SOEST DIGITAL

Bezirksregierung Arnsberg

DIGITALES NORDRHEIN-WESTFALEN
MODELLREGION SOEST

Abschlussbericht

Digitale Pflegeberatung im Kreis Soest und Märkischer Kreis

im Rahmen des Förderprogramms

Digitale Modellregion Regierungsbezirk Arnsberg mit der Leitkommune Soest

Stand: 1. Dezember 2022

Projektbeginn: 15. September 2020
Projektabschluss: 31. Oktober 2022

Projektkoordinator/in bei der GWS:
Name Projektkoordinator/in: Nadine Paschmann
Anschrift: Lindenstr. 45, 58762 Altena
Telefonnummer: 02352-927214
E-Mail: paschmann@gws-mk.de

KREIS SOEST

MÄRKISCHER KREIS

GWS MK

Inhaltsverzeichnis

Seite

1 Zusammenfassung (Management Summary) 3

2 Beteiligte Projektpartner 4

3 Ausgangssituation 4

4 Zielsetzung und Vorgehensweise 5

4.1 Zielsetzung 5

4.2 Vorgehensweise 5

5 Ergebnisse 6

5.1 Projektergebnisse 6

5.2 Verwertung und Anschlussfähigkeit 9

1 Zusammenfassung (Management Summary)

Digitalisierung der Pflegeberatung von 0 auf 100. So lautet das Fazit des Förderporjekts „Digitale Pflegeberatung Kreis Soest und Märkischer Kreis". In den vergangenen knapp zwei Jahren ist es den Projektpartnern gelungen, klassische Beratungsformen der Pflegeberatung mit digitalen Tools erfolgreich zu kombinieren. Bei der Entwicklung dieser neuen Angebote haben beide Kreisverwaltungen von Anfang an unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt, um so – durch den anschließenden Transfer in den jeweils anderen Kreis - innerhalb der Projektlaufzeit insgesamt mehr digitale Leistungen für die Bürgerinnen und Bürger anbieten zu können.

Hier eine Kurzübersicht aller Angebote der Digitalen Pflegeberatung für Bürgerinnen und Bürger in den Kreisen Soest und MK:

- Individuelle Videoberatung
- Pflege-Café MK
- Pflege-Podcast
- Pflegeatlas
- Chat-Bot
- Info-Videos

Neben den neuen Informations- und Beratungstools für interessierte und betroffene Bürgerinnen und Bürger, konnte mit der Digitalisierung verwaltungsinterner Dokumentationsprozesse in der Pflegeberatung ein weiterer Projektbaustein erfolgreich realisiert. In der Praxis heißt das: Statt „Zettelwirtschaft" und bepackt mit umfangreichen Informationsmappen, dokumentieren die Pflegeberaterinnen und -berater nun beim Vor-Ort-Termin direkt via Tablet/Laptop alle wichtigen Fall-Informationen und speisen diese direkt ins Verwaltungssystem ein – natürlich alles rechts- und datenschutzkonform. Zudem können über das Device bspw. bei Fragen zum Thema Wohnraumanpassung sofort beliebig viele Beispiele gezeigt und erläutert werden.

Der geplante Erfahrungstransfer auf andere Kommunen und Kreise in NRW war fast so etwas, wie ein Selbstläufer. Zahlreiche Kommunen aus dem MK und dem Kreis Soest, aber auch NRW-weit meldeten insbesondere in den vergangenen Monaten vermehrt Interesse an Informationen an.

Ein bunter Mix an Marketingmaßnahmen war wichtiger Bestandteil des Projekterfolgs: Eklräfilm, Podcast, Radioberichte, Plakataktionen – um hier nur einige zu nennen. um Abschluss des Förderprojekts präsentierte sich das Projekt noch Mitte August auf der sogenannten „Digitalen Kirmes" in Soest – „wir waren die, mit dem „Pepper"!

2 Beteiligte Projektpartner

Angaben zum Projektkoordinator*

Firma/Organisation:	GWS im Märkischen Kreis mbH/ Brancheninitiative Gesundheitswirtschaft Südwestfalen e.V., Lindenstr. 45, 58762 Altena
Ansprechpartner	Nadine Paschmann, 02352-927214; paschmann@gws-mk.de

Adresse und Ansprechpartner der Verbundpartner

Firma/Organisation:	Kreis Soest, Hoher Weg 1 – 3 , 59494 Soest
Ansprechpartner	Anja Schorlau, Tel.: 02921 / 30 – 2453 anja.schorlau@kreis-soest.de
Firma/Organisation:	Märkischer Kreis, Heedfelder Str. 45, 58509 Lüdenscheid
Ansprechpartner	Nicole Gadomski, Tel.: 02352/ 9667182, n.gadomski@maerkischer-kreis.de

*** Das Projektkonsortium verfügt über keinen Projektkoordinator im klassischen Sinne. Jeder Partner ist gleichberechtigt. Die GWS übernimmt im Rahmen ihrer Aufgaben im Projekt lediglich etwas die Organisation / Abstimmungen / etc. untereinander.**

3 Ausgangssituation

Gemäß APG NRW § 6 ist die Pflegeberatung der Kreisverwaltungen zentrale Anlaufstelle rund um das Thema „Pflege". Diese sogenannte aufsuchende Beratung ist in der Bevölkerung etabliert und anerkannt, da sie trägerunabhängig, kostenlos und individuell ist.

