen Gewichtungen beweist.

Die Amortisationsrechnung für den Hygieneartikel-Kiosk basiert auf angenommenen Anfangskosten von CHF 230, CHF 30 kalkulatorischem Stundenansatz und 52 Wochen pro Jahr. Beispiel: 20 Ausgaben pro Woche × 30 Sekunden = 600 Sekunden = 10 Minuten pro Woche; dies entspricht CHF 5 pro Woche beziehungsweise CHF 260 pro Jahr. CHF 230 / CHF 260 × 12 = rund 10,6 Monate. Die weiteren Szenarien ergeben rund 42,5 beziehungsweise 4,7 Monate. Diese Modellrechnungen sind rechnerisch plausibel, nicht empirisch nachgewiesen. Die zwölf nachträglich dokumentierten Zeitmessungen werden nicht in diese modellhafte Amortisationsrechnung eingesetzt; eine tatsächliche Lohnkostensenkung ist nicht belegt.

Für «Arbeit gegen Punkte» entsprechen CHF 120 angenommener Einführungsaufwand und 15, 30 beziehungsweise 60 Minuten angenommene wöchentliche Entlastung bei CHF 30 pro Stunde rechnerisch 16, 8 beziehungsweise 4 Wochen bis zum Ausgleich des Anfangsaufwands. Eine tatsächlich gemessene Entlastung liegt nicht vor.

Bei der Eintrittspräsentation ergeben zwei Mitarbeitende an zwei Terminen pro Woche bei 60 Minuten CHF 120 und bei 90 Minuten CHF 180 pro Woche. Drei Mitarbeitende bei zwei Terminen à 90 Minuten entsprechen CHF 270. Diese Werte sind Personalkostenmodelle und keine zusätzlichen budgetwirksamen Kosten oder Einsparungen, solange Dienstplan- und Ist-Daten fehlen.

16.Zielerreichung und Abgleich mit dem Pflichtenheft

Die folgende Übersicht gleicht die 15 Endergebnisse und Erfolgskriterien des Pflichtenhefts vom 19.08.2026 mit den dokumentierten Inhalten der Diplomarbeit ab. «Erfüllt» bezieht sich auf die Bearbeitung des jeweiligen Untersuchungs- und Dokumentationsziels, nicht auf einen quantitativen Nachweis langfristiger Wirkungen. Die betriebliche Abstimmung erfolgte nach Angaben des Diplomanden laufend mit dem zuständigen Vorgesetzten. Die abschliessende formale Kontrolle des Dokuments steht noch aus.

Tabelle 33: Zielerreichung und Abgleich mit dem Pflichtenheft

Nr. / Endergebnis gemäss Pflichtenheft	Nachweis im Text	Stand	Beurteilung / Hinweis
1. Der gesamte Betreuungsprozess von Asylsuchenden im Zentrum wird vom Eintritt bis zum Austritt systematisch dargestellt.	5.1–5.7; 11	Erfüllt	Prozessphasen vom Eintritt bis zum Austritt dokumentiert; betriebliche Abläufe mit dem Vorgesetzten abgestimmt.
2. Die einzelnen Phasen des Aufenthalts werden analysiert und miteinander in Zusammenhang gebracht.	5; 7; 11	Erfüllt	Phasen und Übergänge analysiert und in den Gesamtprozess eingeordnet.
3. Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten innerhalb des Betreuungsprozesses werden untersucht.	6.1–6.2	Erfüllt	Rollen, Aufgaben und Schnittstellen untersucht; Prozessdarstellung ist kein formell genehmigtes Organigramm.
4. Der Aufnahme- und Eintrittsprozess wird beschrieben und analysiert.	5.1; 8	Erfüllt	Eintrittsablauf analysiert; ergänzende Eintrittspräsentation praktisch umgesetzt.
5. Der Bereich Unterbringung und Betreuung im Alltag wird untersucht.	5.2; 5.6	Erfüllt	Unterbringung und Alltagsbetreuung im Untersuchungsumfang beschrieben.
6. Die Informationsvermittlung und Begleitung der Asylsuchenden werden analysiert.	5.3; 8; 9	Erfüllt	Informationsvermittlung analysiert; mehrsprachige Praxisunterlagen dokumentiert.
7. Aktivitäten im Zentrum und deren Beitrag zum Betreuungsprozess werden untersucht.	5.4; 9	Erfüllt	Aktivitäten und «Arbeit gegen Punkte» untersucht; mehrsprachige Arbeitspläne umgesetzt.
8. Der Beitrag von Sprachförderung und Deutschkursen innerhalb des Betreuungsprozesses wird betrachtet.	5.5	Erfüllt	Sprachförderung und Deutschkurse im vorgesehenen Untersuchungsumfang betrachtet.
9. Unterstützende Prozesse wie Wäscherei, Ausgabe von Hygieneartikeln und Taschengeldausgabe werden dargestellt.	5.6; 10	Erfüllt	Wäscherei, Hygieneartikelausgabe und Taschengeld im Untersuchungsumfang dargestellt; Hygieneartikel-Kiosk vertieft.
10. Die Zusammenarbeit zwischen beteiligten Stellen im Zentrum wird analysiert.	6.2; 11	Erfüllt	Zusammenarbeit und Informationsflüsse an den relevanten Schnittstellen untersucht.
11. Der Austrittsprozess beziehungsweise Transferprozess wird untersucht.	5.7; 11	Erfüllt	Austritts- und Transferprozess im Rahmen der betrieblichen Praxis beschrieben.
12. Schwachstellen und Optimierungsmöglichkeiten innerhalb des Betreuungsprozesses werden identifiziert.	6.3; 8–10	Erfüllt	Drei konkrete Optimierungspotenziale identifiziert und praxisbezogen bearbeitet.
13. Ein optimierter Zielprozess (SOLL-Prozess) wird entwickelt.	7; 8–11	Erfüllt	SOLL-Massnahmen und optimierte Prozessschritte entwickelt und dargestellt.
14. Konkrete Handlungsempfehlungen werden formuliert.	7.3; 8–10; 12	Erfüllt	Konkrete Handlungsempfehlungen mit betrieblichem Praxisbezug formuliert.
15. Die Ergebnisse werden in einer strukturierten Diplomarbeit dokumentiert.		Erfüllt	Inhaltliche Dokumentation erstellt; Verzeichnisse, Seitenzahlen und Layout abschliessend kontrolliert.

