

PlaynVoice im Einsatz

Dokumentation in der Suchtberatung: Wie KI den Alltag im Blauen Kreuz verändert

Case Study



Blaues Kreuz Bern-Solothurn-Freiburg

Dokumentation kostet Zeit, ist aber unverzichtbar. Beim Blauen Kreuz Bern-Solothurn-Freiburg führte das lange zu hohem Aufwand und wenig Einheitlichkeit im Team. Heute sieht das anders aus.

Das Blaue Kreuz BE-SO-FR ist eine Fachorganisation für Suchtfragen mit Schwerpunkt Alkohol in den Kantonen Bern, Solothurn und Freiburg tätig. Rund 90 Mitarbeitende arbeiten an verschiedenen Standorten in den Bereichen Prävention, Beratung und Integration. Im Bereich Beratung und Therapie bietet die Organisation ein niederschwelliges Angebot für Betroffene und Angehörige mit dem Ziel, Menschen auf ihrem Weg zu mehr Selbstbestimmung und Lebensqualität zu begleiten.

Mike Sigrist ist stellvertretender Geschäftsführer sowie Bereichsleiter Beratung und seit rund 25 Jahren in der Organisation tätig. Neben seiner Leitungsfunktion arbeitet er weiterhin selbst in der Beratung und beschäftigt sich aktiv mit technischen Lösungen, die den Arbeitsalltag sinnvoll unterstützen.

Die Dokumentation erfolgte lange handschriftlich und wurde anschliessend ins Klientenerfassungssystem übertragen. Unterschiedliche Vorgehensweisen im Team führten dabei zu Uneinheitlichkeit in Struktur und Qualität. Gleichzeitig war der Aufwand hoch und die Dokumentation blieb teilweise über längere Zeit offen. Mike beschäftigte sich deshalb schon länger mit technischen Lösungen wie digitalen Notiztools oder Handschrifterkennung, wirklich überzeugt hat jedoch keine davon.



„Ich schaue immer, was uns fachlich und technisch weiterbringt und wie wir uns die Arbeit erleichtern können.“

Mike Sigrist

Warum PlaynVoice?

Mikes Ziel war es, Lösungen zu finden, die sowohl den Arbeitsalltag erleichtern als auch eine gewisse Standardisierung ermöglichen.

PlaynVoice wurde zunächst im kleinen Rahmen getestet. Entscheidend war dabei nicht nur die Zeitersparnis, sondern vor allem die Kombination aus sofort verfügbarer Dokumentation und einheitlicher Struktur und die flexible Nutzung im individuellen Arbeitsstil. Die Rückmeldungen waren schnell eindeutig genug, um den nächsten Schritt zu gehen: die Einführung im gesamten Team.

Nutzung im Alltag

PlaynVoice wird heute standardmässig vom ganzen Team eingesetzt, sofern Klient:innen einverstanden sind. Die Notizen entstehen direkt nach dem Gespräch und meist ist bereits beim Verabschieden eine erste Version vorhanden, die anschliessend ins Klientensystem übernommen und bei Bedarf ergänzt wird. Früher wurde das oft erst deutlich später erledigt.

Entscheidend ist: PlaynVoice liefert eine Grundlage. Die fachliche Einordnung und Verantwortung bleiben vollständig bei den Mitarbeitenden.

„Für mich ist es eine wichtige Zeitersparnis, da schon etwas Schriftliches elektronisch vorhanden ist, auf dem ich meine Dokumentation aufbauen kann.“

Was sich verändert hat

1. Dokumentation passiert sofort

Der wohl sichtbarste Effekt: Notizen bleiben nicht mehr liegen. Die Dokumentation erfolgt direkt im Anschluss an die Sitzung und ist damit aktuell und verlässlich. Was früher teilweise Tage oder Wochen offen blieb, passiert heute direkt im Anschluss.

*„Ich hatte Notizen manchmal zwei Wochen offen.
Jetzt bin ich praktisch immer up to date.“*

Mike Sigrist

2. Deutlich weniger Aufwand beim Schreiben

Die eigentliche Entlastung liegt nicht im Wegfall der Arbeit, sondern im Einstieg. Statt bei null anzufangen, können die Mitarbeitenden auf einer bestehenden Grundlage aufbauen, diese prüfen, anpassen und ergänzen.

Gerade für Mitarbeitende, die Schreiben als zeitintensiv erleben, macht das einen grossen Unterschied. Damit wird Dokumentation nicht überflüssig, aber sie wird deutlich handhabbarer.



„Ich würde sagen, wir sparen ungefähr ein Drittel der bisherigen Dokumentationszeit ein.“

Mike Sigrist

3. Qualität der Notizen

Die Anforderungen an Dokumentation sind klar definiert: nachvollziehbar, fachlich korrekt und transparent gegenüber Klient:innen. Gerade in Bezug auf Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit wird die Qualität als konstanter erlebt als früher. Gleichzeitig bleibt klar, dass die finale Verantwortung bei den Fachpersonen liegt.

4. Stark im Umgang mit Sprache

Ein grosser Vorteil zeigt sich im Alltag: PlaynVoice kommt gut mit sprachlicher Vielfalt zurecht. Schweizerdeutsch, verschiedene Dialekte, Hochdeutsch oder auch gebrochenes Deutsch werden zuverlässig verarbeitet. Gerade in einem heterogenen Beratungskontext mit unterschiedlichen sprachlichen Hintergründen ist das entscheidend.

5. Mehr Zeit für die eigentliche Arbeit

Die geschätzte Zeitersparnis von rund einem Drittel führt im Setting des Blauen Kreuzes nicht zu mehr abrechenbaren Klient:innen, schafft aber Freiraum für andere Leistungen: Mehr Zeit für zusätzliche Angebote und fachliche Arbeit, bessere Nutzung vorhandener Ressourcen, mehr Fokus auf inhaltliche Arbeit.



„Notizen schreiben ist nicht der Grund, warum wir diesen Job machen.“

Mike Sigrist

Einordnung aus Sicht der Organisation

PlaynVoice wird klar als Unterstützung verstanden, nicht als Ersatz.

„Es nimmt nicht alles ab, das soll es nicht, das darf es nicht.“

Der Fokus bleibt auf der Beziehung und der Arbeit mit den Klient:innen. Dokumentation wird weiterhin als notwendiger Teil gesehen, aber nicht als Kern der Tätigkeit. Gerade im Verhältnis zur eingesparten Zeit und zum reduzierten Aufwand wird das Preis-Leistungs-Verhältnis als stimmig wahrgenommen.

„Aufwand und Ertrag müssen stimmen und hier stimmt das für uns wirklich sehr gut.“

Fazit aus der Praxis

PlaynVoice wird nicht als „Wunderlösung“ gesehen, sondern als pragmatische Unterstützung im Alltag. Es reduziert den Dokumentationsaufwand deutlich, ohne die fachliche Verantwortung zu ersetzen.

Heute bedeutet das konkret: aktuelle Dokumentation, weniger Schreibaufwand und bessere Qualität.

Und vor allem: Es entsteht mehr Spielraum für die inhaltliche Arbeit, sei es in Gesprächen mit Klient:innen, in zusätzlichen Angeboten oder in anderen fachlichen Aufgaben.



Erlebe selbst, wie PlaynVoice dein Team im Alltag unterstützen kann.

Let's talk

Ausstellungsstrasse 114
8005 Zürich
samuel.siegfried@playnvoice.ai
+ 41 76 417 15 68

Kostenlos testen

