

SENSIBLE FÄLLE SICHER FÜHREN

Entscheidungshilfe für für Sozialdienste,
Beratungsstellen und soziale Einrichtungen

WARUM DIESES WHITEPAPER

Soziale Organisationen stehen nicht einfach vor einem Digitalisierungsproblem. Sie stehen vor einer Führungsfrage:

Wie lassen sich sensible Daten, knappe Fachkräfte, steigende Anforderungen und wachsende Nachweispflichten sicher und alltagstauglich steuern?

Bedeutung für soziale Einrichtungen

256 000
Personen

erhielten 2024 in der Schweiz mindestens einmal wirtschaftliche Sozialhilfe. Professionelle Fallführung betrifft damit nicht Einzelfälle, sondern einen gesellschaftlich relevanten Aufgabenbereich ([Bundesamt für Statistik \[BFS\], 2025](#)).

22 %
Fluktuation

weist die Fachkräftestudie Sozialbereich 2024 in den befragten Organisationen aus. Fallwissen darf deshalb nicht nur an einzelne Personen gebunden bleiben ([SAVOIRSOCIAL & SASSA, 2024](#)).

60 %
der Arbeitgebenden

beurteilen die Rekrutierung heute als schwieriger als vor zwei Jahren. Entlastung im Arbeitsalltag wird damit zu einem strategischen Kriterium ([SAVOIRSOCIAL & SASSA, 2024](#)).

INHALT

01	Fallführung unter Druck Warum Fachkräftemangel, Datenschutz, Qualitätsanforderungen und Reporting die Fallführung zunehmend fordern.	04
02	Fachpersonen entlasten, ohne Qualität zu verlieren Wie Suchaufwand, Doppelerfassung und manuelle Abstimmung wertvolle Fachzeit binden.	06
03	Vom Suchen zum strukturierten Arbeiten Wie ein gemeinsamer Fallkontext Informationen, Aufgaben und Übergaben übersichtlicher macht.	08
04	Datenschutz als Führungsaufgabe Warum Datenschutz nicht nur technisch, sondern auch fachlich und organisatorisch gesteuert werden muss.	09
05	Sensible Daten kontrolliert führen Wie Rollen, Berechtigungen, Zugriffe und Protokollierung sensible Informationen schützen.	10
06	Kontinuität trotz Personalwechsel Wie wichtiges Fallwissen auch bei Abwesenheiten, Stellvertretungen und Wechseln verfügbar bleibt.	11
07	Stellvertretung ohne Wissensverlust Wie strukturierte Fallführung den Rekonstruktionsaufwand bei Übergaben reduzieren kann.	13
08	Reporting, Statistik und Qualitätssicherung Wie strukturierte Daten Auswertungen, Nachweise und interne Steuerung erleichtern.	14
09	Was eine Fallführungssoftware leisten muss Welche Kriterien bei Datenschutz, Fachlichkeit, Entlastung, Einführung und Integration entscheidend sind.	16
10	Comitas Fallführungssoftware Wie eine erweiterbare Standardbasis strukturierte Fallführung mit individuellen Anforderungen verbindet.	17
11	Checkliste Konkrete Fragen zur strukturierten Evaluation einer Fallführungssoftware.	19
12	Fazit & Quellenverzeichnis Warum gute digitale Fallführung Sicherheit, Übersicht und mehr Raum für fachliche Arbeit schaffen sollte.	21
13	Ihr Ansprechpartner Kontaktinformationen für einen persönlichen Austausch mit Comitas.	22

01 FALLFÜHRUNG UNTER DRUCK

Fallführung ist heute mehr als Dokumentation. Sie ist eine Grundlage für Qualität, Datenschutz, Kontinuität und Steuerung.

Soziale Einrichtungen arbeiten mit besonders sensiblen Informationen. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Nachvollziehbarkeit, Statistik, interne Qualitätssicherung und Datenschutz. Fachpersonen sollen beraten, begleiten, dokumentieren, koordinieren und rapportieren. Gleichzeitig bleibt im Alltag oft wenig Raum für unnötige administrative Schleifen.

