



## Übertragbarkeit

Zielgruppe	
Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant?	Kommunen und Kreise mit Pflegeberatungen und Bürgerberatungen.
Wer profitiert aus Sicht des Projektbüros am meisten von diesem Projekt? ( <i>Bürger:innen, Behörde, Institutionen wie Schulen etc., Wirtschaft, weitere Akteure</i> )	<ul style="list-style-type: none"><li>• ratsuchende Bürger:innen (Pflegebedürftige und deren Angehörige)</li><li>• Kreisverwaltung</li><li>• Pflegeberatungen</li><li>• Krankenhäuser und Pflegedienstleister</li></ul>



## Praktische Übertragbarkeit

Welche Konzepte sind nachnutzbar?

Konkret stehen im Rahmen des Projektes die nachfolgenden Konzepte/Leistungen, die für Kommunen zur Nachnutzung interessant sind:

- Erfahrungen und Ergebnisse des Projektes werden in Form eines Handlungsleitfadens dokumentiert, der von anderen Kommunen als Vorlage zur Digitalisierung Ihrer eigenen Prozesse genutzt werden kann.
  - o Ein Teil des Konzeptes wird auch die Schulung und Kompetenzerweiterung, der Mitarbeiter:innen sein

Nachnutzbar sind darüber hinaus vor allem noch die diversen Videoangebote, die im Rahmen des Projektes erstellt wurden, wie individuelle Beratungen, Sprechstunden und Vorträge.

Auch die Anpassung und Nutzung des Fall-Dokumentationsprogrammes von KDN.sozial. Des Weiteren wird angestrebt eine Vernetzungsplattform für einen digitalen Austausch zwischen den diversen externen Beteiligten im Arbeitsalltag der Pflegeberater:innen aufzubauen.

Softwareanbieter ist die Fa. Awesome Technologies GmbH mit dem Produkt amp.care. Zudem wird über die Erfahrungen mit den genutzten Kommunikationstool wie:

Rückmeldeformular, Chatberatung, ChatBot und Podcast berichtet und auch zur Nachnutzung bereitgestellt, sofern dies möglich ist. Das Thema der Verknüpfung und Digitalisierung der gemeinsamen Fälle mit der Sachbearbeitung Hilfe zur Pflege wird ebenfalls (allerdings vorrangig in einem anderen Projekt) behandelt. Die Schnittstelle zwischen dem Fachverfahren KDN.sozial wurde bereits geschaffen. Das Projektteam testet aktuell die Umsetzung. Spätestens im Sommer wird auch die Pflegeberatung in diesen Prozess mit einbezogen.



<p>Lösungsumfang (Welche frei verfügbaren Lösungen werden im Zuge des Projektes bereitgestellt?)</p>	<p>Sh. o.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Konzept inkl. Erfahrungen und Ergebnisse des Projektes werden in einem Handlungsleitfaden festgehalten, der von anderen Kommunen als Vorlage zur Digitalisierung Ihrer eigenen Prozesse genutzt werden kann.</li><li>o Schulung und Kompetenzerweiterung der Mitarbeiter:innen im Umgang mit den neuen digitalen Tools wird auch bereitgestellt.</li></ul> <p>Grundsätzlich können darüber hinaus die Lösungen zu sämtlichen Projektbausteinen bereitgestellt werden.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Moderierter Gruppenchat (Nutzung des Messenger-Tools „Talk“ über die Open-Source-Plattform Nextcloud)</li><li>• Podcast Aufnahmen</li><li>• Ablauf von Chat und Videoberatungen</li><li>• Rückmeldeformulare</li></ul>
<p>Wann werden welche Elemente zur Verfügung gestellt?</p>	<p>Die Erfahrungen und Informationen werden fortlaufend in Beratungs- und Austauschgesprächen an andere Kommunen weitergegeben.</p> <p>Daneben werden alle Konzepte bzw. der Handlungsleitfaden nach Projektabschluss für die Nachnutzung zur Verfügung gestellt.</p> <p>Alle weiteren oben genannten Elemente stehen bereits zur Verfügung wie: Podcast Aufnahmen, Rückmeldeformulare, diverse Videoangebote, (usw.).</p>



Wie geschieht die Zur-Verfügung-Stellung? (Links z.B. der Stadthomepage, oder weiteren Onlineportalen github)

Die Zurverfügungstellung von Teilprojektergebnissen geschieht bereits jetzt schon fortlaufend durch persönliche und digitale Austauschgespräche.

