



PROTOKOLL STADTRAT KLOTEN

15. September 2026 · Beschluss 260-2026

9.5.1.1 Projekte

IDG-Status: öffentlich

Pflegedokumentation; Kreditantrag

1. Ausgangslage

Ein Pflegedokumentationssystem ist eine digitale Plattform, die Pflegeeinrichtungen bei der Dokumentation und Verwaltung von Pflegeleistungen unterstützt. Ziel ist eine genaue, transparente und nachvollziehbare Dokumentation der Pflegeleistungen, um die Qualität sicherzustellen. Es erleichtert Pflegekräften zudem den schnellen Zugriff auf Bewohnerdaten, steigert die Effizienz und verbessert die Kommunikation zwischen allen Beteiligten.

Das Pflegezentrum im Spitz der Stadt Kloten arbeitet seit 2014 mit easyDok als Pflegedokumentationssystem. Es stellt sich die Frage, ob die Lösung den heutigen und zukünftigen Anforderungen des Pflegezentrums noch gerecht wird. Aus diesem Grund wurde eine umfassende Evaluation durchgeführt.

Im Rahmen dieser Untersuchung wurden drei Pflegedokumentationssysteme miteinander verglichen: EPDoc, CareCoach und easyDok. Auf Basis der zuvor ermittelten Anforderungen zeigte die anschliessende Nutzwertanalyse, welches System das Pflegezentrum Spitz in Zukunft am wirkungsvollsten unterstützen kann.

Die Bewertung umfasste die Funktionalitäten, die Benutzerfreundlichkeit, die Wirtschaftlichkeit und die Zukunftsfähigkeit der Lösungen sowie deren Kompatibilität mit der Digitalstrategie der Stadt Kloten.

2. Erwägungen

Zur fundierten Beurteilung der möglichen Anbieter wurde ein detailliertes Lastenheft erstellt, welches die funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen an das Pflegedokumentationssystem beinhaltete. Dieses wurde den drei möglichen Anbietenden zur Stellungnahme und Angebotserstellung zugestellt.

Die eingereichten Angebote wurden in einem Evaluationsbericht dokumentiert und mittels Nutzwertanalyse verglichen.

- **CareCoach** zeichnet sich insbesondere durch die kontinuierliche Weiterentwicklung des Systems aus. Hervorzuheben ist die Integration innovativer Technologien wie z.B. künstlicher Intelligenz, die bei der Datenanalyse, der Prozessoptimierung und der automatisierten Erstellung von Berichten unterstützen. Diese Funktionen tragen wesentlich dazu bei, die Pflegekräfte in ihrer täglichen Arbeit bestmöglich zu unterstützen und den administrativen Aufwand zu reduzieren. Dies wird durch die hohe Benutzerfreundlichkeit der Lösung (intuitive Benutzeroberfläche, integrierte Hilfsfunktionen, verfügbare Dokumentationen etc.) sowie durch einheitliche und klar strukturierte Abläufe bei der Erfassung von Pflegeleistungen erreicht.

Der modulare Aufbau von CareCoach ermöglicht zudem eine flexible Anpassung des Systems an individuelle Bedürfnisse. Ergänzend dazu bietet die Lösung umfassende Analyse- und Berichtswerkzeuge, die datenbasierte Entscheidungen erleichtern und einen direkten Bezug zur Qualitätsentwicklung leisten.

Der Austausch mit Mitarbeitenden (die vorgängig in anderen Pflegezentren mit CareCoach arbeiteten) und Tertianum AG hat ausserdem gezeigt, dass CareCoach eine am Markt etablierte und weit verbreitete Lösung ist, die in der Praxis überzeugt.

CareCoach hat keine Schnittstelle zur Benutzerverwaltung ActiveDirectory, weshalb diese Lösung hinsichtlich IT-/Digitalstrategie der Stadt Kloten nicht überzeugt. Die Benutzerverwaltung wird daher manuell gesteuert und liegt in der Verantwortung des Pflegezentrums Spitz.