Gerade bei knappen Fachkräften wird entscheidend, wie viel Zeit im System gebunden wird. Jede Minute, die in Suchaufwand, Doppelerfassung oder unklare Pendenzen fließt, fehlt an anderer Stelle: in der Beratung, bei Abklärungen, in Fallbesprechungen oder in der Qualitätssicherung.

Eine moderne Fallführungssoftware sollte deshalb nicht primär als IT-Projekt betrachtet werden. Für Fachverantwortliche und Leitungspersonen ist sie ein Steuerungsinstrument: Sie hilft, sensible Fälle sicher zu führen, Wissen verfügbar zu halten und Fachpersonen im Alltag zu entlasten.

Druckfeld	Was es im Alltag bedeutet
Fachkräfte	Teams sind belastet, Rekrutierung ist anspruchsvoll, Stellvertretungen und Wechsel müssen funktionieren.
Datenschutz	Besonders sensible Informationen brauchen klare Rollen, Rechte, Datenhoheit und Nachvollziehbarkeit.
Qualität	Fallverläufe, Ziele, Aufgaben und Entscheide müssen nachvollziehbar bleiben.
Reporting	Statistik, Nachweise und Auswertungen sollen nicht erst am Monatsende mühsam rekonstruiert werden.

Warum Digitalisierung jetzt relevant wird

Auch die öffentliche Verwaltung richtet ihre Prozesse zunehmend digital aus. Die Strategie Digitale Verwaltung Schweiz 2024 bis 2027 betont dabei nicht nur Effizienz, sondern auch Sicherheit, Vertrauen und Transparenz (Eidgenössisches Finanzdepartement, 2025).

Für soziale Einrichtungen ist das relevant, weil Fallführung genau an dieser Schnittstelle liegt: sensible Daten, fachliche Verantwortung, Nachweispflichten und Zusammenarbeit mit öffentlichen Stellen.

Strategie Digitale Verwaltung Schweiz 2024 bis 2027



Effizienz



Sicherheit



Vertrauen



Transparenz

Relevanz für soziale Einrichtungen



Sensible
Daten



fachliche
Verantwortung



Nachweispflichten



Zusammenarbeit
mit öffentlichen
Stellen

02 FACHPERSONEN ENTLASTEN, OHNE QUALITÄT ZU VERLIEREN

In sozialen Einrichtungen ist Effizienz kein Selbstzweck. Es geht nicht darum, Beratung zu beschleunigen oder Fachlichkeit zu verkürzen. Es geht darum, Zeit dort freizuhalten, wo sie fachlich gebraucht wird.

Wenn Fachpersonen Informationen suchen, Daten doppelt erfassen, Pendenzen manuell nachführen oder Dokumente aus verschiedenen Ablagen zusammentragen müssen, entsteht ein Verlust, der im Tagesgeschäft oft unsichtbar bleibt. Für eine einzelne Person wirken 10 oder 20 Minuten kaum dramatisch. Über ein Team und über ein Jahr betrachtet entsteht daraus ein relevanter Zeitblock.

Dieser Zeitblock ist nicht einfach eine Zahl. Er bedeutet weniger Zeit für Gespräche, Abklärungen, Fallbesprechungen, Dokumentation oder Begleitung. Gerade in sensiblen Fällen kann fehlende Zeit die Qualität der Arbeit belasten.

Suchen, Nachtragen,
Doppelerfassung oder
manuelle Abstimmung



**gebundene
Fachzeit**



weniger Zeit für Gespräche,
Abklärungen, Fallbesprechungen,
Dokumentation oder Begleitung

20 Minuten pro Tag werden gross

Ausgangslage Anwendungsbeispiel:

Eine Beratungsstelle mit 10 Fachpersonen verliert pro Person durchschnittlich 20 Minuten pro Arbeitstag durch Suchen, Nachtragen, Doppelerfassung oder manuelle Abstimmung.