16.1 Bewertung der Zielerreichung

Die Gegenüberstellung mit den 15 Endergebnissen und Erfolgskriterien des Pflichtenhefts zeigt, dass die vorgesehenen Untersuchungsbereiche in der Diplomarbeit bearbeitet und dokumentiert wurden. Die Prozessphasen vom Eintritt über den Aufenthalt bis zum Austritt beziehungsweise Transfer sowie die wesentlichen Zuständigkeiten und Schnittstellen sind beschrieben. Die drei Praxisprojekte – Eintrittspräsentation, mehrsprachige Arbeitspläne für «Arbeit gegen Punkte» und barcodegestützte Hygieneartikelausgabe – wurden umgesetzt und mit Praxisunterlagen belegt. Die Nutzwert-, Risiko- und Kosten-Nutzen-Analysen unterstützen die Bewertung der Lösungen; Modellannahmen und qualitative Einschätzungen werden dabei von gemessenen Ergebnissen unterschieden. Langfristige Auswirkungen auf Zeitaufwand, Fehlerhäufigkeit und Kosten sind noch nicht abschliessend quantitativ nachgewiesen. Die inhaltliche Bearbeitung der Ziele 1 bis 14 ist abgeschlossen; für Ziel 15 steht die formale Schlusskontrolle der Verzeichnisse, Seitenzahlen und Abgabeanforderungen noch aus.

16.2 Nachweise, betriebliche Abstimmung und Qualitätssicherung

Die Analyse und Optimierung des Betreuungsprozesses im Bundesasylzentrum Flumenthal erfolgte auf Grundlage des Pflichtenhefts und der bestehenden betrieblichen Abläufe. Die Prozessphasen vom Eintritt bis zum Austritt beziehungsweise Transfer wurden systematisch beschrieben und hinsichtlich Zuständigkeiten, Schnittstellen und Verbesserungsmöglichkeiten untersucht.

Die Durchführung der Diplomarbeit erfolgte nach Angaben des Diplomanden in laufender Abstimmung mit dem zuständigen Vorgesetzten Marco. Die wesentlichen Arbeitsschritte, betrieblichen Abläufe und drei Praxisprojekte wurden mit ihm besprochen und von ihm fachlich unterstützt. Eine separate schriftliche Freigabe wird damit nicht behauptet.

Die drei Verbesserungsmassnahmen – Eintrittspräsentation, mehrsprachige Arbeitspläne für «Arbeit gegen Punkte» und barcodegestützte Erfassung im Hygieneartikel-Kiosk – wurden umgesetzt und anhand vorhandener Praxisunterlagen dokumentiert. Die entwickelten SOLL-Prozesse und Handlungsempfehlungen orientieren sich an den Zielen des Pflichtenhefts und den betrieblichen Rahmenbedingungen. Prozess- und Schnittstellendarstellungen dienen der Beschreibung der Zusammenarbeit und ersetzen kein offiziell genehmigtes Organigramm.

Die betriebswirtschaftlichen Bewertungen beruhen auf ausgewiesenen Kriterien und Annahmen. Modellrechnungen und qualitative Einschätzungen werden von dokumentierten Umsetzungsergebnissen unterschieden. Eine langfristige Wirkungskontrolle anhand von Zahlen kann später durchgeführt werden.

Die inhaltliche Ausarbeitung ist abgeschlossen. Vor der Einreichung sind Inhalts-, Abbildungs-, Tabellen- und Quellenverzeichnis, Seitenzahlen sowie Dokumentlayout und formale Abgabeanforderungen abschliessend zu kontrollieren.