- **EPDoc** überzeugt zwar durch seine Schnittstellenfunktionalitäten, erfüllt jedoch die funktionalen Anforderungen insgesamt nicht ausreichend. Die Strukturen in EPDoc erfordern zeitintensive Dokumentationen, welche ein höheres Mass an Prozesskontrollen notwendig machen. Arbeitsabläufe gestalten sich damit komplexer, was die Zeitressourcen der Mitarbeitenden belastet.
Zudem ist das System wenig flexibel gestaltet, was Anpassungen an individuelle Bedürfnisse oder laufend ändernde gesetzliche Vorgaben erschwert. Ein weiterer Aspekt ist die Weiterentwicklung des Systems. EPDoc wird zwar regelmässig aktualisiert, doch fehlt es an fortschrittlichen Funktionen oder einer breiten Modularität, die bei anderen Lösungen bereits Standard sind.
- **EasyDok** ist aktuell im Pflegezentrum Spitz im Einsatz. Es erfüllt in einigen Bereichen nicht vollständig die rechtlichen Anforderungen an die Pflegedokumentation, wodurch rechtliche Risiken für das Pflegezentrum Spitz entstehen. Die begrenzte Flexibilität und Anpassungsfähigkeit von easyDok führen ausserdem zu einer weniger effizienten Nutzung der Ressourcen und erschweren die Arbeitsabläufe. Ein weiteres Risiko stellt die Zusammenarbeit mit Abacus in Bezug auf die Schnittstelle zur Personal- und Finanzverwaltung dar. Die Zukunft der Schnittstelle ist ungewiss, da nicht klar ist, wie lange Abacus den Support noch anbieten wird. Dies könnte zu einer Unterbrechung der Datenübertragung zwischen easyDok und Abacus führen und sowohl die Pflegedokumentation als auch die Abrechnung von Pflegeleistungen beeinträchtigen.

Der Vergleich der Lösungsansätze und das Resultat der Nutzwertanalyse zeigt, dass CareCoach die bevorzugte Lösung für das Pflegezentrum Spitz ist. Die fehlende Schnittstelle zum Active Directory ist Stand heute noch nicht auf der Umsetzungs-Roadmap des Lieferanten, wird jedoch immer wieder diskutiert.

Der Pflegeaufwand ist in den letzten Jahren nachweislich gestiegen: Waren es 2021 noch 7417 Pflegeminuten pro Tag, wurden 2025 bereits 12'096 Minuten abgerechnet. Dies führte entsprechend zu höheren Erträgen. Mit der Einführung des neuen Pflegebedarfssystems können die Pflegenden im administrativen Bereich entlastet werden, sodass mehr Zeit für ihr Kerngeschäft mit den Bewohnenden bleibt. Grundsätzlich werden Pflegeleistungen «paketweise» und nicht mehr einzeln abgerechnet, was zu geringerem administrativem Aufwand führt.

Nutzwertanalyse

Die retournierten Lastenhefter sowie Preisangaben gem. Offerte der Anbieter wurden in der nachfolgenden Nutzwertanalyse gegenübergestellt und mit Punkten (=Erfüllungsgrad) von 1 (Minimum) bis 10 (Maximum) bewertet. Die Abkürzungen AF (Anforderungen) sowie NF (Nicht-Funktionale Anforderungen) referenzieren direkt auf die pro Anbietenden ausgefüllten Lastenhefter.