Annahme	Wert
Fachpersonen	10
Zeitverlust pro Person und Tag	20 Minuten
Arbeitstage pro Jahr	220
Jahresarbeitsstunden zur Einordnung	1'760 Stunden

- 1 10 Fachpersonen $\times$ 20 Minuten = 200 Minuten pro Tag
- 2 200 Minuten $\div$ 60 = 3,3 Stunden pro Tag
- 3 3,3 Stunden $\times$ 220 Arbeitstage = rund **733 Stunden** pro Jahr

733 Stunden pro Jahr

bei 10 Fachpersonen und 20 Minuten Such- oder Nachbearbeitungszeit pro Tag

Das entspricht rund 42 % einer Vollzeitstelle.

Was diese Zahl bedeutet

733 kurze Beratungsgespräche à 60 Minuten

366 längere Fallbesprechungen à 2 Stunden

zusätzliche Zeit für komplexe Abklärungen

mehr Raum für sorgfältige Übergaben

weniger Druck bei Fristen, Krisensituationen und Dokumentation

03

VOM SUCHEN ZUM STRUKTURIERTEN ARBEITEN

Ein typischer Arbeitstag

Eine Fachperson betreut mehrere Fälle gleichzeitig. Zwischen Gesprächen, Abklärungen, Dokumentation und interner Koordination muss sie Informationen ergänzen, Aufgaben nachverfolgen und prüfen, ob alle relevanten Unterlagen vorhanden sind.

Sind Informationen auf verschiedene Ablagen verteilt, entsteht zusätzlicher Abstimmungsaufwand. Eine strukturierte digitale Fallführung führt die relevanten Inhalte dagegen im fachlichen Zusammenhang zusammen.

Vor der digitalen Fallführung

Informationen sind verteilt

Fallbezogene Inhalte befinden sich in E-Mails, persönlichen Notizen, Ordnern und separaten Listen. Der aktuelle Stand eines Falls ist dadurch nicht an einem Ort ersichtlich.

Vorbereitung benötigt Rekonstruktion

Vor Gesprächen oder Fallbesprechungen müssen Informationen aus unterschiedlichen Quellen zusammengesucht und zeitlich eingeordnet werden.

Aufgaben werden getrennt geführt

Pendenzen befinden sich teilweise in persönlichen To-do-Listen, Kalendern oder E-Mails. Der Bezug zum Fall und zur zuständigen Person ist nicht immer direkt sichtbar.

Übergaben erzeugen Rückfragen

Bei Stellvertretungen oder Personalwechseln müssen Zusammenhänge erklärt und fehlende Informationen nachträglich ergänzt werden.

Mit digitaler Fallführung

Informationen sind im Fallkontext verfügbar

Fallinformationen, Gespräche, Dokumente, Ziele und Verlauf sind im Falldossier zusammengeführt und nachvollziehbar geordnet.

Vorbereitung wird einfacher

Die wichtigsten Informationen sind direkt im fachlichen Zusammenhang sichtbar. Der aktuelle Stand eines Falls muss nicht aus einzelnen Ablagen rekonstruiert werden.

Aufgaben sind eindeutig zugeordnet

Aufgaben sind mit Fall, Fälligkeit, Zuständigkeit und Beratungskontext verbunden. Offene Punkte bleiben auch im Team sichtbar.

Übergaben werden nachvollziehbarer

Stellvertretungen können den bisherigen Verlauf einsehen und auf dokumentierte Entscheidungen, Aufgaben und Unterlagen zugreifen.

Klare Struktur unterstützt die fachliche Arbeit

Eine digitale Fallführung schafft einen gemeinsamen Informationsstand. Dadurch werden Aufgaben, Entscheidungen und Fallverläufe auch über Zuständigkeiten und Personalwechsel hinweg nachvollziehbar.

04 DATENSCHUTZ ALS FÜHRUNGSAUFGABE

Ein häufiges Missverständnis lautet: Je digitaler ein Fallprozess wird, desto schwieriger wird Datenschutz.