Die Internetseiten der beiden Kreisverwaltungen sind als erste „Anlaufstelle“ zu verstehen (Kreis Soest/Märkischer Kreis). Hier können Termine für Videoberatungen und Chats über Online-Formulare/Rückmeldeformulare gebucht werden.

Märkischer Kreis: [https://www.maerkischer-kreis.de/buergerinfo/infoseiten/soziales/digitale\\_pflegerberatung.php](https://www.maerkischer-kreis.de/buergerinfo/infoseiten/soziales/digitale_pflegerberatung.php)

Kreis Soest: <https://www.kreis-soest.de/pressemitteilungen/pressexservice/1088821.php>

Informationen zum Erklär Film und zum Podcast werden ebenfalls über die Webpages zur Verfügung gestellt.

Beispiel-Links: Erklär Film: [https://youtu.be/u9\\_727bJ9IY?t=2](https://youtu.be/u9_727bJ9IY?t=2)

Gruppenchat über das Tool „Talk“: <https://nextcloud.com>

Rückmeldeformular: <https://www.kreis-soest.de/pflegeatlas/start>

Podcast: [https://www.kreis-soest.de/pflegeatlas/ber/podcast/podcast\\_pflegerberatung.php](https://www.kreis-soest.de/pflegeatlas/ber/podcast/podcast_pflegerberatung.php)

Darüber hinaus werden nach Abschluss des Projektes die Unterlagen u. a. auf der Webseite der Digitalen Modellregion Soest <https://digital-soest.de/> zur Verfügung gestellt.

Die Projektdokumentation wird nach Ende der Projektlaufzeit zentral über die Projektwebseiten der „Digitalen Pflegeberatung“ zur Nachnutzung bereitgestellt.



## Voraussetzungen bei Übertragung – Worauf baut das Projekt auf?

<p>Welche Beteiligungsrechte sind zu bedenken? (z.B. Welche Infrastruktur muss bereits vorhanden sein?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetpräsenzen</li> <li>• Social-Media-Kanäle</li> <li>• Einhaltung der DSGVO</li> <li>• Beachtung der IT-Sicherheitsvorgaben</li> <li>• interne Verwaltungsvorschriften</li> </ul> <p>Vorhandensein der entsprechenden Soft- und Hardware: mobil nutzbare Laptops, Headsets, ViKo- System, Digital-Fipcharts, Nutzungsmöglichkeit von ViKo Lizenzen.</p>
<p>Organisatorische Voraussetzungen (z.B. Welche Gremien müssen dem Projekt zustimmen?)</p>	<p>Beteiligungsgremien (Soest: PR, Schwerbehindertenvertretung und Gleichstellung, außerdem immer Beteiligung des Datenschutzbeauftragten) der Kommunen. Beim MK war für die Einführung des Tools der Videoberatung und Nutzung eines digitalen Kontaktformulars auf der Homepage die Datenschutzbeauftragte mit einzubeziehen.</p>

## Kosten bei Übertragung (ggf. Spannbreite)

<p>Kosten der Einführung</p>	<p>Rückmeldeformular: (kostenlos über Formsolutions)          Moderierter Gruppenchat: (kostenlos über Next Cloud)          Chatbot 11.424,00€          Podcast 2.375,00€ (professionelle Unterstützung für die Produktion von 4 Folgen)          Einzelchat Einmalkosten ca. 250€ (nur bei 1 Anbieter), ca. 1.000€ - 1.700€ pro Jahr Nutzungskosten (je nach Monats- oder Jahresvertrag).          Videoangebot: Laptop ca. 900 €          ViKo-System ca. 6.500 €          Flip ca. 1.900 €          Video-Lizenz ca. 300 €/Jahr</p> <p>Die Kosten beziehen sich je p. Stk. Die tatsächlich zu Beschaffende Anzahl richtet sich nach der Anzahl der nutzenden MA. Kosten für Digitalplattform gem. Angebot vom 30.12. ca. 15.000 € + 1.700 € Betriebskosten.</p>
------------------------------	--



