FÜR ADMINS UND PERSONEN MIT DER ZUSATZKOMPETENZ «TRIAGE»

Neue Meldungen prüfen und zuweisen

So sichten Sie neue Meldungen, entscheiden und übergeben die Verantwortung. Pro Meldung brauchen Sie meist weniger als eine Minute.

1. Was Triage ist

Jede neue Meldung «Etwas ist kaputt» oder «Etwas ist unaufgeräumt» landet zuerst in der Triage. Triagieren dürfen alle mit der Rolle «Admin» und alle mit der Zusatzkompetenz ● **Triage**. In Seewil sind das zum Beispiel Sandra Keller (Schulleitung, Admin) und Marco Steiner (Leiter Hauswartung). Es gibt genau zwei Entscheide:

- **«Triagieren»:** Sie legen die zuständige Stelle fest («Intern» oder «Extern») und übergeben die Verantwortung genau einer Person.
- **«Abweisen»:** Die Meldung ist eine Fehlmeldung, zum Beispiel eine Doppelmeldung. Eine Begründung ist Pflicht.

Meldungen «Alles in Ordnung» erscheinen nicht in der Triage. Die App legt sie direkt als «Kein Handlungsbedarf» ab (unter «Fälle», Reiter «Abgeschlossen»).

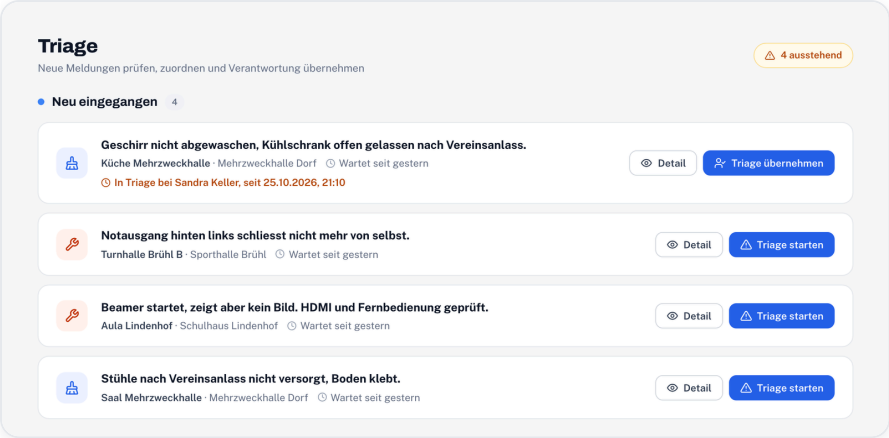
Warum das wichtig ist

Jeder Fall hat genau eine verantwortliche Person. So weiss jeder, wer dran ist, und nichts geht verloren. Ihr Entscheid steht mit Person und Zeitpunkt in der «Historie» des Falls.

2. Wo neue Meldungen erscheinen

Im internen Bereich (Ihre Adresse, zum Beispiel seewil.meldepunkt.ch):

Ort	Was Sie dort sehen
«Triage» (Menü «Übersicht»)	Gruppe «Neu eingegangen»: alle Meldungen mit Status «Neu» oder «In Triage», je mit «Detail» und «Triage starten». Selten zusätzlich «Triagiert, bereit für Verantwortungsübernahme»: triagierte Fälle ohne verantwortliche Person, mit dem Knopf «Verantwortung übernehmen».
«Startseite»	Der Bereich «Wartet auf Triage» zeigt, welche Meldungen auf eine Prüfung warten.
«Fälle», Reiter «Zu triagieren»	Dieselben Meldungen in der Fallliste, mit Suche und Filtern.
E-Mail «Neue Meldung eingegangen»	Geht bei jeder neuen Meldung an alle mit Triage-Kompetenz, ohne Falldaten, nur mit dem Knopf «Fall öffnen». Nicht bei «Alles in Ordnung».



Seite «Triage»: Die oberste Meldung ist gerade «In Triage bei Sandra Keller», die übrigen warten auf «Triage starten».

3. Entscheidungshilfe

Stellen Sie sich bei jeder Meldung zwei Fragen: **Ist das ein echter, neuer Mangel?** Und wenn ja: **Wer kann es am besten erledigen?**