Im Alltag kann das Gegenteil der Fall sein. Datenschutz wird oft dann schwer steuerbar, wenn sensible Informationen über E-Mails, lokale Dokumente, persönliche Notizen, Netzlaufwerke und manuelle Listen verteilt sind. Dann ist nicht immer klar, wer welche Information sehen durfte, wo die aktuelle Version liegt oder welche Daten bei einer Stellvertretung wirklich benötigt werden.

Gerade in der Fallführung geht es um besonders sensible Informationen: persönliche Lebenssituationen, Familiäre Belastungen, gesundheitliche Angaben, finanzielle Informationen, Unterstützungsbedarf oder Schutzthemen. Datenschutz ist deshalb nicht nur eine technische Anforderung. Er ist Teil der fachlichen Verantwortung und der Vertrauensbasis gegenüber Klientinnen, Klienten und Familien.

Datenschutz wird nicht einfacher durch weniger Digitalisierung

Datenschutz wird besser steuerbar, wenn sensible Informationen:

-  im richtigen fachlichen Kontext geführt werden
-  nach Rollen und Zuständigkeiten zugänglich sind
-  nicht in persönlichen Ablagen verschwinden
-  nachvollziehbar bearbeitet werden
-  mit klarer Datenhoheit gespeichert werden
-  über dokumentierte Sicherheitsgrundlagen abgesichert sind

Wichtige Datenschutzfragen

Frage	Bedeutung
Wer darf welche Falldaten sehen?	Zugriff muss zur Rolle und fachlichen Zuständigkeit passen.
Was passiert bei Stellvertretungen?	Kontinuität darf nicht zu unkontrolliertem Zugriff führen.
Wer hat Informationen bearbeitet?	Änderungen müssen nachvollziehbar bleiben.
Wo liegen die Daten?	Datenhoheit und Hostingstandort sind für soziale Einrichtungen zentral.
Wie wird Sicherheit dokumentiert?	Informationssicherheit und Datenschutz müssen konzeptionell festgehalten werden.

05 SENSIBLE DATEN KONTROLLIERT FÜHREN

Ausgangslage Anwendungsbeispiel:

In einem Fall werden besonders sensible Informationen dokumentiert, zum Beispiel zu einer familiären Belastung, einer gesundheitlichen Situation, finanzieller Notlage oder einem Schutzhema. Sensible Informationen erfordern klare Regeln, wer darauf zugreifen darf, wie sie bearbeitet werden und wie der Verlauf nachvollziehbar bleibt.

Vor der digitalen Fallführung

Informationen liegen teilweise in E-Mails, Dokumenten oder persönlichen Ablagen.

Zugriffe sind organisatorisch schwer nachvollziehbar.

Stellvertretungen erhalten entweder zu wenig oder zu viel Kontext.

Änderungen müssen im Zweifel rekonstruiert werden.

Mit digitaler Fallführung

Sensible Informationen werden im Fallkontext geführt.

Rollen und Rechte regeln, wer welche Informationen sehen darf.

Zugriffe können entlang von Zuständigkeiten geregelt werden.

Bearbeitung und Verlauf bleiben besser nachvollziehbar.

Vom sensiblen Inhalt zur kontrollierten Zugriffslogik



Drei Kontrollfragen

- 1 Wer durfte diese Information sehen?
- 2 Wer hat sie ergänzt oder bearbeitet?
- 3 Ist der Zugriff fachlich und organisatorisch begründbar?

06 KONTINUITÄT TROTZ PERSONALWECHSEL

Soziale Arbeit ist Beziehungsarbeit. Gleichzeitig darf wichtiges Fallwissen nicht nur an einzelnen Personen hängen.

Wenn Fachpersonen krank sind, Ferien haben, die Stelle wechseln oder neue Mitarbeitende eingearbeitet werden, zeigt sich die Qualität der Fallführung besonders deutlich. Dann geht es nicht nur darum, ob Dokumente vorhanden sind. Entscheidend ist, ob ein Fall fachlich nachvollziehbar bleibt.