<p>Kosten des Betriebs (<i>Angabe jährlicher Kosten</i>)</p>	<p>Ergibt sich aus der Anzahl der genutzten Videokonferenzsystem-Lizenzen, sowie Betriebskosten Digitalplattform der lfd. Kosten des Dokumentationssystems KDN.sozial; Ergibt sich aus der Anzahl der genutzten Videokonferenzsystem-Lizenzen, sowie Betriebskosten Digitalplattform der lfd. Kosten des Dokumentationssystems KDN.sozial.</p> <p>Soest: Videokonferenzsystem (Support etc.): ca. 3.200€/Jahr, 10 Webex-Linzenzen: 237,41€ monatl./2.848,92€ Jahr, Podcast: 10,00€ monatl./120,00€ Jahr für podcaster.de (Monatsbeitrag nur fällig bei Veröffentlichung neuer Folgen), Chatbot-Abonnement (für Hosting, Wartung, Support etc.): 15.565,20€.</p> <p>MK: Jährliche Betriebskosten für die Vernetzungsplattform: ca. 1.700 €</p> <p>Die lfd. Kosten für KDN sind nicht bekannt. Das System ist schon seit Jahren in Betrieb. In der Projektumsetzung wurden Anpassungen und Optimierungen innerhalb des Dokumentationsprozesses vorgenommen. Die Kosten dafür belaufen sich auf einmalig ca. 7.500 €</p>
<p>Personalaufwand bei Einführung (<i>Personentage und Zeitraum</i>)</p>	<p>100 Personentage in 12 Monaten;</p> <p>Projektleitung, Digitalbeauftragte, MA Pflegeberatung, MA IT ergeben in Summe ca. 1,5 MAK über die gesamte Projektlaufzeit</p>
<p>Personalaufwand bei Betrieb (<i>Angabe jährlicher Kosten</i>)</p>	<p>20 Personentage / Jahr; die neuen/neugestalteten Angebote sollen in das Tagesgeschäft der Pflegeberatung übernommen werden und keinen nennenswerten Mehraufwand bedeuten. Aufwand der technischen Wartung für Plattform können noch nicht beziffert werden.</p>
<p>Welche spezifischen Kenntnisse sind hierzu erforderlich?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionsweise der (neuen) Programme</li> <li>• IT-Kenntnisse</li> <li>• fundierte Kenntnisse Pflegeberatung</li> <li>• Projektmanagement</li> <li>• Marketing/Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>
<p>Mögliche Finanzierungsquellen</p>	<p>Fördermittel, Haushaltsmittel</p>



## Nutzen bei Übertragung

<p>Direkter Nutzen / Einsparungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratsuchende Bürger:innen können sich rund um die Uhr und auch aus der Ferne ausgiebig zur Pflege informieren</li> <li>• Vereinfachung und Zeitersparnis sowohl bei den Ratsuchenden als auch bei den Pflegeberater:innen. Ratsuchende müssen für den Erhalt einer Beratung nicht mehr eine Beratungsstelle aufsuchen. Die Zeitersparnis – Wegfall der Fahrzeit – ist dabei sehr unterschiedlich.</li> <li>• einfacherer Austausch von Dokumenten zwischen Ratsuchendem und Pflegeberatung über Einzelchat durch Nutzung neuer Kommunikationstools im digitalen Bereich.</li> <li>• Verbesserung der Daseinsvorsorge</li> </ul>
<p>Indirekte Einsparungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratsuchende können sich digital informieren, die bei den Pflegeberater:innen eingesparte Zeit können sie anderweitig nutzen z.B. für eine intensivere Einzelfallberatung</li> <li>• Zeitersparnis durch wegfallende Fahrtstrecken, wodurch wiederum mehr Beratungen stattfinden können</li> <li>• flexiblere Gestaltung des Arbeitstages</li> <li>• Vereinfachung der Terminfindung.</li> </ul>
<p>Langfristiger Nutzen(z.B. Welche Folgeprojekte werden ermöglicht?)</p>	<p>Tools, die gut genutzt werden, können auf die gesamte Kommunalverwaltung ausgeweitet werden (z.B. Chatbot beantwortet Fragen zur gesamten Kreisverwaltung und nicht mehr nur zur Pflegeberatung).</p> <p>Sofern die Vernetzungsplattform installiert wird, soll eine immer tiefergehende Vernetzung zwischen immer diverseren Akteuren stattfinden. Der Ansatz wird in der Zusammenarbeit mit Hausärzten gewählt. Bei positivem Verlauf sollen weitere Akteure mit aufgenommen werden. Bspw. Kliniken, Fachärzte, Pflegedienstleister.</p> <p>Videoberatung: Zukunftsfest im Sinne der Digitalisierung, da stetig mehr Dienstleistungen digital angeboten werden.</p>



