Eingesperrt in alten Prozessen? Zeit für KI!

Veröffentlicht am 15. Oktober 2025

Ihre Ansprechpersonen: Paul Schneider, Alex Nyffenegger

Tags: Erfolgsgeschichten, Öffentliche Verwaltung, Künstliche Intelligenz (KI), Digitalisierung Justiz und Verwaltungsverfahren, Prozessoptimierung und -management

Der Justizvollzug ist ein höchst anspruchsvolles und sensibles Umfeld. Für uns selbstverständliche Handlungen, wie ein Termin beim Arzt, werden hier zur Herausforderung. Wir durften das Amt für Justizvollzug des Kanton Berns mit der Entwicklung eines KI-Prototypen unterstützen, um den Umgang mit Gesundheitskosten effizienter zu gestalten und Prozesse zu automatisieren.

Herausforderung gesundheitliche Grundversorgung

Zur Sicherstellung der gesundheitlichen Grundversorgung der eingewiesenen Personen besuchen Ärztinnen und Ärzte die drei Justizvollzugsanstalten, die fünf Regionalgefängnisse und das Massnahmenzentrum des Amts für Justizvollzug des Kantons Bern (AJV).

Viele eingewiesene Personen haben keine aktuellen Angaben ihrer Krankenkasse oder dürfen keine haben, da es bei fehlender Aufenthaltsbewilligung dafür keine gesetzliche Grundlage gibt.

Um die Gesundheitsversorgung aufrechtzuerhalten, zahlt das AJV die Rechnungen der Leistungserbringer im Voraus. Dies hat zur Folge, dass die Kosten umständlich bei den Krankenkassen zurückgefordert und Supportprozesse mit besonders schützenswerten Daten durchgeführt werden müssen.

Unser Innovationsexperiment mit dem KI-Prototyp

Unsere Situationsanalyse, Prozessdokumentation und Schwachstellenanalyse zeigten, dass viele Prozesse bei der Bearbeitung von Gesundheitskosten manuell durchgeführt und von Medienbrüchen geprägt waren.

Besonders auffällig war, dass bei neuen Rechnungen die relevanten Angaben in Excel übertragen und mit Informationen aus der Fachapplikation ergänzt wurden.

Was pro Rechnung nur wenige Felder sind, summiert sich pro Jahr auf zehntausende Einträge – ein enormer Zeit- und Fehlerfaktor.