Was bei einer Übergabe klar sein muss

- Wer ist zuständig?
- Welche Ziele wurden vereinbart?
- Welche Aufgaben sind offen?
- Welche Dokumente sind relevant?
- Welche Bezugspersonen oder Institutionen sind beteiligt?
- Welche Entscheide wurden bereits getroffen?

Wenn diese Informationen über Notizen, E-Mails, Ordner und persönliche Erinnerungen verteilt sind, wird jede Übergabe aufwendig. Bei sensiblen oder komplexen Fällen steigt zusätzlich das Risiko, dass wichtige Zusammenhänge verloren gehen.

Warum das mit dem Fachkräftemangel zusammenhängt

Die Fachkräftestudie Sozialbereich 2024 zeigt eine angespannte Situation: 60 % der befragten Arbeitgebenden beurteilen die Rekrutierung heute als schwieriger als vor zwei Jahren, die Fluktuationsrate liegt bei 22 %, und 60 % erwarten in den nächsten fünf Jahren einen steigenden Bedarf an Fachkräften (SAVOIRSOCIAL & SASSA, 2024).

Studienlage im Überblick

60 %

beurteilen die Rekrutierung heute als schwieriger als vor zwei Jahren

22 %

Fluktuationsrate

60 %

erwarten in den nächsten fünf Jahren einen steigenden Bedarf an Fachkräften

Was das für soziale Einrichtungen bedeutet

Für soziale Einrichtungen bedeutet das: Fallführung muss auch bei Wechseln, Abwesenheiten und neuen Teammitgliedern funktionieren. Eine gute Struktur schützt nicht nur den Prozess, sondern auch die Fachpersonen.

07 STELLVERTRETUNG OHNE WISSENSVERLUST

Ausgangslage

Eine Fachperson fällt kurzfristig aus. Eine Stellvertretung muss mehrere laufende Fälle übernehmen und sich schnell einen Überblick verschaffen.

Ohne strukturierte Fallführung

Informationen liegen in E-Mails, Notizen und Ordnern verteilt.

Orientierung pro Fall
ca. 45 Minuten

-30 Min.
Rekonstruktionsaufwand

Mit strukturierter Fallführung

Fallverlauf, Dokumente, Aufgaben und Zuständigkeiten sind im Falldossier sichtbar.

Orientierung pro Fall
ca. 15 Minuten

Rückfragen an Kolleginnen und Kollegen sind nötig.

Die wichtigsten Informationen sind im Fallkontext verfügbar.

Übergaben hängen stark vom Wissen einzelner Personen ab.

Fallwissen bleibt stärker organisationsgebunden.

Modellrechnung

Wenn pro Monat 30 Fälle vertreten oder übergeben werden:



Was diese Zahl fachlich bedeutet

180 Stunden können für Fallbesprechungen, Rücksprachen, sorgfältige Dokumentation oder direkte Beratung genutzt werden. Gleichzeitig sinkt das Risiko, dass relevante Informationen bei Übergaben verloren gehen.

08 REPORTING, STATISTIK UND QUALITÄTSSICHERUNG

Leitungspersonen und Fachverantwortliche brauchen Übersicht. Nicht aus Kontrollbedürfnis, sondern um Qualität, Ressourcen und Nachweispflichten zu steuern.

1

Wie viele Fälle laufen aktuell?

2

Welche Beratungsarten nehmen zu?

3

Welche Aufgaben sind überfällig?

4

Welche Leistungen wurden erbracht?

5

Welche Daten braucht der Kanton?

6

Welche Auswertungen sind für interne Qualitätssicherung relevant?

In vielen Organisationen entstehen solche Auswertungen mit erheblicher manueller Nacharbeit. Daten werden aus Falllisten, Excel-Dateien, Zeiterfassung, Dokumenten oder E-Mails zusammengetragen. Das bindet Zeit und erhöht das Risiko von Fehlern.