17.Schlussbetrachtung

17.1 Zielerreichung

Die praktische Zielerreichung zeigt sich darin, dass die ergänzende Eintrittspräsentation regelmässig stattfindet, die mehrsprachigen Einsatzinformationen für «Arbeit gegen Punkte» im Zentrum verwendet werden und die Hygieneartikelausgabe im Normalbetrieb digital erfasst wird. Die Initiative zu diesen Verbesserungen ging vom Verfasser aus; ihre Einführung war eine gemeinsame betriebliche Leistung. Die fortlaufende Nutzung ist als Umsetzungsergebnis zu werten, nicht als bereits quantitativ nachgewiesene Zeit- oder Kostenersparnis.

Die übrigen Teilprozesse werden im Gesamtüberblick erfasst, sind jedoch nicht in gleicher Tiefe empirisch untersucht. Dieser Unterschied muss bei der Bewertung der Zielerreichung klar genannt werden. Eine vollständige Bestätigung aller lokalen Einzelabläufe wäre erst nach zusätzlicher Prüfung der zuständigen Arbeitsanweisungen möglich.

17.2 Reflexion und gewonnene Erkenntnisse

Die Arbeit zeigt, dass kleine, klar abgegrenzte Verbesserungen im Alltag eine grosse praktische Bedeutung haben können. Gleichzeitig wird sichtbar, dass eine Idee allein nicht ausreicht: Entscheidend sind die Abstimmung mit Kolleginnen und Kollegen, die Unterstützung der Leitung, die Bereitstellung von Ressourcen und die Pflege nach der Einführung.

Eine wichtige Lernerfahrung ist die korrekte Abgrenzung der Eigenleistung. Beim Kiosk stammten die Barcodes von der ORS-Zentrale und die technische Einführung wurde gemeinsam durchgeführt. Der eigene Beitrag bestand in der Initiative und lokalen Koordination, nicht in der technischen Entwicklung sämtlicher Komponenten.

17.2.1 Lessons Learned

Die drei Praxisprojekte zeigen, wie wichtig klare Informationen, einfache Arbeitsmittel und die Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen sind. Verbesserungen müssen im Alltag praktikabel bleiben und bei Bedarf angepasst werden. Ihre langfristige Wirkung lässt sich erst durch spätere Rückmeldungen und geeignete Kennzahlen beurteilen.

17.3 Fazit

Der Betreuungsprozess vom Eintritt bis zum Austritt lässt sich durch verständliche Informationen, klare Schnittstellen und eine zweckmässige Dokumentation unterstützen. Die drei untersuchten Projekte zeigen verschiedene Verbesserungsmöglichkeiten, die bereits umgesetzt wurden.

Für die nächste Entwicklungsstufe empfiehlt sich nicht die unkontrollierte Einführung weiterer Instrumente, sondern eine überprüfbare Pflege der bestehenden Verbesserungen. Insbesondere sollten Zuständigkeiten, Aktualisierungsintervalle und wenige aussagekräftige Kennzahlen vereinbart werden.

17.4 Ausblick und Empfehlungen für die weitere Prozessoptimierung

Die drei umgesetzten Verbesserungen bilden eine Grundlage für die weitere Entwicklung des Betreuungsprozesses im Bundesasylzentrum Flumenthal. Für die nächste Phase steht nicht die Einführung möglichst vieler zusätzlicher Massnahmen im Vordergrund, sondern die dauerhafte Nutzung, regelmässige Überprüfung und Anpassung an den Bedarf der bestehenden Lösungen.

Bei der Eintrittspräsentation könnte künftig systematisch erfasst werden, welche Informationen für neu eintretende Bewohnerinnen und Bewohner noch unklar bleiben. Kurze Rückmeldungen sowie die Überprüfung des sprachlichen Unterstützungsbedarfs würden helfen, Inhalte und Durchführung gezielt weiterzuentwickeln. Für «Arbeit gegen Punkte» empfiehlt sich eine festgelegte Zuständigkeit für die Aktualisierung der mehrsprachigen Arbeitspläne. Ergänzend könnte im Alltag überprüft werden, ob die Darstellung von den Bewohnerinnen und Bewohnern verstanden wird.

Beim Hygieneartikel-Kiosk sollte die barcodegestützte Erfassung über einen längeren Zeitraum auf Praktikabilität und Fehleranfälligkeit geprüft werden. Eine kurze Einführung neuer Mitarbeitender sowie die Beibehaltung des manuellen Notfallformulars bei technischen Störungen unterstützen die Betriebssicherheit. Für alle drei Projekte wäre eine einfache Wirkungskontrolle sinnvoll, etwa durch dokumentierte Rückmeldungen, beobachtete Rückfragen oder nachvollziehbare Prozess- und Fehlerdaten. Solche Daten liegen in dieser Arbeit nicht als belastbare Vorher-Nachher-Messung vor; die genannten Schritte sind daher Empfehlungen für die Zukunft und keine bereits nachgewiesenen Ergebnisse.