Nutzen für Stakeholder (z.B.  
Nutzen, der nur für Bürger:innen /  
Unternehmen / ... anfällt)

Erweiterung der Produktpalette durch Videoangebote verschafft den Bürger:innen neue Angebote zur gesellschaftlichen Teilhabe. Durch den Aufbau der neuen Austauschplattform soll zukünftig die Zusammenarbeit mit Ärzten gefördert und die Inhalte durch digitale Tools vereinfacht/vereinheitlicht werden. Nach erfolgreicher Etablierung ist eine Erweiterung zu weiteren Akteursgruppen vorgesehen (Kliniken, Fachärzte, Pflegedienstleister etc.).



## Hinweise

### Rechtliche Rahmenbedingungen

Welche rechtlichen  
Rahmenbedingungen wurden  
analysiert (z.B. hinsichtlich  
Lizensierungsüberlegungen,  
Genehmigungsverfahren, etc.)

Datenschutzrechtliche Anforderungen



Welche rechtlichen Hürden sind aufgetreten? Wie konnten diese gelöst werden?

Die Suche nach einem geeigneten Softwareanbieter für die digitale Austauschplattform gestaltete sich aus verschiedenen Gründen schwierig. Zum einen konnten die individuellen Anforderungen, welche wir an die Anbieter stellen, von den meisten nicht umgesetzt werden.

Zum anderen die Frage nach der Zertifizierung: Hohe Sicherheits- und Datenschutzerfordernisse beim MK erfordern zertifizierte Anbieter. Das schränkte die Zahl der zur Auswahl stehenden Anbieter zusätzlich ein und verzögerte das Vorankommen. Das Erfordernis der zertifizierten Anbieter wurde erst im laufenden Auswahlverfahren bekannt. Eine Zertifizierung ist insbesondere aufgrund der Verarbeitung gesundheitsspezifischer Daten und der damit verbundenen Sicherstellung des persönlichen Datenschutzes notwendig. Hier hätten man durch konkretere Absprachen zwischen Projektteam und IT im Vorfeld Zeit einsparen können. Aufgrund dessen, dass der Projektbaustein sehr innovativ ist, konnte trotz des Angebotspreises von über 10 TEUR von einem Ausschreibungsverfahren abgesehen werden.

Für den Einsatz einer Videokonferenzlösung kam ausschließlich das Angebot Webex von Cisco in Frage, da dieses grundsätzlich das einzige war, mit dem die MK Verwaltung zusammengearbeitet hat. Mittlerweile sieht es in dem Bereich allerdings anders aus – man ist in den meisten Fällen zur Nutzung von Zoom umgestiegen. Dies hängt vordergründig mit der besseren Bedienbarkeit und der qualitativ hochwertigeren Videoübertragung zusammen. Für das Projekt bleibt man dennoch vorerst bei Webex.

Zur Nutzung des Kontaktformulars auf der Homepage mussten entsprechende Datenschutzhinweise erstellt und mit der DSB abgestimmt werden.