In Zeiten der Digitalisierung und sich verändernder gesellschaftlicher und familiärer Umfelder müssen – wie in diesem Fall - klassische Services und Angebote durch digitale Kommunikationstools sinnvoll ergänzt werden. Vor ähnlichen Herausforderungen stehen häufig die Verwaltungen selbst, die Dokumentationen und fachbereichsübergreifende Prozesse noch nicht vollständig digitalisiert haben (Stichwort „eGovernment").

Zu guter Letzt bedeutet „Pflege" automatisch die unmittelbare Verknüpfung mit einer aktuell noch nicht durchlässigen sektorenübergreifenden Gesundheitsversorgung. Auch hier spielt die Digitalisierung eine wichtige Rolle.

4 Zielsetzung und Vorgehensweise

4.1 Zielsetzung

A) Ergänzung der klassischen Dienstleistungen der Pflegeberatungen im Kreis Soest und im Märkischen Kreis durch digitale Kommunikationstools (z.B. Videosprechstunde, Chat-Beratung, digitales Kontaktformular).

B) digitale Vernetzung der Pflegeberatungen interkommunal als auch mit Selbsthilfegruppen und Pflegedienstleistern.

C) Erprobung des Einreichens digitaler Dokumente sowie die Etablierung eines volldigitalen End-to-End Prozesses in der Pflegeberatung angestrebt. Dafür werden interne Dokumentations- und Kommunikationsprozesse u.a. durch eine digitale Wissensdatenbank und Kollaborationstools digitalisiert. Daten aus anderen Fachabteilungen werden für die Pflegeberatungen digital verfügbar gemacht und systematisch ausgewertet (Smart Data).

D) digitale Vernetzung zwischen Akteuren der Gesundheitsversorgung, die im Pflegefall relevant sind - im Sinne einer sektorenübergreifenden Kommunikation.

4.2 Vorgehensweise

Insgesamt hatte das Projekt eine Laufzeit von zwei Jahren. Gemäß Zuwendungsbescheid war der Projektstart am 15. September 2020. Die GWS war im Rahmen des Projekts „Digitale Pflegeberatung Kreis Soest und Märkischer Kreis" im Wesentlichen für die Themen „Marketing/ Öffentlichkeitsarbeit" sowie „Vernetzung" zuständig. Darüber hinaus hat die GWS – im Einvernehmen mit den anderen Partnern – die Koordination und Dokumentation der Projektpartnersitzungen und sonstiger Meeting-/ Workshop-/ Exkursionsformate (etc.) übernommen.

Die Durchführung der GWS-Aktivitäten im Rahmen des Projekts standen daher stets in enger – vor allem zeitlicher - Korrelation mit dem Umsetzungsstand der geplanten Tätigkeiten der beider Hauptprotagonisten Kreis Soest und Märkischer Kreis.

Siehe dazu ergänzend bitte die Abschlussberichte des Kreises Soest sowie des Märkischen Kreises. Hier eine Übersicht über die Arbeitspakete und die zeitliche Vorgehensweise:

Projektquartal		1	2	3	4	5	6	7	8
Arbeitspakete		4. Q 00	1. Q 21	2. Q 21	3. Q 21	4. Q 21	1. Q 22	2. Q 22	3. Q 22
1.	**Projektmanagement**								
	1.1 Projektmanagement								
	1.2 Gesamtkoordination								
2.	**Fachliche Anforderungsdefinition**								
	2.1 Anforderungsanalyse								
	2.2 Erstellung Lastenheft								
3.	**Technische Entwicklung**								
	3.1 Konzeption								
	3.2 Programmierung digitale Anwendungen								
	3.3 Entwicklung von Methoden zur Authentifizierung								
	3.4 Technische Anpassungen								
4.	**Betatest und Betrieb**								
	4.1 Schulung der Mitarbeiter								
	4.2 Betatest								
	4.3 Echtbetrieb im Pilotgebiet								
5.	**Evaluation**								
	5.1 Nutzungsverhalten								
	5.2 Interner Workflow								
	5.3 Kundenworkflow								
6.	**Vernetzung / Öffentlichkeitsarbeit**								
	6.1 Internes Marketing und Kommunikation								
	6.2 Externe Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit								

ursprünglich geplant — ursprünglich geplant, nicht eingehalten — neu

5 Ergebnisse

5.1 Projektergebnisse

Der inhaltliche Schwerpunkt dieses Abschlussberichts liegt hier im Bereich „Marketing, PR und Co.". Dem Bericht beigefügt ist ein umfangreicher Pressespiegel über die gesamte Projektlaufzeit. Daher wird hier – aus Platzgründen - nur auf einige Highlights explizit eingegangen.

