

«Momentan sind wir die Nummer eins»

Benjamin Kuoni ist seit Januar 2021 Leiter Bereich Bildung und Freiwilligenmanagement beim SSB. In seiner Funktion leitet er das strategische Teilprojekt «Ausbau Business». Ein Überblick über den Stand des Projekts und die nächsten Schritte.

INTERVIEW: Matthias Zobrist



Benjamin Kuoni will, dass die Samariter weiterhin der grösste Anbieter von Erste-Hilfe-Kursen für Firmen bleiben.

Das Ziel in der Strategie ist klar formuliert: die Nummer eins unter den Anbietern für Firmenkurse im Bereich der Ersten Hilfe zu sein. Wo stehen die Samariter heute?

Benjamin Kuoni: Momentan sind wir die Nummer eins und haben auch alle Vorteile auf unserer Seite. Wir sind der einzige Anbieter, der für Firmenkunden in der ganzen Schweiz Kurse anbieten kann. Doch die Konkurrenz schläft nicht, wie eine von uns durchgeführte Marktanalyse zeigt. Bei den Kursen der IVR-Stufe 1 bis 3 haben wir rund 50 Mitbewerber, bei BLS-AED-Kursen etwa 500. Einige wie SIRMED oder seit Kurzem die Migros Klubschule sind bereits sehr gut aufgestellt. Und die Konkurrenz wird in den kommenden Jahren sicher noch deutlich stärker. Halten wir dieser Entwicklung nichts entgegen, werden wir bald nicht mehr die Nummer eins sein.

Du hast den grossen Vorteil der schweizweiten Abdeckung herausgestrichen. Liesse sich der besser nutzen?

Bei den Erste-Hilfe-Kursen sind wir eigentlich wie Migros und Coop – mit vielen Filialen in der ganzen Schweiz. Für Firmen mit verschiedenen Standorten sind wir der einzige Anbieter, der in jeder Filiale dasselbe Produkt anbieten kann. Und das in allen Landessprachen, in Englisch und wenn nötig in weiteren Sprachen. Doch diesen Vorteil geben wir heute sehr leicht aus der Hand, indem jeder ein bisschen macht, wie er will. Je nach Region und Durchführungspartner erhält ein Firmenkunde sehr unterschiedliche Kursangebote und erlebt teilweise sehr unterschiedliche Kurse. Dadurch können wir unseren Marktvorteil der schweizweiten Abdeckung gar nicht wirklich nutzen.

Welches sind die grössten Herausforderungen?

Die grösste Herausforderung sehe ich in der internen Konkurrenzierung. Aus Sicht des Kunden ist es nicht nachvollziehbar, wieso er nicht überall dasselbe zum selben Preis erhält. Schliesslich steht überall der Name Samariter drauf. Das führt zu Verwirrung und unnötigem Aufwand für den Kunden. Wir müssen lernen, konsequent aus Kundensicht zu denken. Wie ist er aufgestellt? Was braucht und erwartet er? Will ein Kunde seine Mitarbeitenden in Erster Hilfe ausbilden, muss er unser Angebot rasch finden. Dieses muss leicht verständlich und unsere Preise so transparent wie möglich sein. Im Firmenkursbereich müssen wir ein Bewusstsein im ganzen Verbund entwickeln, dass wir stets als Samariter Schweiz auftreten, mit dem Ziel, für unsere Firmenkunden die bestmögliche Erste-Hilfe-Ausbildung anzubieten.

Das hört sich sehr marktwirtschaftlich an. Ist das kein Widerspruch für eine Freiwilligenorganisation wie die Samariter?

In meinem Verständnis bewegen sich die Samariterinnen und Samariter heute in zwei Welten. Im Kursbereich und Sanitätsdienst haben wir veritable Marktsituationen mit immer mehr Mitbewerbern, die ebenfalls profitorientiert arbeiten. Hier gilt es, eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zu marktkonformen Preisen zu erbringen. Ich bin überzeugt, dass wir gegen unsere Mitbewerber nur dann bestehen können, wenn wir konsequent

marktwirtschaftlich und profitorientiert denken und handeln. Der grosse Unterschied zu unseren Mitbewerbern ist, dass wir den Gewinn nicht erwirtschaften, um uns selbst zu bereichern, sondern um die Tätigkeiten in unserer zweiten, gemeinnützigen Welt querfinanzieren zu können. Nur so können wir auch in Zukunft gemeinnützige Angebote für bedürftige Menschen in unserer Gesellschaft erbringen und den Samaritergedanken weiter vorantreiben.