Modellrechnung: Ein Arbeitstag pro Monat

Ausgangslage:

Eine Fachleitung oder Administration benötigt monatlich einen Arbeitstag für Statistik, Nachweise und manuelle Aufbereitung.

Annahme	Wert
Aufwand pro Monat	8 Stunden
Monate pro Jahr	12
Jahresaufwand	96 Stunden

Wenn zusätzlich eine zweite Person prüft, korrigiert oder Daten nachliefert, steigt der Aufwand entsprechend.

96 Stunden pro Jahr

bei einem Arbeitstag pro Monat für Statistik, Nachweise und manuelle Aufbereitung

Was 96 Stunden bedeuten

96 Stunden sind:

- 1 12 volle Arbeitstage à 8 Stunden
- 2 Zeit für Qualitätszirkel oder Fallbesprechungen
- 3 Zeit für fachliche Auswertung statt Datensuche
- 4 Zeit, die in angespannten Teams oft fehlt

09 WAS EINE FALLFÜHRUNGSSOFTWARE LEISTEN MUSS

Eine Fallführungssoftware für soziale Einrichtungen muss nicht möglichst viele Funktionen enthalten. Sie muss die richtigen Anforderungen zuverlässig abdecken. Dabei zählen nicht nur IT-Kriterien. Entscheidend ist die Verbindung von Fachlichkeit, Datenschutz, Benutzerfreundlichkeit und Steuerbarkeit.

Entscheidungskriterien

Bereich	Worauf Entscheider achten sollten
Datenschutz	Rollen, Rechte, Protokollierung, Datenhoheit, Hosting, ISDS-Grundlagen
Fachlichkeit	Fallverlauf, Beratungen, Ziele, Aufgaben, Bezugspersonen
Entlastung	weniger Suchaufwand, weniger Doppelerfassung, klare Pendenzen
Qualität	nachvollziehbare Historie, saubere Übergaben, einheitliche Prozesse
Reporting	Statistik, Export, Auswertungen, Leistungsübersicht
Einführung	verständliche Bedienung, Schulung, Support, praxisnahe Anpassung
Integration	Schnittstellen zu bestehenden Systemen, Dokumentenablage, E-Mail, Rechnung

Was gute Software vermeiden muss

Eine Lösung hilft nicht, wenn sie neue Komplexität schafft. Für soziale Einrichtungen ist besonders wichtig:

- keine unnötig komplizierte Benutzeroberfläche
- keine unklaren Berechtigungen
- keine Ablage ohne fachlichen Kontext
- keine Reports, die wieder manuell bereinigt werden müssen
- keine Lösung, die technisch überzeugt, aber im Alltag nicht genutzt wird

10

COMITAS FALLFÜHRUNGSSOFTWARE

Die Comitas Fallführungssoftware richtet sich an Sozialdienste, Beratungsstellen, öffentliche Stellen und soziale Organisationen, die ihre Fallführung digital, strukturiert und integrierbar abbilden möchten. Der wichtige Unterschied: Die Lösung startet nicht bei null. Comitas arbeitet mit bestehenden Standardkomponenten, die eine stabile Basis für digitale Fallführung bilden. Diese Basis kann dort erweitert werden, wo eine Organisation spezifische Prozesse, Rollen, Schnittstellen oder Auswertungen benötigt.

Für Entscheiderinnen und Entscheider ist das relevant, weil digitale Fallführung im Sozialwesen nicht nur Dossiers verwalten muss. Sie muss sensible Daten schützen, Fachpersonen entlasten, bestehende Abläufe abbilden und gleichzeitig genug Flexibilität für organisatorische Besonderheiten bieten.

