Karin Rohner und Urs Gscheidle am Touchscreen.

Transparenz, Effizienz und Nähe: Wie der Riedhof digital kommuniziert

Das Pflegezentrum Riedhof in Zürich zeigt, wie moderne Systeme wie jenes von **Ipeak Infosystems** den Alltag von Bewohnenden, Mitarbeitenden und Angehörigen erleichtern können.

> «Unser Ziel ist es, unseren Kundinnen und Kunden das Leben leichter und schöner zu machen.
>
> **Raoul Julen**, CEO ipeak Infosystems

▶ CHRISTINE HINNEN

Der Riedhof wurde 1979 gebaut und 2014 umfassend saniert. Heute leben hier 93 Bewohnende, unterstützt von rund 110 Mitarbeitenden, die sich 780 Stellenprozente teilen.

Ein Haus mit Geschichte

Trotz seiner langen Tradition ist das Haus technisch auf dem neuesten Stand. Dies nicht zuletzt, weil seit rund acht Jahren das Informationssystem von Ipeak Infosystems im Einsatz ist. Produkt für Produkt kam seit dem Eintritt von Geschäftsführer Nicolai Kern, der die Software schon aus früheren Tätigkeiten kannte, zum digitalen Ökosystem hinzu. Heute nutzt der Riedhof die Lösung für externe Informationen – insbesondere die Website – ebenso wie für die interne Kommunikation.

Vom Lift-Display zur vollintegrierten Plattform

Was mit einem einfachen Screen in der Cafeteria begann, wuchs mit der Website-Verwaltung, den Infoscreens und der mobilen Lösung zum digitalen Riedhof-Kommunikationssystem heran. Heute gibt es den Screen in der Cafeteria nicht mehr. Dafür ergänzt ein Touchscreen neben dem Lift das System, und auf jeder Etage informieren Bildschirme über Menüpläne, Veranstaltungen und Neuigkeiten aus dem Haus. Am grossen Touchscreen in der Eingangshalle können auch Informationen wie die Vorstellung von Unternehmen und Teams, offene Stellen und ein Bewohnenden-Register aufgerufen werden. Auch Quiz, Spiele und weitere digitale Annehmlichkeiten sind technisch möglich. «Es ist grossartig, dass wir Informationen gezielt und zielgruppengerecht ausspielen können», sagt Karin Rohner, Leiterin Human Resources. Ausser dem Touchscreen und der Website kommt auch die für den Riedhof individualisierte White-Label-App Ibexsmart zum Einsatz. Sie ist ganz einfach über einen QR-Code zugänglich. Angehörige erhalten via App einen Einblick in die Organisation und den Alltag im Riedhof und können sich zum Beispiel durch Bildergalerien von vergangenen Anlässen klicken – ein Stück Nähe, auch aus der Distanz, wenn etwa jemand nicht regelmässig vorbeikommen kann.

Effizienz in der Küche – weniger Foodwaste

Auch Mitarbeitende nutzen die Plattform – in der Regel in einem passwortgeschützten Bereich. Ein praktisches Beispiel: Ihre Menübestellungen geben die Angestellten übers Smartphone ab. Das spart ihnen viel Lauferei und das mühsame manuelle Eintragen in einer aufgehängten Excel-Liste. Und: «Damit können wir vor allem den Einkauf besser steuern und Lebensmittelverschwendung vermeiden», berichtet Rohner. Auch die Küche arbeitet direkt in der Anwendung, was Abläufe verschlankt.

Aktuell testet der Riedhof zudem in einem Pilotprojekt die Integration des Ipeak Messenger in sein internes Kommunikations-Ökosystem. «Die meisten Mitarbeitenden sind ohnehin mit verschiedenen Messenger-Systemen vertraut», so der Leiter ICT und Marketing, Urs Gscheidle.

Neben der direkten Kommunikation finden sich im System auch nützliche Informationen wie Mitarbeitenden-Benefits und -Handbücher –

FOTO: IPEAK INFOSYSTEMS

und natürlich offene Stellen. «Es ist auch schon vorgekommen», so Karin Rohner, «dass wir über Angehörige, die eine offene Stelle in der App gesehen und mit Bekannten geteilt haben, neue Mitarbeitende rekrutieren konnten.»

Entlastung fürs HR trotz Herausforderungen

Die Personaladministration im Riedhof ist anspruchsvoll. «Wir müssen neue Mitarbeitende derzeit in drei verschiedenen Systemen erfassen, da unser HR-System unabhängig von der Lösung von ipeak läuft. Das ist sehr zeitaufwendig», erklärt Rohner. «Langfristig wollen wir auch hier Schnittstellen nutzen», blickt Urs Gscheidle in die Zukunft. «Hier kommt uns die Art der Zusammenarbeit mit ipeak extrem entgegen – das Unternehmen ist agil, schnell, sehr offen und lösungsorientiert.»