				Angebot		Angebot		Angebot	
	Gewichtung			EPDoc		CareCoach		easyDok	
	1	2	3	Punkte	Wert	Punkte	Wert	Punkte	Wert
1 Gesamtkosten	15%			1 - 10		1 - 10		1 - 10	
1.01 Dienstleistungen, Lizenz, Projekt(einmalig)		40%	0.060	10	0.6	1	0.06	10	0.6
1.02 Schulungen (einmalig)		10%	0.015	5	0.075	7	0.105	10	0.15
1.03 Lizenz, Wartung & Support (wiederkehrend)		50%	0.075	6	0.45	3	0.225	8	0.6
		100%			1.275		1.035		1.35
2 Funktionale Anforderungen	40%								
2.01 AF 1: Pflegedokumentation		50%	0.200	4	0.8	10	2	6	1.2
2.02 AF 2: Benutzerfreundlichkeit		25%	0.100	2	0.2	9	0.9	4	0.4
2.03 AF 3: Mobile Endgeräte		15%	0.060	2	0.12	10	0.6	4	0.24
2.04 AF 4: Zukunftsfähigkeit		10%	0.040	7	0.28	10	0.4	6	0.24
		100%			1.4		3.9		2.52

				Angebot		Angebot		Angebot	
	Gewichtung			EPDoc		CareCoach		easyDok	
	1	2	3	Punkte	Wert	Punkte	Wert	Punkte	Wert
Nicht-Funktionale Anforderungen	35%			1 - 10		1 - 10		1 - 10	
3.01 NF: Datenhaltung, Applikations-Architektur		30%	0.105	9	0.945	10	1.05	8	0.735
3.02 NF: Schnittstellen		45%	0.158	10	1.575	2	0.315	7	1.1025
3.03 NF: Dokumentation & Schulungen		5%	0.018	4	0.07	9	0.1575	6	0.105
3.04 Digitalstrategie: Konformität Digitalstrategie		10%	0.035	7	0.245	2	0.07	7	0.245
3.05 IT-Strategie: Reduktion Vielfalt, Sicherheitsrisiken, Betriebbarkeit, Skalierung		10%	0.035	10	0.35	4	0.14	6	0.21
		100%			3.185		1.75		2.3975
4 Merkmale der Anbieterin	10%								
4.01 Referenzen		50%	0.050	6	0.3	10	0.5	7	0.35
4.07 Marktstellung/besondere Kenntnisse		40%	0.040	7	0.28	10	0.4	8	0.32
4.09 Antwortzeiten, Zuverlässigkeit, Prozess-Kooperation		10%	0.010	10	0.1	10	0.1	6	0.06
		100%			0.72		1		0.73
	100%		1.000		6.58		7.04		6.9975

CareCoach überzeugt in der Evaluation mit der höchsten Gesamtpunktzahl und erfüllt die Anforderungen insgesamt am besten. Zwar liegen die Investitions- und Betriebskosten über jenen von Vergleichslösungen, diese sind jedoch durch den funktionalen Mehrwert und die strategische Ausrichtung gerechtfertigt.

Ein zentraler Vorteil von CareCoach ist die moderne, webbasierte Plattform, die konsequent auf mobile Nutzung ausgerichtet ist. Leistungen, Beobachtungen und Verlaufsdocumentationen können direkt am Bewohner mobil erfasst werden. Dadurch werden Arbeitsabläufe vereinfacht, administrative Zwischenschritte reduziert und Informationen zeitnah dokumentiert. Zusätzlich unterstützt CareCoach auf den bereits eingesetzten Samsung-Geräten moderne Funktionen wie Sprach- und Diktiereingaben sowie offlinefähiges Arbeiten. Dies gewährleistet, dass auch bei kurzfristigen WLAN- oder Netzwerkunterbrüchen effizient weitergearbeitet werden kann.

Demgegenüber wurden bei der aktuell eingesetzten Lösung easyDOK verschiedene Einschränkungen festgestellt. So laden einzelne Seiten innerhalb der mobilen Anwendung teilweise verzögert, und gewisse Arbeitsprozesse erfordern zusätzliche manuelle Schritte. Beispielsweise wird das Erfassungsdatum automatisch als Durchführungsdatum übernommen und muss anschliessend manuell korrigiert werden. Zudem wurde von mehreren Mitarbeitenden rückgemeldet, dass beim Wechsel zwischen einzelnen Seiten längere Ladezeiten auftreten, bis die gewünschte Ansicht geöffnet wird. Im Pflegealltag führen solche Verzögerungen und zusätzlichen Arbeitsschritte zu einem erhöhten administrativen Aufwand. Auch funktionale Einschränkungen bestehen: Medikamentenbestellungen können nicht direkt aus easyDOK an die Apotheke übermittelt werden.