Was die Comitas Fallführungssoftware verbindet

Die Lösung führt zentrale Elemente der Fallarbeit in einer Plattform zusammen:

Fallführung

- digitales Falldossier
- Personen- und Stammdaten
- Fallverlauf und Verlaufsdocumentation

Zusammenarbeit

- Aufgaben, Pendenzen und Checklisten
- Workflows und Zielvorgaben
- Dokumentenmanagement und E-Mails

Steuerung & Administration

- Vorlagenverwaltung für Word, Excel, PDF und Outlook
- Reporting, Statistiken und Auswertungen
- Rechnungsmodul

Sicherheit & Integration

- Rollen und Rechte bis auf Datenfeld Ebene
- Offene Schnittstellenarchitektur für Anbindungen in bestehende Systeme
- Erweiterungen für organisations-spezifische Prozesse

Informationssicherheit von Anfang an

Bei der Comitas Fallführungssoftware wird Informationssicherheit nicht erst nachträglich betrachtet. Die Lösung basiert auf einer ISO-27001-zertifizierten Infrastruktur mit Schweizer Hosting. Für soziale Einrichtungen ist das besonders relevant, weil sensible Falldaten nicht irgendwo liegen, sondern in einem kontrollierten, dokumentierten und nachvollziehbaren Rahmen verarbeitet werden.

Zusätzlich unterstützt die Software differenzierte Rollen- und Rechtekonzepte. Je nach Organisation können Zugriffe präzise gesteuert werden, damit Mitarbeitende nur jene Informationen sehen und bearbeiten, die für ihre Arbeit notwendig sind.

Bausteine und Nutzen

Bausteine	Nutzen für soziale Einrichtungen
Digitales Falldossier	mehr Übersicht und bessere Übergaben
Beratungen und Aktivitäten	nachvollziehbarer Verlauf statt isolierter Notizen
Aufgaben und Pendenzen	weniger Fristenrisiko, klarere Zuständigkeiten
Workflows und Checklisten	strukturierte Prozessführung
Rollen und Rechte	Schutz sensibler Informationen
Schweizer Hosting	Datenhaltung bleibt nachvollziehbar und vertrauenswürdig
ISO-27001-zertifizierte Infrastruktur	Sicherheitsanforderungen werden auf Infrastruktur-Ebene strukturiert adressiert
Vorlagenverwaltung	effizientere Erstellung von Berichten und Dokumenten
Reporting und Auswertungen	bessere Entscheidungs- und Führungsgrundlagen
Offene Schnittstellen	Anbindung an bestehende Systeme
Erweiterbare Standardbasis	Anpassung an spezifische Prozesse ohne Start bei null

Anwendungsbeispiel: Beratung mit mehreren Beteiligten

Ausgangslage: Eine soziale Organisation betreut einen Fall, bei dem mehrere Personen, Dokumente, Aufgaben und Zuständigkeiten zusammenkommen. Informationen müssen nachvollziehbar abgelegt, Fristen überwacht und Zugriffe sauber gesteuert werden.

Ohne strukturierte digitale Fallführung	Mit der Comitas Fallführungssoftware
Informationen liegen in verschiedenen Systemen	Fallinformationen sind zentral im digitalen Dossier verfügbar.
Zuständigkeiten werden per E-Mail oder mündlich geklärt.	Aufgaben und Fristen sind direkt dem Fall zugeordnet.
Dokumente und Vorlagen werden manuell gesucht.	Dokumente und Vorlagen sind im Prozess integriert.
Zugriffe sind schwer differenziert steuerbar.	Rollen und Rechte regeln den Zugriff auf sensible Informationen.
Auswertungen müssen manuell zusammengestellt werden.	Reporting und Statistiken können strukturiert bereitgestellt werden.

Die Comitas Fallführungssoftware verbindet eine bewährte Standardbasis mit der Möglichkeit, organisationsspezifische Anforderungen gezielt zu erweitern. Für soziale Einrichtungen bedeutet das: kein Start bei null, aber auch keine starre Insellösung. Die Lösung unterstützt digitale Fallführung dort, wo Struktur, Datenschutz, Prozessführung und Integration zusammenkommen müssen.

11 CHECKLISTE

Die folgenden Fragen helfen, Fallführungssoftware fachlich, organisatorisch und technisch strukturiert zu beurteilen.

