

Merkblatt IT Support und Notfall

Verfasser/in:	Petra Stadler, Leitung F&A	erstellt am:	15.10.2025
geprüft durch:	mokum	am:	11.11.2025
Freigabe durch:	GL	am:	18.11.2025
Version:	2	Ersetzt Version:	1
Überprüfung:	November 2028	Gültig ab:	26.11.2025
		Anzahl Seiten:	2

1. Bei Problemen mit Tablet, Smartphone, Laptop

1.1 Technische Probleme

Bei technischen Problemen oder Fragen wende dich bitte an den Kifa IT-Support:

✉ E-Mail: support@stiftung-kifa.ch

E-Mails werden in der Regel von Montag – Freitag innerhalb von 24 Stunden beantwortet.

☎ Telefonischer Support:

- Petra Stadler: 062 797 82 28 (Montag–Donnerstag, ganzer Tag)
- Philippa Teixeira: 062 797 82 19 (Montag–Freitag, Vormittag)

Bitte beschreibe dein Anliegen möglichst genau, z.B.:

- „Login bei Perigon funktioniert nicht.“
- „Passwort für das Login vergessen.“
- „Fehlermeldung XY erscheint in Perigon.“

Je präziser die Angaben, desto schneller kann das Problem gelöst oder an die zuständige Stelle weitergeleitet werden.

1.2 E-Mail Zugriff

E-Mails können auf jedem Gerät über folgende Internetadresse abgerufen werden:

<https://owa.itze.ch>

Anmeldung mit:

- Benutzername: z. B. kifa.pest (Petra Stadler)
- Passwort: persönliches Passwort

1.3 Zugriff auf Beekeeper

Beekeeper ist ebenfalls von jedem Gerät aus erreichbar unter: <https://stiftung-kifa.ch.beekeeper.io/>

Anmeldung mit:

- Firmen-ID: stiftung-kifa
- Benutzername: z. B. petra_stadler
- Passwort: welches bei der ersten Anmeldung persönlich festgelegt wurde

2. Vorgehen im Notfall - Systemausfall

Sollte das IT-System vorübergehend nicht verfügbar sein, sind pflege- und betreuungsrelevante Informationen zur Kundin oder zum Kunden vor Ort auf Papier vorhanden (z. B. Notfallblatt, Medikamentenliste).

Bei Einsätzen vor Ort werden bei einem Systemausfall alle relevanten Beobachtungen und Leistungen auf Papier dokumentiert.

Dank des Bezugspflegesystems ist bekannt, welche Aufgaben in solchen Situationen prioritär sind. Bei Unsicherheiten ist umgehend Rücksprache mit der Regionalleitung, der Teamverantwortlichen oder den Eltern zu halten, die die Bedürfnisse des Kindes genau kennen.