Diese Unterschiede zeigen sich nicht nur in der täglichen Anwendung, sondern auch in der Zusammenarbeit mit externen Leistungserbringern. Aufgrund der webbasierten Architektur bietet CareCoach eine deutlich einfachere und flexiblere Zugriffsmöglichkeit für Ärzte. Diese können standortunabhängig auf die relevanten Informationen zugreifen, was die interdisziplinäre Zusammenarbeit verbessert. Bei EasyDOK gestaltet sich dies deutlich schwieriger: Aktuell hat lediglich der Heimarzt Zugriff, und im Zusammenhang mit Outsourcing gab es bereits mehrfach Herausforderungen. Für die Zukunft müssten zusätzliche IT-Lösungen geprüft und implementiert werden, um auch Psychiatern und weiteren Hausärzten einen Zugriff zu ermöglichen. Mit CareCoach entfällt diese Problematik weitgehend.

Die Pflegedokumentation nimmt im Pflegealltag einen wesentlichen Teil der Arbeitszeit ein. Ziel der Einführung der neuen Lösung ist ausdrücklich kein Personalabbau, sondern die gezielte Entlastung des Pflegepersonals bei administrativen Tätigkeiten. Dadurch soll mehr Zeit für die direkte pflegerische Arbeit sowie die Betreuung und Begleitung der Bewohnenden geschaffen werden.

Ein weiterer entscheidender Aspekt ist die Zukunftsfähigkeit der Lösung, insbesondere im Hinblick auf die Weiterentwicklung von interRAI LTCF und die zunehmende digitale Vernetzung im Gesundheitswesen. Im Rahmen der Evaluation zeigte sich, dass CareCoach diese zukünftigen Anforderungen strategisch besser unterstützt. Der Anbieter investiert aktiv in die Weiterentwicklung der Plattform sowie in entsprechende Schnittstellen und Integrationen.

Unter Zukunftsfähigkeit wird dabei die Fähigkeit einer Software verstanden, langfristig Anforderungen in den Bereichen Digitalisierung, Mobilität und Integration zu erfüllen. CareCoach ist klar auf moderne, mobile und integrierte Arbeitsprozesse ausgerichtet und wird kontinuierlich weiterentwickelt. Im Vergleich dazu wird EasyDOK zwar gepflegt und weiterentwickelt, jedoch zeigen öffentlich verfügbare Informationen weniger konkrete Hinweise auf eine konsequent webbasierte und strategisch ausgerichtete Gesamtentwicklung.

Die Bewertung im Rahmen der Evaluation konzentriert sich bewusst auf die langfristige strategische Ausrichtung der Systeme. Dabei wurde CareCoach insbesondere hinsichtlich mobiler Arbeitsprozesse, Offlinefähigkeit, Integrationsmöglichkeiten und Weiterentwicklungspotenzial als die zukunftsorientiertere Lösung eingestuft.

Zusammenfassend wird festgehalten, dass CareCoach die zukünftige strategische Ausrichtung des Pflegezentrums hin zu mobilen, effizienten und modernen Arbeitsprozessen am besten unterstützt. Die höheren Kosten sind daher nicht ausschliesslich als Softwarekosten zu betrachten, sondern als gezielte Investition in:

- effizientere Pflegeprozesse
- Entlastung des Pflegepersonals und mehr Zeit für die Bewohnenden
- moderne, mobile Arbeitsweisen
- zuverlässige Prozesse auch bei Netzwerkunterbrüchen
- verbesserte Zusammenarbeit mit externen Leistungserbringern (z. B. Ärzte)
- die zukünftige digitale Weiterentwicklung des Pflegezentrums

sowie eine insgesamt zukunftsfähige digitale Infrastruktur.