Kern der neuen Business-Strategie ist ein ganzheitliches Konzept bestehend aus Beratungs- und Ausbildungsangeboten. Was ist der Hintergrund für diesen Ansatz?

Jeder Arbeitgeber ist von Gesetzes wegen für den Gesundheitsschutz seiner Angestellten verantwortlich. Im Bereich der Ersten Hilfe muss er drei Voraussetzungen erfüllen: Er braucht ein Erste-Hilfe-Konzept, das entsprechende Material und die sanitätsdienstliche Infrastruktur sowie eine bestimmte Anzahl ausgebildeter Ersthelfer. Mit unserem neuen Firmenkundenangebot «Erste Hilfe im Betrieb (SECO-TopTen)» wollen wir den Unternehmen in der Schweiz mit Beratung, Unterstützung und Ausbildung helfen, diese Grundvoraussetzungen vollumfänglich zu erfüllen.

Wie sieht das Beratungsangebot konkret aus?

Die Beratung ist dreistufig: In einem Erstgespräch wird der Istzustand analysiert, Defizite aufgedeckt und Empfehlungen für deren Behebung abgegeben. Bei Beratung Stufe 2 schaut sich eine unserer Fachpersonen vor Ort alles an und unterstützt das Unternehmen dabei, die Vorgaben zu erreichen. Auf Stufe 3 bieten wir dem Kunden im Abo-Service eine Art Sorglospaket. Wir führen regelmässige Material- und Infrastrukturkontrollen durch, nehmen die entsprechenden Anpassungen direkt vor und ersetzen abgelaufenes Material.

Und der Ausbildungsteil?

Das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO hat in seiner Wegleitung zur gesetzlichen Verordnung die TopTen der medizinischen Notfälle aufgeführt, bei denen Ersthelfende in einer Firma kompetent Erste Hilfe leisten können müssen. In unserem eintägigen Grundkurs decken wir diese zehn Notfallthemen ab. Laut Verordnung müssen ausgebildete Ersthelfer anschliessend regelmässig Wiederholungskurse besuchen. Hier bieten wir drei halbtägige Modulvarianten an. Das erste Modul dient dazu, das erlernte Grundwissen zu festigen

und aufzufrischen. Das zweite Modul, das sogenannte Advanced Individual Training, wird nach Kundenbedürfnissen ausgestaltet. Die Teilnehmenden können Erste-Hilfe-Massnahmen erlernen und trainieren, die auf für sie relevante Unfallrisiken und erlebte Vorfälle zugeschnitten sind. Als Letztes wird man ein sogenanntes Testmodul buchen können. In einem Übungsszenario mit Figurant*innen werden Abläufe und Kompetenzen der Ersthelfenden vor Ort und unter realen Bedingungen getestet und ausgewertet.

Auch an der Organisation hinter den Firmenkursen soll sich etwas ändern. Was bedeutet das für die Kantonalverbände und Samaritervereine?

Wie in der Strategie festgehalten, ist die Geschäftsstelle für Unternehmen mit Standorten in mehreren Kantonen zuständig. Die Kantonalverbände für diejenigen mit mehreren Standorten in nur einem Kanton. Die Samaritervereine betreuen ihrerseits Unternehmen mit nur einem Standort innerhalb des Vereinsgebiets. Daran ändert sich grundsätzlich nichts. Die Geschäftsstelle ist mit

●
«Im Firmenkursbereich müssen wir ein Bewusstsein im ganzen Verbund entwickeln.»
●

Hochdruck dabei, das Service Center Business aufzubauen, um ihre Kunden ab Juli 2022 mit dem neuen Produkt «Erste Hilfe im Betrieb (SECO-TopTen)» bedienen und gleichzeitig die Verbände und Vereine bei Bedarf unterstützen zu können.

Das hört sich nach viel Arbeit an?

Ja. Um das bewältigen zu können, bauen wir ein Team auf, das für die Kundenakquisition, Beratung und Kursorganisation zuständig sein wird. Schliesslich werden wir einen Pool mit qualifizierten Kursleiterinnen und Kursleitern einrichten, welche die Beratungen und die Kurse vor Ort durchführen werden. Interessierte Kantonalverbände können später im Rahmen eines Franchisings das neue Kursprodukt, die IT-Infrastruktur sowie die Prozesse zur Abwicklung der Beratung, Unterstützung und Ausbildung nutzen, wenn sie gewisse Voraussetzungen erfüllen.