Nachteile manueller Abläufe und Medienbrüche

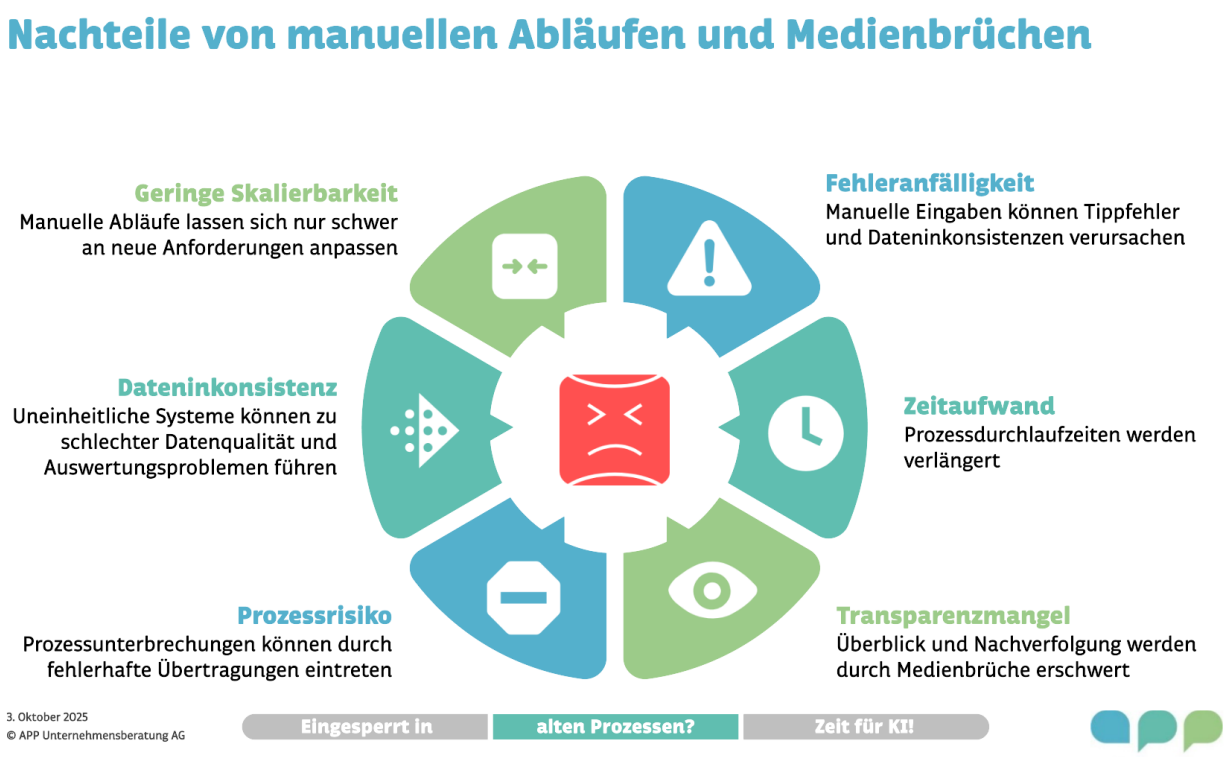


Abbildung 1: Darstellung & Erläuterung der Nachteile manueller Abläufe und Medienbrüche

Unser Lösungsansatz: KI einsetzen, um die vielen manuellen und repetitiven Tätigkeiten zu automatisieren und gleichzeitig die hohen Anforderungen an den Datenschutz zuverlässig zu erfüllen.

Manuelle Fleissarbeiten entstehen häufig bei Medienbrüchen. Anstatt jedoch komplexe Schnittstellen zu entwickeln oder langwierige Systemanpassungen vorzunehmen, wollten wir mit KI in einem lokalen Dokumentenmanagementsystem Dokumente digitalisieren, automatisch klassifizieren und strukturiert ablegen lassen.

Als Basis für den KI-Prototypen nutzten wir das Open-Source-Tool «Paperless». Dieses ermöglichte es, mittels automatischer Texterkennung (OCR) sowie intelligenter Klassifikation die manuelle Eingabe auf ein Minimum zu reduzieren .

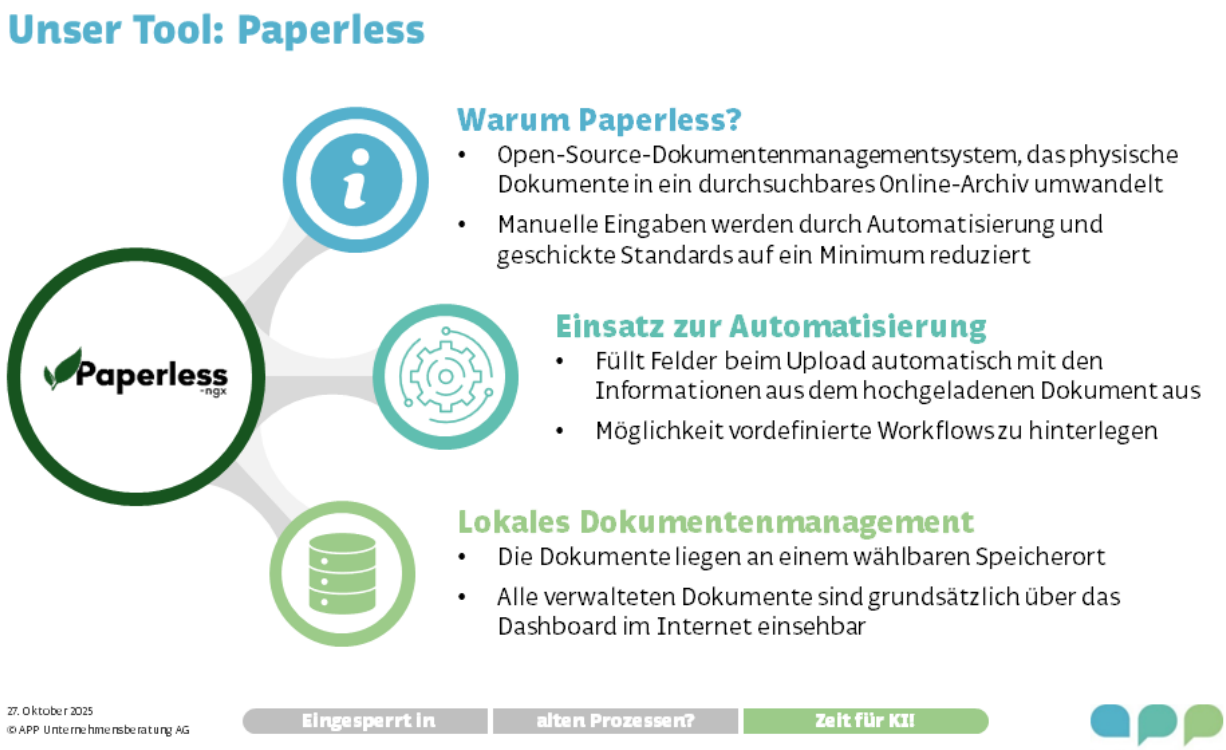


Abbildung 2: Das Open-Source-Tool «Paperless»