3. Kreditrechtliche Überlegungen

Die folgende Übersicht zeigt die Kostenstrukturen der unterschiedlichen Lösungsansätze. easyDok ist bereits im Einsatz, weshalb die einmaligen Kosten niedriger ausfallen. Aufgrund neuer Anforderungen müssten zusätzliche Module in easyDok eingeführt werden, die ebenfalls einmalige Kosten verursachen.

Die Angebotseinholung und der Vergleich der Lösungen wurden im Jahr 2024 durchgeführt, daher haben die Offerten den Stand von 2024. Nach Rücksprache haben sich die Preise bei EPDoc und easyDok nicht wesentlich verändert. CareCoach hingegen hat die Preise stark erhöht, daher liegt eine Offerte von 2026 vor.

Einmalige Kosten Fachapplikation

Beschreibung	EPDoc Offerte von 2024	CareCoach Offerte von 2026	easyDok Offerte von 2024
Dienstleistungen (inkl. Datenmigration)	9'730	19'525	14'365
Lizenzen		52'495	1'750
Weiteres (Wegpauschalen, Schulungsinfrastruktur, Diverses)		4'210	
Schulungen	8'215	5'450	2'920
Dienstleistungen EveryWare (Server Installation, Testing, Inbetriebnahme)	3'570	3'570	3'570
Total	21'515	85'250	22'605
Mobile Geräte (Smartphones)	-	7'275	-
Ca. 10% Reserve	1'800	2'475	1'900
Total inkl. MwSt.	23'315	95'000	24'505

Wiederkehrende jährliche Kosten

Beschreibung	Kostenart	EPDoc Offerte von 2024	CareCoach Offerte von 2026	easyDok Offerte von 2024
Wartung, Support und Services	3158.00	14'590	15'000	13'525
Zusätzliche CareCoach Instanz	3158.00	-	780	-
Betriebskosten Server inkl. Speicher, Backup durch EveryWare	3133.00	6'700	6'700	6'700
Total inkl. MwSt.		21'290	22'480	20'225

Anschaffungs- und Betriebskosten nach vier Jahren

Beschreibung	EPDoc	CareCoach	easyDok
Einmalige Kosten	23'315	95'000	24'505
Wiederkehrende Kosten (5 Jahren)	85'160	89'920	80'900
Total inkl. MwSt.	108'475	184'920	105'405

Nach IvöB liegen die Beträge unter dem Schwellenwert für eine Submission und es kann im Einladungsverfahren beschafft werden.

Das Vorhaben wurde in der Budgetplanung 2024 unter dem Investitionskonto 570.5060.122 berücksichtigt. Aufgrund des IT-Infrastrukturoutsourcing wurde das Projektportfolio durch die Geschäftsleitung 2024 und 2025 geprüft und nur die absolut notwendigen IT-Projekte parallel zum Outsourcing zur Umsetzung freigegeben. In der Folge musste die Umsetzung der Pflegedokumentation mehrfach verschoben werden.

In der Projektplanung 2026 wurde das Vorhaben wieder auf die Agenda genommen und die Evaluation entsprechend den Ausführungen in diesem Papier durchgeführt. In der Budgetplanung des Investitionskredits 570.5060.122 wurde es aber versäumt, einen Betrag für das Budget 2026 einzustellen. Da die Umsetzung des Vorhabens für 2026 vorgesehen ist, wurde auch kein Betrag im Rahmen der Budgetplanung 2027 in der Investitionsplanung vorgesehen. Die Betriebskosten sind im Budget 2026 wie auch in der Budgetplanung 2027 berücksichtigt. Unter Berücksichtigung der fortgeschrittenen Budgetplanung 2027 könnte das Vorhaben erst im Rahmen des Budgetprozess 2028 (Mitte 2027) ordentlich in die Planung aufgenommen und die Umsetzung für 2028 vorgesehen werden.