## Sonstige Erfahrungswerte

Best Practices (*Was kann  
anderen Anwendern empfohlen  
werden?*)

Im Falle des Chatbots direkt eine Schnittstelle zu der Homepage-Seite mit Fachinformationen einplanen, damit der Bot die Infos für seine Antworten dort direkt rausziehen kann. Das erspart Eingabe- und Pflegeaufwand im Chatbot-Redaktionssystem.

Inhalte der Podcast-Folgen inhaltlich gut vorbereiten und vorher durchsprechen, damit beim Workshop möglichst viele Folgen an einem Tag aufgenommen werden können.

Lessons Learned (*Was kann nicht  
empfohlen werden? Was sollte  
vermieden werden?*)

Vorhandensein eines Alleinstellungsmerkmals erspart zeitaufwendige Erstellung eines Leistungsverzeichnisses und öffentliche Ausschreibung.



## Umsetzung

Projektbestandteile	
Welche Teilprojekte gibt es und hat sich diese Einteilung bewährt?	<p>Um im zeitlich begrenztem Projektzeitraum mehr testen zu können, haben sich der Märkische Kreis und der Kreis Soest verschiedene Schwerpunkte gesetzt. Nachfolgend ist eine detaillierte Aufteilung der einzelnen Schwerpunkte aufgeführt.</p> <p>Märkischer Kreis: Rückmeldeformular, Videoberatung und digitale Austauschplattform</p> <p>Kreis Soest: Podcast, Chatbot und Beratung im Einzelchat sowie im Gruppenchat</p>
Zeitschiene	
Gesamtzeitübersicht des Projektes (ggf. Zeitplan im Anhang)	Der geplante Zeitraum wird eingehalten (sh. Anhang A1)
Projektphasen und Meilensteine	<p>Meilenstein 1: Einführung einer Videosprechstunde – bis April 2021</p> <p>Meilenstein 2: Optimierung der Internetpräsenz durch nutzerorientierten Zugriff auf externe und interne Angebote z.B. durch einen Chatbot – bis Dezember 2021</p> <p>Meilenstein 3: Verknüpfung der internen Programme mit der Hilfe zur Pflege sowie grundlegenden Ablaufoptimierungen – bis Februar 2022</p> <p>Meilenstein 4: Vernetzung zwischen den einzelnen Akteuren (Ärzte, Krankenkassen, Krankenhäuser, Pflege- und andere Dienstleister, Selbst-hilfegruppen) und Digitalisierung der Kommunikation untereinander – ab April 2021</p> <p>Meilenstein 5: Start der PR- und Marketingkampagne – bis Oktober 2022.</p>
Dauer von erster Überlegung zu Beschluss über Projektbeginn bis hin zu Projektabschluss / Betriebsaufnahme	Ca. 3,5 Jahre – Konkret beinhaltet dieser Zeitraum den ersten Projektentwurf bis zum offiziellen Ende der Projektlaufzeit



<b>Stakeholder (ggf. Stakeholderübersicht im Anhang)</b>	
Wie ist das Projektteam aufgebaut? (ggf. <i>Projektorganigramm im Anhang</i> )	Märkischer Kreis: 5 MA mit unterschiedlichen Stellenanteilen.  Kreis Soest: Projektleitung, Digital Beauftragter aus der Fachabteilung Pflegeplanung und Alter und einem IT-Spezialisten sowie z.T. den Pflegeberater*innen.
Welche Rollen gibt es im Projekt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektleitung</li> <li>• Fachleute für Pflegeberatung und IT-Spezialist</li> <li>• Anwender (Ratsuchende)</li> </ul>
Welche spezifischen Kenntnisse sind erforderlich?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektmanagement</li> <li>• Fachkenntnisse zur Pflegeberatung</li> <li>• IT-Kenntnisse</li> <li>• Marketing/Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>
Wie hoch ist der Personalaufwand? ( <i>VZÄ für wie viele Monate aufgeschlüsselt nach Akteuren</i> )	<p>Kreis Soest:</p> <p>Projektleitung = 0,5 VZÄ                      Digitalbeauftragter = 1,0 VZÄ,                      IT-Spezialist = 0,1 VZÄ                      Pflegeberater*innen = 0,1 VZÄ pro Person (x 3)</p> <p>Märkischer Kreis:</p> <p>Leitung 0,3 MAK                      Digital Beauftragte 0,8 MAK                      IT 0,2 MAK                      Pflegeberatung ca. 0,3 MAK</p>
Wie verändern sich die Personalanforderungen beim Übergang von Projekt zu Regelbetrieb?	Es wird mit einem Aufwand von 20 Personentagen / Jahr gerechnet. Der Aufwand reduziert sich durch den abgeschlossenen Aufbau der digitalen Tools und es ist somit lediglich eine stetige Aktualisierung notwendig.
Welche Verwaltungsebenen/Stellen müssen einbezogen werden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abteilung Gesundheit und Soziales</li> <li>• Pressestelle</li> <li>• Wirtschaftsförderung</li> <li>• IT (muss weiter zur Verfügung stehen (Wartung, Nutzerfragen etc.))</li> </ul>