Abbildung 22: Ausblick auf die Betreuungsprozesse

18.Quellen, Verzeichnisse und Anhang

18.1 Quellenverzeichnis

Staatssekretariat für Migration SEM (2026): Asylregionen und Bundesasylzentren. https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/asyl/asylverfahren/asylregionen-baz.html (Zugriff: 23.10.2026). Quelle für den allgemeinen Kontext der Bundesasylzentren; keine Quelle für lokale Abläufe in Flumenthal.

ORS SERVICE AG (o. J.): ORS Schweiz – Unternehmensinformationen und Dienstleistungen. https://www.ors-service.org/schweiz (Zugriff: 26.10.2026). Öffentliche Unternehmensquelle; BEKO wird separat als betriebliche Grundlage zitiert.

Rüegg-Stürm, J. & Grand, S. (2020): Das St. Galler Management-Modell. Management in einer komplexen Welt. 2., überarbeitete Auflage. Bern: Haupt / utb. ISBN 978-3-8252-5499-5. Bibliografischer Nachweis: https://alexandria.unisg.ch/entities/publication/75d1ff21-4825-4c9a-bfbf-11fd757ba4ee (Zugriff: 26.10.2026).

ORS: Betriebskonzept Unterbringung (BEKO), Version 6.02, Stand 01.07.2026. Interne Grundlage; Zugänglichkeit und Zitierfreigabe vor der Abgabe prüfen.

Pflichtenheft zur Diplomarbeit, Fassung vom 19.08.2026. Projektspezifische Ziel- und Erfolgskriterien.

Eigene Praxisdokumentation (2026): Einladung zur Eintrittspräsentation; deutschsprachiger und mehrsprachiger Arbeitsplan «Arbeit gegen Punkte»; Barcodeübersicht Hygieneartikel. Originalscans im Dokument.

Eigene, am 22.10.2026 bestätigte Praxisbeschreibung: obligatorische Eintrittspräsentation mit bedarfsabhängiger mündlicher Sprachunterstützung; Deutschunterricht; Ablauf von Austrittskontrolle und Transfer. Keine veröffentlichte Quelle.

Puyt, R. W., Lie, F. B., de Graaf, F. J. & Wilderom, C. P. M. (2023). The origins of SWOT analysis. Long Range Planning, 56(3), 102304. https://doi.org/10.1016/j.lrp.2023.102304

Zangemeister, Christof (1976): Nutzwertanalyse in der Systemtechnik. Eine Methodik zur multidimensionalen Bewertung und Auswahl von Projektalternativen. 4. Auflage. München: Wittmann'sche Buchhandlung. ISBN 3-923264-00-3.

International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 31000:2018: Risk management — Guidelines. https://www.iso.org/standard/65694.html

Eigene Zeitmessung Hygieneartikel-Kiosk (2026): Zwölf Vergleichsversuche zur manuellen und barcodegestützten Produkterfassung, Excel-Arbeitsdatei «Kiosk_Zeitmessung_Baby_Shampoo_korrigiert.xlsx» Originaldaten siehe Kapitel 13.9.3

OpenAI (2026): ChatGPT. KI-Tool zur sprachlichen Überarbeitung sowie zur Unterstützung bei der Gestaltung einzelner Tabellen, Diagramme und symbolischer Abbildungen. https://chatgpt.com/ (Zugriff: 05.11.2026).

Die genannten Methodenquellen begründen die Auswahl und Einordnung der Verfahren. Aussagen über die Wirkung der ORS-Massnahmen erfordern dagegen lokale Beobachtungs- oder Messdaten.

18.2 Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI)

Im Rahmen dieser Diplomarbeit wurde ChatGPT (OpenAI) zur sprachlichen Überarbeitung der Texte eingesetzt, insbesondere für Grammatik, Rechtschreibung, Satzbau und Verständlichkeit.

Ergänzend unterstützte KI die übersichtliche Darstellung einzelner Inhalte und die Erstellung symbolischer Abbildungen.

Die betrieblichen Informationen, Praxisbeobachtungen und Ergebnisse stammen aus der eigenen Arbeit. Die fachliche Verantwortung für die gesamte Diplomarbeit liegt beim Verfasser.

18.3 Hinweis zu den integrierten Projektunterlagen

Die ergänzenden Projektunterlagen und Praxisnachweise sind in den jeweiligen Projektkapiteln integriert. Die Zeitmessung zum Hygieneartikel-Kiosk ist im entsprechenden Projektabschnitt dokumentiert.

19.Eigenständigkeitserklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbstständig verfasst und ausschliesslich die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet habe. Übernommene Inhalte aus fremden Quellen sind entsprechend gekennzeichnet.

Der Einsatz von ChatGPT (OpenAI) als unterstützendes Hilfsmittel ist im Quellenverzeichnis sowie in Kapitel 18.2 offengelegt. Die Verantwortung für den Inhalt und die Endfassung der Diplomarbeit liegt bei mir.