Die beschriebene terminliche Situation im Bereich der Finanzierung würde die Erfüllung der Anforderungen im Bereich der Pflegedokumentation um rund zwei weitere Jahre verzögern, was zu einer Verschärfung der diesbezügliche Problematik beitragen würde. Die Bereichsleiter Gesundheit + Alter und Finanzen + Logistik sowie die Verwaltungsdirektion beantragen deshalb das Vorhaben ausserhalb des Budgets zu bewilligen, was in der Kompetenz des Stadtrats liegt.

Beschluss:

1. Der Stadtrat genehmigt die Einführung von CareCoach als neue Pflegedokumentationslösung im Pflegezentrum Spitz.
2. Für die Implementierung von CareCoach als neue Pflegedokumentation wird im Sinne von GO Art. 29 Abs. 2 lit. d ein Kredit in der Höhe von Fr. 95'000.00 zu Lasten des Kostenträgers 570.5060.122 im Rechnungsjahr 2026 ausserhalb des Budgets bewilligt.
3. Für die jährliche Wartung und Unterhalt der Pflegedokumentation wird im Sinne von Vregl Art. 20 Abs. 1 lit. d ein Kredit in der Höhe von Fr. 15'780.00 zu Lasten der Kostenart 3158.00 Unterhalt immaterielle Anlagen / Kostenstelle 3270.00 Informatik im Rechnungsjahr 2026 innerhalb des Budgets bewilligt.
4. Für die jährliche Wartung und Unterhalt der Pflegedokumentation wird im Sinne von Vregl Art. 20 Abs. 1 lit. d ein Kredit in der Höhe von Fr. 15'780.00 zu Lasten der Kostenart 3158.00 Unterhalt immaterielle Anlagen / Kostenstelle 3270.00 Informatik im Rechnungsjahr 2027 innerhalb des Budgets, unter Vorbehalt der Genehmigung des Budgets 2027 durch den Gemeinderat, bewilligt.
5. Für den jährlichen infrastrukturellen Betrieb der Pflegedokumentation wird im Sinne von Vregl Art. 20 Abs. 1 lit. d ein Kredit in der Höhe von Fr. 6'700.00 zu Lasten der Kostenart 3133.00 Informatik-Nutzungsaufwand / Kostenstelle 3270.00 Informatik im Rechnungsjahr 2027 innerhalb des Budgets, unter Vorbehalt der Genehmigung des Budgets 2027 durch den Gemeinderat, bewilligt.
6. Der Leiter Informatik wird beauftragt, im Budget 2027 die wiederkehrenden Kosten in der Höhe von Fr. 15'780.00 unter der Kostenart 3158.00 Unterhalt immaterielle Anlagen / Kostenstelle 3270.00 Informatik mit Referenz auf diesen Beschluss einzustellen.
7. Der Kredit im Dispositiv 2 wird als Verpflichtungskredit geführt. Durch die Abteilung Informatik ist eine Abrechnung zu erstellen.
8. Als co-Projektleitung werden Sengül Kaya (G+A) und Andrina Hauser (IT Business Services) mit der Umsetzung des Vorhabens beauftragt.
9. Der Auftrag für die Implementierung von CareCoach wird an die Firma topCare Management AG (Zürich) vergeben.

Mitteilung an:

- Geschäftsleitung
- Harald Lutz, Leiter Informatik
- Fredi Streule, Leiter Finanzen
- Sengül Kaya, Leiterin Pflegedienst
- Andrina Hauser, IT Business Services
- topCare Management AG, Information durch Projektleitung
- Leiterin Finanzen G+A

Für Rückfragen ist zuständig: Sengül Kaya, Pflegedienstleiterin PZ im Spitz, 044 815 18 24.

STADTRAT KLOTEN



Kurt Hottinger
Stadtpräsident



Marc Osterwalder
Verwaltungsdirektor

Versandt: 16. Sep. 2026