Situation	Entscheid	Beispiel aus Seewil
Etwas ist kaputt, die eigenen Leute können es beheben.	Triagieren, «Intern» Triagiert	Turnhalle Brühl B: «Notausgang hinten links schliesst nicht mehr von selbst.» An Hauswart Luca Brunner.
Eine Fachfirma oder eine andere Stelle muss kommen.	Triagieren, «Extern» Triagiert	Aula Lindenhof: «Beamer startet, zeigt aber kein Bild.» An Nina Graf (Liegenschaftsverwaltung), die den Auftrag vergibt und begleitet.
Unordnung, zum Beispiel nach einem Vereinsanlass.	Triagieren, «Intern» Triagiert	Saal Mehrzweckhalle: «Stühle nach Vereinsanlass nicht versorgt, Boden klebt.» An Luca Brunner. Rückmeldung an den Verein siehe Abschnitt 7.
Unklar, wer zuständig ist.	Triagieren Triagiert	An Marco Steiner (Leiter Hauswartung) oder an sich selbst (in der Auswahl mit «(ich)» markiert). Nach der Abklärung die Verantwortung weitergeben.
Mangel ist schon behoben.	Triagieren an sich selbst, dann «Abschliessen»	Turnhalle Brühl B: «Licht brannte am Morgen noch.» Licht ist inzwischen aus. Startkommentar: «Bereits erledigt.»
Derselbe Mangel ist schon gemeldet.	Abweisen Abgewiesen	Begründung: «Doppelmeldung, bereits erfasst im Fall Turnhalle Brühl B vom 24.10.» Siehe Abschnitt 5.
Scherz- oder Testmeldung, kein Mangel erkennbar.	Abweisen Abgewiesen	Begründung: «Keine Angaben zu einem Mangel.»

Die Status im Überblick

Neu / In Triage wartet auf die Triage	Triagiert Verantwortung übergeben	In Bearbeitung / Wartet auf Rückmeldung bei der verantwortlichen Person	Abgeschlossen erledigt

Abgewiesen endgültig, nur für Personen mit Triage-Kompetenz sichtbar. Kein Handlungsbedarf entsteht nur automatisch bei «Alles in Ordnung». Beide Fälle bleiben mit Verlauf gespeichert.

4. Schritt für Schritt

1 Meldung öffnen

Klicken Sie in «Triage» bei einer Meldung auf «Detail». Die Fallansicht zeigt Beschreibung, Fotos, Ressource und Standort, rechts die Karten «Wer ist dran?», «Nächste Schritte» und «Meldende Person». Beginnen Sie mit der Meldung, die am längsten wartet («Wartet seit …»).

2 Prüfen

Ist der Mangel schon gemeldet (Abschnitt 5)? Muss jemand etwas tun, und wer? Unter «Meldende Person» stehen Name und Telefon oder E-Mail für Rückfragen.

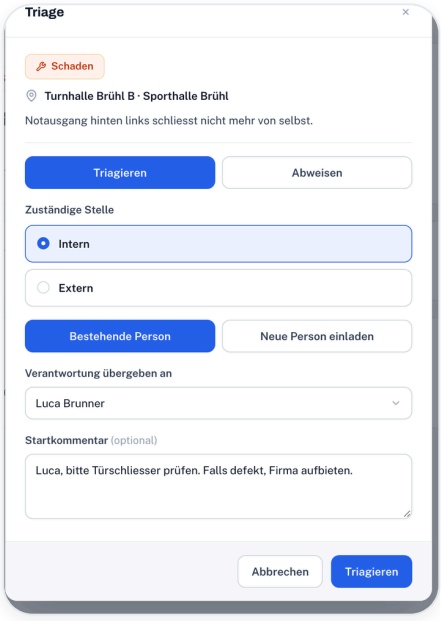
3 Triage starten

Klicken Sie unter «Nächste Schritte» (oder direkt in der Liste «Triage») auf «Triage starten». Der Dialog «Triage» öffnet sich. Der Fall ist nun «In Triage bei Ihnen» markiert, damit niemand gleichzeitig dieselbe Meldung bearbeitet.

4 Triagieren

Lassen Sie oben «Triagieren» gewählt. Wählen Sie unter «Zuständige Stelle» «Intern» oder «Extern» (vorausgewählt ist «Intern»). Wählen Sie bei «Bestehende Person» unter «Verantwortung übergeben an» die verantwortliche Person (Pflicht). Schreiben Sie bei Bedarf einen «Startkommentar (optional)», ein Satz genügt. Klicken Sie auf «Triagieren».

Hat die Person noch kein Konto, wählen Sie «Neue Person einladen»: Sie erhält eine Einladung per E-Mail, der Knopf heisst dann «Einladen & triagieren».



Dialog «Triage»: Notausgang Turnhalle Brühl B, «Intern» an Luca Brunner.

5 **Oder abweisen**

Wählen Sie oben «Abweisen», schreiben Sie die «Begründung (Pflicht)» und klicken Sie auf «Abweisen». Das Abweisen schliesst den Fall als Fehlmeldung ab und lässt sich nicht rückgängig machen.

6 **Kontrollieren**

Die App bestätigt mit «Fall triagiert.» bzw. «Meldung abgewiesen.», die Meldung verschwindet aus der Triage. Die verantwortliche Person erhält die E-Mail «Ihnen wurde ein Fall zugewiesen» (nicht, wenn Sie selbst übernehmen) und findet den Fall unter «Meine Fälle».