Wie sieht das Modell zur Beauftragung bzw. zur Zusammenarbeit zwischen privatwirtschaftlichen Akteuren und Mandanten (z.B. Kommune aus)	Konventionelle Beschaffung
Im Falle von konventioneller Beschaffung	Einhaltung der Vergaberichtlinien
<b>Herausforderungen bei der Umsetzung</b>	
Ex Ante (Welche Hürden müssen vor Projektbeginn überwunden werden? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)	Anforderungen der Ratsuchenden und auch der Pflegeberatung müssen bekannt sein. Um dies zu lösen wurden Gespräche geführt und die Anforderungen abgefragt. Die Bekanntheit der digitalen Tools über Presseberichte, Social-Media-Posts und Plakataushang steigern.
Laufend (Welche Herausforderungen gab es während des Projektverlaufs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)	Nutzerverhalten beobachten und evaluieren. Ist notwendig, um Anpassungen vorzunehmen. Z.B. beim Gruppenchat erfolgte jetzt schon die Anpassung eines Zeitfensters von Di morgens 7 – 8 Uhr auf Di nachmittags 15 – 16 Uhr, ggf. Gruppenchat demnächst themenbezogen anbieten.
Ex Post (Welche Herausforderungen mit Hinblick auf den Betrieb sind aufgetreten, z.B. Akzeptanz der Lösung, Betriebsverantwortlichkeit, Finanzierung des Betriebs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)	Weiterbetrieb der gut angenommenen Tools, insbesondere die Videoberatung und der Podcast als Informationsmedium, über das Projektende hinaus (Finanzierung, Pflege...). Der Ansatz wird in der Zusammenarbeit mit Hausärzten gewählt. Wenn das gut läuft sollen weitere Akteure mit aufgenommen werden. Bspw. Kliniken, Fachärzte, Pflegedienstleister. Beim Chatbot bestehen bereits Überlegungen, dass er weiter aus Mitteln von Abt. 10 (IT und Verwaltungsdigitalisierung) betrieben wird.
<b>Alternativen</b>	
Gab es zu den gewählten Lösungswegen betrachtete Alternativen?	Grundsätzlich kommen z.B. für das Angebot der Videoberatung eine Vielzahl von ViKo-Anbietern in Frage. Es sollte mit der IT abgestimmt werden, ob bereits Lizenzen genutzt werden und ob diese für das Angebot genutzt werden können.
Welche Alternativen sind für Mandanten (z.B. Kommunen) empfehlenswert?	In dem vorliegenden Projekt sind die ViKo-Produkte Webex und Cisco Jabber im Einsatz. Die Nutzung von Zoom ist auch zu empfehlen.

## Sonstiges



## Anmerkungen

Haben Sie weitere Kommentare  
oder Anregungen?

Grundsätzlich wäre eine Projektlaufzeit von +1 Jahr sinnvoll  
gewesen. Die Suche nach den passenden Anbietern im  
Bereich der Austauschplattform hat sich deutlich  
zeitaufwändiger dargestellt als gedacht.