Ich bestätige, dass diese Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form nicht bereits zur Beurteilung eingereicht wurde.

Ort / Datum: Lostorf 06.11.2026

Vorname / Name: Rafi Mayar

Unterschrift: 

20.Verzeichnisse

20.1 Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Bedeutung
AS	Asylsuchende
BAZ	Bundesasylzentrum
BEKO	Betriebskonzept Unterbringung
GEP	Gemeinnützige Beschäftigungsprogramme
KPB	Konfliktpräventionsbetreuende
LE	Leistungserbringer
ORS	ORS Service AG (Betreuungsunternehmen)
SEM	Staatssekretariat für Migration
USP	Unterbringung, Sicherheit und Partner
ZEMIS	Zentrales Migrationsinformationssystem

20.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Kurzlebenslauf des Verfassers 8
Abbildung 2: Prozessbezogene Schnittstellen im Bundesasylzentrum Flumenthal 16
Abbildung 3: Vision und Mission 18
Abbildung 4: Zielscheibe der drei Praxisprojekte im Bundesasylzentrum Flumenthal 19
Abbildung 5: St. Galler Management-Modell – vereinfachte Anwendung auf den Betreuungsprozess Flumenthal 22
Abbildung 6: Kreative Ideenentwicklung 26
Abbildung 7: Projektstrukturplan – vier Phasen und dokumentierte Arbeitspakete 26
Abbildung 8: Kommunikations- und Schnittstellenübersicht im Projekt 27
Abbildung 9: Vier Projektphasen im eigenen Projekt – dokumentierte Tätigkeiten, Belege und Stand 28
Abbildung 10: Grafische Projektablaufplanung und Meilensteine 29
Abbildung 11: Meilensteinplan – Nachweise und Terminstatus 29
Abbildung 12: IST-Prozess – Betreuungsablauf vor Einführung der drei Praxisprojekte 30
Abbildung 13: Originale mehrsprachige Einladung zur Eintrittspräsentation 42
Abbildung 14: Eintrittspräsentation mit mehrsprachiger Unterstützung 43
Abbildung 15: ORS-Punktekarte 49
Abbildung 16: Arbeit gegen Punkte 51
Abbildung 17: Originalscan der deutschsprachigen Arbeitszeiten für Punkte 52
Abbildung 18: Originalscan des mehrsprachigen, farblich gegliederten Arbeitsplans 54
Abbildung 19: Hygieneartikel-Kiosk 67
Abbildung 20: Originalscan der Barcodeübersicht für Hygieneartikel 68
Abbildung 21: ORS-Notfallblatt für die Hygieneartikel-Ausgabe 74
Abbildung 22: Ausblick auf die Betreuungsprozesse 90

20.3 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Betreuungsprozess 34
Tabelle 2: Variantenvergleich – Eintrittspräsentation 38
Tabelle 3: Präferenzmatrix – Eintrittspräsentation 39
Tabelle 4: Nutzwertanalyse – Eintrittspräsentation 39
Tabelle 5: Sensitivitätsprüfung – Eintrittspräsentation 40
Tabelle 6: Kosten-Nutzen-Analyse – Eintrittspräsentation 40
Tabelle 7: Wirtschaftlichkeitsszenarien – Eintrittspräsentation 41
Tabelle 8: Risikoanalyse – Eintrittspräsentation 41
Tabelle 9: SWOT-Analyse – Arbeit gegen Punkte 51
Tabelle 10: Gegenüberstellung des IST- und SOLL-Prozesses 54
Tabelle 11: Präferenzmatrix – Arbeit gegen Punkte 55
Tabelle 12: Variantenvergleich – Arbeit gegen Punkte 56
Tabelle 13: Nutzwertanalyse – Arbeit gegen Punkte 57
Tabelle 14: Gesamtergebnis der Nutzwertanalyse – Arbeit gegen Punkte 57
Tabelle 15: Sensitivitätsprüfung – Arbeit gegen Punkte 57
Tabelle 16: Kosten-Nutzen-Analyse – Arbeit gegen Punkte 58
Tabelle 17: Amortisationsszenarien – Arbeit gegen Punkte 60
Tabelle 18: Risikoanalyse – Arbeit gegen Punkte 60
Tabelle 19: Wirkungskontrolle – Arbeit gegen Punkte 62
Tabelle 20: IST- und SOLL-Ablauf – Hygieneartikel-Kiosk 67
Tabelle 21: Präferenzmatrix – Hygieneartikel-Kiosk 69
Tabelle 22: Variantenvergleich – Hygieneartikel-Kiosk 69
Tabelle 23: Nutzwertanalyse – Hygieneartikel-Kiosk 70
Tabelle 24: Sensitivitätsprüfung – Hygieneartikel-Kiosk 71
Tabelle 25: Kosten-Nutzen-Analyse – Hygieneartikel-Kiosk 72
Tabelle 26: Wirtschaftlichkeit bei unterschiedlicher Nutzung 72
Tabelle 27: Risikoanalyse und Notfallprozess – Hygieneartikel-Kiosk 73
Tabelle 28: Auswertung der zwölf Zeitmessungen im Hygieneartikel-Kiosk 75
Tabelle 29: Originaldaten der Zeitmessung im Hygieneartikel-Kiosk 76
Tabelle 30: Quellen und Annahmen – Hygieneartikel-Kiosk 78
Tabelle 31: Übergreifender SOLL-Prozess 81
Tabelle 32: Übersicht zur Umsetzung und Erfolgskontrolle 83
Tabelle 33: Zielerreichung und Abgleich mit dem Pflichtenheft 86