Schulung und Support: einfach und partnerschaftlich

Trotz Doppelspurigkeiten zeigt sich: Für die Einsatzplanung und Eventorganisation bringt die Software-Lösung von ipeak klare Effizienzgewinne. Veranstaltungen können direkt übers System angekündigt werden, und auch Umfragen unter Mitarbeitenden oder Bewohnenden sind möglich. «Das System ist stabil und dabei intuitiv zu bedienen», betont Gscheidle. «Gerade in einem Umfeld mit sehr unterschiedlichen digitalen Kompetenzen ist das entscheidend.» Teamleitungen hat Ipeak direkt geschult, zusätzlich stellt der Anbieter Anleitungen, Hilfevideos und Tutorials zur Verfügung.

Die Zusammenarbeit mit dem in Zermatt und Steinhausen ansässigen Unternehmen beschreibt Gscheidle als «ausgesprochen partnerschaftlich und auf Augenhöhe». Der Support sei zuverlässig und schnell erreichbar, Optimierungen würden umgehend gemeinsam angegangen. Und man freut sich darüber, ein eigentlicher Musterbetrieb zu sein: «Immer wieder besuchen uns andere Organisationen, um das digitale ipeak-Ökosystem im Einsatz zu sehen.»

Der Riedhof zeigt, wie Digitalisierung im Altersheim nicht Distanz schafft, sondern Nähe. Information wird zugänglicher, Abläufe werden effizienter. «Am Ende geht es nicht um Technik, sondern darum, das Leben im Haus besser zu machen – für alle Beteiligten», fasst Karin Rohner zusammen. «Und dabei ist eine digitale, integrierte Kommunikationslandschaft für uns unverzichtbar.»

> «Am Ende geht es nicht um Technik, sondern darum, das Leben im Haus besser zu machen.
>
> **Karin Rohner**, Leiterin Human Resources, Riedhof

Christine Hinnen,
freie Journalistin

PUBLIREPORTAGE

Mehr Effizienz und Genuss: Kaffee-Lösungen für Heime und Spitäler

Unsere Lösungen speziell für Heime und Spitäler:

▶ In Heimen und Spitälern ist Kaffee mehr als ein Getränk – er schafft Momente der Begegnung, steigert das Wohlbefinden und trägt zur Gastfreundschaft bei. Gleichzeitig sind die Anforderungen hoch: grosse Getränkemengen, unterschiedliche Wünsche, strenge Hygienevorgaben und knappe Personalressourcen.

Die vollautomatischen Kaffeemaschinen von Egro Suisse AG sind genau auf diese Bedürfnisse zugeschnitten. Sie überzeugen durch:

- **Einfache Bedienung:** Intuitiver Touchscreen – auch für Aushilfen, Freiwillige oder Besuchende leicht verständlich.
- **Hohe Zuverlässigkeit:** Robuste Technik, ideal für den Dauerbetrieb in Institutionen mit hohem Gästeaufkommen.
- **Vielfalt im Angebot:** Vom kräftigen Espresso über Café crème bis zum cremigen Cappuccino – auf Wunsch auch entkoffeiniert oder mit Spezialmilchsorten.
- **Hygiene und Sicherheit:** Automatische und schnelle Spül- und Reinigungsprogramme erfüllen höchste Standards und entlasten das Personal spürbar.
- **Flexibilität im Einsatz:** Geeignet für Etagen, Abteilungen, Besucherrestaurants oder Cafeterien – auf Wunsch auch als mobile Lösung oder mit zweitem Touch-Display für barrierefreie Nutzung im Rollstuhl.

Abgerundet wird dieses Angebot durch den schweizweiten Service von Egro: ein langjähriges engagiertes Team von Servicetechnikern, eine 24/7-Hotline und ein schweizweites Servicenetz gewährleisten jederzeit reibungslosen Betrieb. Kurze Reaktionszeiten, regelmässige Wartung und persönliche Betreuung sorgen für kalkulierbare Kosten, minimierte Ausfallzeiten und maximale Sicherheit.

Egro-Kaffeemaschinen: flexibel einsetzbar – für zuverlässigen Kaffeegenuss und sorgenfreien Betrieb.

So profitieren Heime und Spitäler nicht nur von bestem Kaffeegenuss, sondern auch von einer verlässlichen Partnerschaft, die den Alltag spürbar erleichtert.

EGRO SUISSE

Egro Suisse AG
Bahnhofstrasse 66
5605 Dottikon AG
Tel. +41 56 616 95 95
info@egrosuisse.ch
www.egrosuisse.ch