Datenschutz im Mittelpunkt

Die Datensicherheit stand bei der ganzen Automatisierung der Prozesse rund um die Gesundheitskosten an erster Stelle. Selbst in sensiblen Bereichen wie dem Justizvollzug können schützenswerte Daten sicher in KI-Anwendungen integriert werden – es muss dazu jedoch ein Tool verwendet werden, bei dem die Datenhaltung sowie -verarbeitung lokal erfolgt, wie dies beim von uns eingesetzten Dokumentenmanagementsystem «Paperless» der Fall ist.

So wird die Datenhoheit jederzeit gewährleistet und es gelangen keine sensiblen Informationen in externe Cloud-Systeme. Die besonders schützenswerten Personendaten werden lokal gehalten und verarbeitet, was den Einsatz von KI mit einem gültigen ISDS-Konzept ermöglicht.

Um den Datenschutz während Entwicklung und Test zu gewährleisten, haben wir mit Dummy-Daten gearbeitet, die dem realen Datenformat nachempfunden waren.

Demo vom Prototyp

Zur Veranschaulichung der Funktionsweise unseres Prototyps steht eine interaktive Demo mit begleitender Erklärung zur Verfügung:

Paperless im Einsatz: https://youtu.be/MxaqlqGAC2E

Lessons Learned

Nach Abschluss der Prototypentwicklung konnten wir folgende zentrale Erkenntnisse für den erfolgreichen Umgang mit KI in der Prozessoptimierung festhalten:

- Medienbrüche als Warnsignal: System- oder Formatwechsel weisen häufig auf Optimierungspotenzial durch KI hin und sollten daher besonders geprüft werden.
- Bedarf präzise formulieren: Der KI-Prototyp muss den Prozess End-to-End abbilden und klar definierte Ziele verfolgen. KI ersetzt keine Strategie, sondern unterstützt gezielt in der Umsetzung.
- Evaluation technologischer Rahmenbedingungen und Toolauswahl: KI-spezifische Fragestellungen müssen frühzeitig geklärt werden. Dabei sind insbesondere technologische Unabhängigkeit, Wartbarkeit und Sicherstellung der Datenhoheit langfristig zu gewährleisten.
- Praxisnahe Nutzung von KI-Prototypen: KI-Prozesse sollten mit repräsentativen Daten und den betroffenen Endnutzern getestet werden, um realistische Erkenntnisse über Einsatzmöglichkeiten und Grenzen zu gewinnen.
- Manuelles Abklären minimieren: Auch wenn in Prozessen manuelle Entscheidungen notwendig bleiben, sollten reine Routinearbeiten konsequent automatisiert werden.
- KI ist mehr als ChatGPT: Kleine, spezialisierte Modelle sind oft effizienter, kostengünstiger und einfacher datenschutzkonform einsetzbar. Die bekannten KI-Modelle sind nicht immer nötig, um grosse

Wirkung zu erzielen. Gezielte Automatisierungen und der passende Technologieeinsatz genügen oft, erst recht bei sensiblen Daten.

Fazit & Dank

Der Einsatz von KI mit sensiblen Daten war zwar herausfordernd, doch hat uns das Projekt gezeigt, dass mutige Innovationsschritte möglich sind.

Wir bedanken uns herzlich beim Amt für Justizvollzug des Kantons Bern für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und das konstruktive Miteinander während der Entwicklung dieses KI-Prototyps. Ihr Engagement und die Offenheit für innovative Lösungen haben massgeblich zum Erfolg dieses Projekts beigetragen.

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie Künstliche Intelligenz auch Ihre Prozesse sicher und effizient optimieren kann? Vereinbaren Sie ein unverbindliches Gespräch und erfahren Sie, wie Ihr Weg in die KI-gestützte Zukunft aussehen kann:

Jetzt unverbindliches Gespräch buchen

APP Process-Talk

Möchten Sie noch tiefer in das Thema Prozessoptimierung und Datenanalyse eintauchen?

Dann melden Sie sich jetzt kostenlos zum nächsten APP Process-Talk an:

«Mit Datenanalyse zu effizienten Prozessen»

Eine virtuelle Eventreihe mit spannenden Praxisbeispielen, u.a. zur Anwendung von datenbasierten Methoden wie der Makigami-Analyse.

? 12. November 2025, 15.00 bis 16.30 Uhr
? Online via Microsoft Teams

Jetzt kostenlos anmelden