21.Anhang

Interview mit Marco Kraaz

Interviewpartner: Marco Kraaz, Fachbereichsleiter Grundversorgung, Bundesasylzentrum Flumenthal

Thema: Einschätzung des Betreuungsprozesses und der umgesetzten Verbesserungsmassnahmen

Frage 1: Wo sehen Sie im Betreuungsprozess vom Eintritt bis zum Austritt die grössten Herausforderungen?

Aus meiner Sicht liegen die grössten Herausforderungen bei der Informationsvermittlung und bei den Schnittstellen zwischen den verschiedenen Bereichen. Gerade beim Eintritt erhalten Asylsuchende sehr viele Informationen auf einmal. Sprachliche Unterschiede und unterschiedliche Vorkenntnisse führen dazu, dass Inhalte nicht immer vollständig verstanden werden. Zusätzlich ist es wichtig, dass Informationen zwischen Betreuung, Administration, Security und weiteren beteiligten Stellen zuverlässig weitergegeben werden.

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Einführung der zusätzlichen Eintrittspräsentation?

Ich halte die Eintrittspräsentation für sinnvoll, weil wichtige Informationen dadurch strukturierter und einheitlicher vermittelt werden können. Sie ersetzt die individuelle Einführung nicht, ergänzt diese aber gut. Besonders hilfreich finde ich die Möglichkeit, Inhalte mit Bildern zu erklären und bei Bedarf durch Mitarbeitende mündlich übersetzen zu lassen. Dadurch können auch Rückfragen direkt geklärt werden.

Frage 3: Wie beurteilen Sie die Verbesserungen bei «Arbeit gegen Punkte»?

Die mehrsprachigen und übersichtlicher gestalteten Arbeitspläne sind aus meiner Sicht eine klare Verbesserung. Die Asylsuchenden können sich einfacher selbst orientieren und sind weniger darauf angewiesen, immer wieder bei Mitarbeitenden nachzufragen. Gleichzeitig ist wichtig, dass die Pläne aktuell gehalten werden und Änderungen schnell angepasst werden.

Frage 4: Welchen Nutzen sehen Sie bei der Digitalisierung der Hygieneartikelausgabe?

Die Barcode-Erfassung macht den Ablauf nachvollziehbarer und reduziert den manuellen Erfassungsaufwand. Gleichzeitig ist es wichtig, dass bei technischen Problemen weiterhin eine einfache manuelle Lösung vorhanden ist. Die Digitalisierung ist deshalb vor allem dann sinnvoll, wenn sie den bestehenden Prozess vereinfacht und nicht zusätzliche Komplexität schafft.

Frage 5: Was sollte aus Ihrer Sicht künftig noch verbessert werden?

Ich würde künftig stärker darauf achten, die Wirkung solcher Massnahmen auch messbar zu machen. Beispielsweise könnte man erfassen, wie häufig bestimmte Rückfragen auftreten oder wie viel Zeit einzelne Arbeitsschritte benötigen. Zusätzlich sollten Zuständigkeiten für die Pflege von Präsentationen, Aushängen und digitalen Hilfsmitteln klar geregelt sein, damit die Verbesserungen langfristig bestehen bleiben.

Zusammenfassende Einschätzung

Die drei umgesetzten Massnahmen gehen aus meiner Sicht in die richtige Richtung. Besonders positiv ist, dass sie konkrete Probleme aus dem Arbeitsalltag aufgreifen und mit relativ einfachen Mitteln verbessern. Entscheidend ist nun, die Lösungen dauerhaft zu pflegen und ihre Wirkung künftig systematischer zu überprüfen.

Projektstatusberichte

Projekt: Prozessmanagement – Betreuungsprozess

Stautsbericht: Statusbericht 1

Projektleiter: Mayar Rafi	**Projektziele:** Analyse und Optimierung des Betreuungsprozesses vom Eintritt bis zum Austritt	**Verteiler** •

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
	☒ ☐ ☐	☒ ☐ ☐	☒ ☐ ☐	☒ ☐ ☐	☒ ☐ ☐
Tendenz	⇗	⇨	⇨	⇨	⇘

Aktueller Projektstand

Das Pflichtenheft für die Diplomarbeit wurde erstellt, eingereicht und vom Diplomlehrer akzeptiert. Die eigentliche Bearbeitung der Diplomarbeit befindet sich aktuell in der Startphase.