Unterbrechen, fortsetzen, übernehmen

- **Unterbrechen:** Schliessen Sie den Dialog mit «Abbrechen», geht der Fall zurück auf «Neu».
- **Fortsetzen:** Ist ein Fall noch bei Ihnen markiert, steht statt «Triage starten» der Knopf «Triage fortsetzen».
- **Übernehmen:** Steht bei einem Fall «In Triage bei Sandra Keller, seit …», arbeitet gerade jemand daran. Bleibt die Markierung lange stehen (sie löst sich nicht von selbst), klicken Sie auf «Triage übernehmen» und bestätigen mit «Übernehmen». Sprechen Sie sich wenn möglich kurz ab: Es gilt der Entscheid, der zuerst gespeichert wird.

5. Doppelmeldungen erkennen

Ein Mangel wird oft mehrfach gemeldet, zum Beispiel von der Lehrperson am Morgen und vom Verein am Abend. Typische Hinweise: **gleiche Ressource** (zum Beispiel zweimal Geräteraum Brühl), **kurz hintereinander** (innert Stunden oder weniger Tage) und **ähnliche Beschreibung oder ähnliches Foto**.

So prüfen Sie: Öffnen Sie «Fälle», Reiter «Alle», und geben Sie den Namen der Ressource in die Suche ein. Gibt es schon einen offenen Fall zum gleichen Mangel, weisen Sie die neue Meldung ab. Nennen Sie in der Begründung den bestehenden Fall (Ressource und Datum).

> **Tipp**
>
> Enthält die Doppelmeldung etwas Neues, etwa dass es schlimmer geworden ist: Halten Sie das als Kommentar im bestehenden Fall fest (Feld «Kommentar hinzufügen …» in der «Historie»). Abgewiesene Meldungen sehen nur Personen mit Triage-Kompetenz.

6. Rhythmus und Stellvertretung: unsere Empfehlung

- **Täglich am Morgen triagieren**, zum Beispiel vor Schulbeginn. Am Montag genau hinsehen: Am Wochenende sind Vereine und Anlässe in den Hallen.
- **Mindestens zwei Personen mit Triage**, damit immer jemand prüft. Vereinbaren Sie die Stellvertretung, zum Beispiel: Marco Steiner triagiert, Sandra Keller vertritt ihn. Die E-Mail «Neue Meldung eingegangen» erhalten alle; «In Triage» zeigt, wer gerade dran ist.
- **Kurz halten:** Triage heisst entscheiden, nicht lösen. Abklären ist Sache der verantwortlichen Person.

Die Zusatzkompetenz «Triage» vergibt ein Admin im Menü «Benutzer». Admins haben sie automatisch.

7. Meldungen nach Vereinsanlässen

Auch Vereine melden. Eine eigene Angabe zum Verein gibt es in meldepunkt nicht. Hinweise geben der Name der meldenden Person, die Beschreibung (zum Beispiel «nach Vereinsanlass») und der Zeitpunkt. Name, Telefon und E-Mail stehen in der Fallansicht unter «Meldende Person», nur intern sichtbar und für Rückfragen gedacht.

> **Wichtig**
>
> Die meldende Person zeigt, **wer gemeldet hat**, nicht wer die Unordnung verursacht hat. Meldet jemand vom Unihockey Club Seewil am Montagmorgen Unordnung, war vermutlich die Gruppe davor in der Halle. Prüfen Sie das zum Beispiel im Belegungsplan, bevor Sie einen Verein ansprechen.

- **Muster erkennen:** Suchen Sie in «Fälle» nach der Ressource, zum Beispiel «Saal Mehrzweckhalle». Achten Sie auf Wochentag und Uhrzeit, ähnliche Beschreibungen und wiederkehrende Namen von Meldenden. Häuft sich Unordnung nach den Trainings derselben Gruppe, lohnt sich ein Gespräch mit der Vereinsleitung.
- **Rückmeldung an den Verein:** Nehmen Sie selbst Kontakt auf, freundlich und sachlich. Halten Sie das Gespräch als Kommentar im Fall fest. Senden Sie keine Fotos oder Falldaten per E-Mail weiter.

8. Häufige Fragen

Kann ich einen Fall mehreren Personen zuweisen?

Nein. Jeder Fall hat genau eine verantwortliche Person. Müssen weitere Personen Bescheid wissen, informieren Sie sie direkt. Ein Kommentar im Fall löst keine E-Mail aus.

Ich habe der falschen Person übergeben. Was nun?

Klicken Sie im Fall unter «Nächste Schritte» auf «Verantwortung weitergeben». «Intern» oder «Extern» korrigieren Sie mit «Zuständigkeit ändern». Beides geht, solange der Fall nicht abgeschlossen ist.

Fragen zur Triage in Ihrer Gemeinde oder Schule: [Name und E-Mail der Ansprechperson]