01 Datenschutz und Sicherheit

Frage	Antwort
1. Wo werden die Daten gespeichert?	
2. Können Rollen und Rechte praxisnah abgebildet werden?	
3. Ist nachvollziehbar, wer Daten eingesehen oder geändert hat?	
4. Wie werden besonders sensible Informationen geschützt?	
5. Gibt es klare Regeln für Stellvertretungen und Fachleitungen?	
6. Auf welcher Infrastruktur wird die Lösung betrieben?	

02 Fachlichkeit und Alltag

Frage	Antwort
1. Können mehrere Beratungen pro Person geführt werden?	
2. Sind Aufgaben, Ziele und Aktivitäten direkt im Fallkontext sichtbar?	
3. Können Bezugspersonen und Institutionen nachvollziehbar dokumentiert werden?	
4. Ist die Oberfläche für Fachpersonen verständlich?	
5. Unterstützt die Lösung den Alltag oder erzeugt sie zusätzliche Dokumentationsarbeit?	

03

Entlastung und Qualität

Frage	Antwort
1. Wo entsteht heute Suchaufwand?	
2. Wo werden Daten doppelt erfasst?	
3. Welche Pendenzen gehen heute leicht unter?	
4. Wie aufwendig sind Stellvertretungen und Übergaben?	
5. Welche Auswertungen werden heute manuell erstellt?	

04

Einführung und Betrieb

Frage	Antwort
1. Ist die Lösung bereits demonstrierbar?	
2. Welche Anpassungen sind nötig?	
3. Wie werden Mitarbeitende geschult?	
4. Gibt es Support, der auch Fachpersonen ohne IT-Hintergrund abholt?	
5. Welche bestehenden Systeme sollen angebunden werden?	

FAZIT

Soziale Arbeit lebt von Beziehung, Vertrauen und fachlicher Verantwortung. Eine Fallführungssoftware darf diese Arbeit nicht ersetzen und sie darf sie auch nicht komplizierter machen.

Ihr Wert liegt dort, wo sie Fachpersonen schützt: vor unnötigem Suchaufwand, vor unklaren Zuständigkeiten, vor vergessenen Pendenzen, vor unsicheren Datenwegen und vor manueller Rapportierung, die Zeit bindet.

Für Entscheiderinnen und Entscheider ist deshalb nicht nur die Frage wichtig, welche Funktionen eine Software bietet. Wichtiger ist, ob die Lösung im Alltag Sicherheit, Übersicht und Entlastung schafft.

Eine gute Fallführungssoftware verbindet Datenschutz, Qualität und Fachlichkeit. Sie sorgt dafür, dass sensible Informationen geschützt bleiben, Fallverläufe nachvollziehbar sind und Fachpersonen mehr Zeit für das haben, worum es eigentlich geht: Menschen in anspruchsvollen Lebenssituationen wirksam zu begleiten.

Zentrale Frage

Wie viel Fachzeit verliert Ihre Organisation heute durch Prozesse, die sicherer, klarer und einfacher geführt werden könnten?

QUELLENVERZEICHNIS

Bundesamt für Statistik. (2025). Sozialhilfebeziehende im Jahr 2024. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/rm/home.gnpdetail.2025-0262.html>

Eidgenössisches Finanzdepartement. (2025, 31. März). Digitale Verwaltung Schweiz. <https://www.efd.admin.ch/de/digitale-verwaltung>

SAVOIRSOCIAL & SASSA. (2024). Fachkräftestudie im Sozialbereich 2024. <https://www.savoirsocial.ch/de/fachkraeftestudie>

13 IHR ANSPRECHPARTNER

Gerne besprechen wir Ihr Anliegen persönlich und zeigen Ihnen, wie digitale Auftragsprozesse in Deponiebetrieben konkret umgesetzt werden können.

LUKAS HINNEN

Comitas AG

Wiesenstrasse 10A
8952 Schlieren



+41 (0)78 805 63 06



lukas.hinnen@comitas.com



Interesse geweckt?

Gerne besprechen wir Ihr Anliegen persönlich.