Was läuft gut? Das Thema und das Pflichtenheft sind geklärt und akzeptiert. Damit ist die Grundlage für den Start der Diplomarbeit vorhanden.

Was läuft nicht gut? Aktuell bestehen keine konkreten Probleme. Da die Diplomarbeit erst gestartet wird, muss das weitere Vorgehen noch strukturiert geplant werden.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen:

Als nächster Schritt wird die weitere Bearbeitung der Diplomarbeit geplant und strukturiert.

Anschliessend wird mit der inhaltlichen Bearbeitung begonnen.

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

Projekt: Prozessmanagement – Betreuungsprozess

Stautsbericht: Nr. 2

Projektleiter Mayar Rafi	**Projektziele** Analyse und Optimierung des Betreuungsprozesses	**Verteiler** • Diplomlehrer / Fachexperte

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐
Tendenz	⇗	⇨	⇨	⇨	⇘

Aktueller Projektstand

- Bearbeitung der Grundlagen und des IST-Prozesses.

Was läuft gut?
Die Arbeit verläuft planmässig.

Was läuft nicht gut?
Aktuell keine grösseren Probleme.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- IST-Prozess weiter bearbeiten und Analyse vorbereiten.

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

Projekt: Betreuungsprozess Zentrum Flumenthal **Stautsbericht: Nr. 3 / 05.10.2026**

Projektleiter: Mayar Rafi	**Projektziele:** und Optimierung des BetreuungsprozessesAnalyse	**Verteiler:** Diplomlehrer / Fachexperte •

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**ProjektklimaTermine**	**Risiken**	**Ressourcen**	
	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐
Tendenz	⇗	⇨	⇨	⇨	⇘

Aktueller Projektstand

- Der IST-Prozess wird weiter analysiert. Erste Optimierungspotenziale werden geprüft.

Was läuft gut?

- Die Bearbeitung verläuft planmässig.

Was läuft nicht gut?

- Aktuell keine grösseren Probleme.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Optimierungspotenziale weiter prüfen und Analyse fortsetzen.

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

Projekt: Betreuungsprozess Zentrum Flumenthal **Stautsbericht: 12.10.2026**

Projektleiter: Mayar Rafi	**Projektziele:** und Optimierung des Betreuungsprozesses Analyse	**Verteiler:** Diplomlehrer / Fachexperte •

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**ProjektklimaTermine**	**Risiken**	**Ressourcen**	
	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐	☐ ✓ ☐	☐ ✓ ☐	✓ ☐ ☐
Tendenz	⇗	⇨	⇨	⇨	⇘

Aktueller Projektstand

- Die IST-Prozesse wurden weiter dokumentiert. Drei mögliche Optimierungsbereiche wurden ausgewählt und mit dem BEKO und Pflichtenheft abgeglichen.

Was läuft gut? Die Informationen aus der Praxis konnten erweitert werden. Die Struktur der Diplomarbeit wird zunehmend klarer.

Was läuft nicht gut? Die genaue Ausarbeitung der drei Optimierungen und der SOLL-Prozesse ist noch offen.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Besprechung mit dem Diplomlehrer am 13.10.2026. Anschliessend Vertiefung der Prozessanalyse und Ausarbeitung der SOLL-Prozesse.

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

Projekt: Optimierung des Betreuungsprozess **Stautsbericht: 19.10.2026**

Projektleiter: Rafi Mayar	**Projektziele:** **IST- Analyse, 3 Verbesserungen, SOLL - Prozess**	**Verteiler: Samuel Anderegg** •

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
	☐ ✓ ☐	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐	☐ ✓ ☐	☐ ✓ ☐
Tendenz	⇗	⇨	⇨	⇨	⇘

Aktueller Projektstand:

- IST-Prozess erfasst. Drei Verbesserungen dokumentiert. Eintrittspräsentation vertieft analysiert.

Was läuft gut? Praxisbeispiele und Eigenleistung dokumentiert.
Erste Massnahmen umgesetzt.

Was läuft nicht gut? Analysen und schriftliche Ausarbeitung noch nicht abgeschlossen.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen: Variantenvergleich, Kosten-Nutzen- und Risikoanalyse; SOLL-Prozess fertigstellen.

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

Projekt: Optimierung des Betreuungsprozesses **Stautsbericht: 26.10.2026**

Projektleiter: Rafi Mayar	**Projektziele**: IST-Analyse, drei Verbesserungsmassnahmen, SOLL-Prozess	**Verteiler:** Samuel Anderegg / Fachexperte • •

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐	✓ ☐ ☐	☐ ✓ ☐
Tendenz	⇗	⇨	⇨	⇨	⇘

Aktueller Projektstand: IST- und SOLL-Prozesse ausgearbeitet. Drei Praxisverbesserungen umgesetzt und dokumentiert. Variantenvergleiche, Nutzwertanalysen, Kosten-Nutzen- und Risikoanalysen für alle drei Projekte erstellt.

Was läuft gut? Analysen und Berechnungen ausgearbeitet. Drei Praxisprojekte dokumentiert. Struktur und Inhalt der Diplomarbeit weitgehend fertiggestellt.

Was läuft nicht gut? Einzelne Nachweise, Wirkungsmessungen und die formale Schlusskontrolle sind noch offen.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen: Zielerreichung mit Pflichtenheft abschliessend prüfen. Quellen, Verzeichnisse und Formatierung kontrollieren. Diplomarbeit für die Abgabe am 09.11.2026 fertigstellen.

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

Projekt: Optimierung des Betreuungsprozesses **Statusbericht: 01.11.2026**

Projektleiter	Projektziele	Verteiler
Rafi Mayar	IST-Analyse, drei Verbesserungsmassnahmen, SOLL-Prozess und Dokumentation	Samuel Anderegg / Fachexperte

Gesamt-beurteilung	Projektverlauf	Projektklima	Termine	Risiken	Ressourcen
	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☐ ☑ ☐
Tendenz	steigend	stabil	stabil	stabil	sinkend

Aktueller Projektstand

IST- und SOLL-Prozess sowie die drei Praxisprojekte sind ausgearbeitet und dokumentiert. Die sprachliche und strukturelle Überarbeitung ist weitgehend abgeschlossen. Die Diplomarbeit befindet sich in der Schlussphase.

Was läuft gut?

Die Inhalte und Praxisprojekte sind dokumentiert. Die Kapitelstruktur und Formulierungen wurden überarbeitet; die Arbeit ist nahezu abgabebereit.

Was läuft nicht gut?

Seitenzahlen, Inhalts-, Abbildungs- und Tabellenverzeichnisse sowie die Schlusskontrolle sind noch nicht vollständig abgeschlossen.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen:

Seiten nummerieren und Seitenumbrüche kontrollieren. Inhalts-, Abbildungs- und Tabellenverzeichnis aktualisieren. Quellen, Formatierung und Zielerreichung abschliessend prüfen. Anschliessend die Diplomarbeit für die Abgabe am 09.11.2026 fertigstellen.

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

Projekt: Optimierung des Betreuungsprozesses **Statusbericht: 08.11.2026**

Projektleiter	Projektziele	Verteiler
Rafi Mayar	IST-Analyse, drei Verbesserungsmassnahmen, SOLL-Prozess und Dokumentation	Samuel Anderegg / Fachexperte

Gesamt-beurteilung	Projektverlauf	Projektklima	Termine	Risiken	Ressourcen
	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐	☑ ☐ ☐
Tendenz	⇨	⇨	⇨	⇨	↘

Aktueller Projektstand

Alle drei Praxisprojekte sind abgeschlossen und dokumentiert. Die IST- und SOLL-Prozesse sowie die Analysen sind ausgearbeitet. Die Diplomarbeit ist fertiggestellt.

Was läuft gut?

Die drei Verbesserungsmassnahmen sind umgesetzt und dokumentiert. Die Zusammenarbeit und der Projektabschluss verliefen erfolgreich.

Was läuft nicht gut?

Keine wesentlichen offenen Probleme.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen:

Abschliessende Kontrolle der Verzeichnisse.

Projekt-Statusbericht: Stefan Thöni, Josef Räber

Meeting Control

Meetingprotokoll – 29.09.2026

Datum	29.09.2026
Uhrzeit	18:45–19:00 Uhr
Lehrperson	Samuel Anderegg
Durchführung	Online
Thema	Aktueller Stand der Diplomarbeit
Besprechung	Ich informierte meinen Lehrer darüber, dass ich mit meiner Diplomarbeit begonnen hatte und bereits an verschiedenen Kapiteln arbeitete. Wir tauschten uns kurz über den aktuellen Stand aus.
Ergebnis	Zu diesem Zeitpunkt hatte ich keine konkreten Fragen. Ich setzte die Bearbeitung meiner Diplomarbeit fort.

Meetingprotokoll – 13.10.2026

Datum	13.10.2026
Uhrzeit	19:00–19:15 Uhr
Lehrperson	Samuel Anderegg
Durchführung	Online
Thema	Projektziele und methodisches Vorgehen der Diplomarbeit
Besprechung	Mein Lehrer fragte, welchen konkreten eigenen Beitrag ich in der Diplomarbeit leiste und dokumentiere. Ich erläuterte die drei Projektziele: Eintrittspräsentation, «Arbeit gegen Punkte» und Digitalisierung der Hygieneartikelausgabe. Er empfahl, ein Konzept zu erstellen, verschiedene Lösungsvarianten zu vergleichen und eine Kosten-Nutzen-Analyse sowie eine Risikoanalyse durchzuführen. Auch Projektmanagement-Tools wie die Nutzwertanalyse sollen eingesetzt werden.
Ergebnis	Ich werde die besprochenen Methoden in der Diplomarbeit berücksichtigen und die Arbeit fristgerecht abschliessen.