In der gesamten Projektlaufzeit ist es dem Konsortium gelungen regelmäßig in beiden Kreisen sowohl in der heimischen, klassischen Presselandschaft als auch auf diversen lokalen Social Media Kanälen und Plattformen mit dem Thema „Digitale Pflegeberatung" präsent zu sein. Tatsächlich hilfreich war an dieser Stelle die im Projektzeitraum herrschende Pandemie. Die Digitalisierung im beruflichen, sozialen und privaten Umfeld hat hier (notwendigerweise) einen enormen Akzeptanzschub erfahren. Trotz allem legten die Projektpartner weiterhin Wert auf die Verwendung klassischer/ analoger Marketingmittel. Dies nicht zuletzt vor dem Hintergrund der im Wesentlichen von Pflege betroffenen und häufig weniger digitalaffinen Zielgruppe „Senioren".

Zu Beginn des Projekts hat die GWS ein Corporate-Design entwickelt und entsprechende Marketingmaterialen erstellt. Dies beinhaltete u.a. das Projektlogo, einen Powerpoint-Master (für den internen Gebrauch sowie für externe Präsentationen) sowie die obligatorischen Projektinformationsflyer. Für die neuen digitalen Tools, wie bspw. das Pflegecafé MK und den Pflege-Podcast Kreis Soest wurden entsprechende Banner gestaltet.

Projektlogo

DIGITALE PFLEGEBERATUNG
Kreis Soest &
Märkischer Kreis

Projektinfoflyer – hier Bsp. Märkischer Kreis

Nach und nach wurden – im Anschluss an die Fertigstellung bzw. zur Veröffentlichung der neuen digitalen Angebote - u.a. kreisspezifische Informationsplakate in unterschiedlichen Druckformaten sowie Handzettel in Postkartengröße zur Auslage bspw. in Apotheken, Praxen etc. Hier ausgewählte „Fundorte", zu denen auch Busse der Märkischen Verkehrsgesellschaft (MVG) gehörten.

Aushang MVG-Bus

Wartezimmer Hausarzt im MK

Verwaltung Stadt Lippstadt

Kreishaus Soest

Die dort über rund 14 Tagen aufgehängten Plakate erwiesen sich gerade zu Beginn des Projekts als echter „Booster". Erfolgreich waren zudem insbesondere die Informationen im A6/Postkarten-Format. Diese waren schnell vergriffen und mussten nachbestellt werden.

Ein weiteres Projekthighlight war die Ausschreibung, Konzeptionierung, Erstellung und Veröffentlichung des Erklärfilms „Digitale Pflegeberatung". Der Film steht in zwei Versionen zur Verführung – mit und ohne Untertitel. Publikation bzw. Bekanntgabe des Films erfolgte u.a. über die Projektseite, den Youtube-Kanal der GWS und über die Social Media Kanäle beider Kreise der GWS/ Brancheninitiative Gesundheitswirtschaft SWF. Darüber hinaus wurde der Film auf den eigenen Social Media-Seiten einiger Kommunen im Märkischen Kreis eingebettet und promotet.

Screenshot

Hier eine Linkauswahl:

https://www.youtube.com/watch?v=u9_727bJ9IY

https://www.youtube.com/watch?v=LG0KxFAIMoY (mit Untertitel)

Für die Suche nach einem Namen für den Chatbot des Kreises Soest hat die GWS das gesamte Verfahren entwickelt, organisiert und umgesetzt. Im Rahmen einer Jurysitzung wurde final der Name CAREY für den CHATBOT ausgewählt.

Alle Schwerpunktaktivitäten wurden zudem von der GWS mit entsprechender Presse- und Öffentlichkeitsarbeit begleitet/ ergänzt.

Einen (verhältnismäßig) großen Überblick darüber „wer, wo, wie" über das Projekt „Digitale Pflegeberatung Kreis Soest und Märkischer Kreis" berichtet hat, gibt der dem Abschlussbericht beigefügte Pressespiegel.

5.2 Verwertung und Anschlussfähigkeit

Insbesondere im letzten Projektjahr war das Thema Information „Übertragbarkeit" fast ein Selbstläufer. Zahlreiche Kommunen aus Südwestfalen, aber auch aus ganz NRW haben Kontakt zum Projektkonsortium aufgenommen und Interesse an den Inhalten, Verfahren und möglichen Übertragungsoptionen gezeigt. Darüber hinaus hatte das Konsortium mehrfach die Gelegenheit sich fachlich mit anderen NRW-Förderprojekten auszutauschen und Synergien auszuloten. Zu den konkreten inhaltlichen Anknüpfungspunkten verweisen wir an dieser Stelle auf die Abschlussberichte der beiden anderen Projektpartner Kreis Soest und Märkischer Kreis.

Unterschrift Zuwendungsempfänger – GWS im Märkischen Kreis mbH

Altena, 14. November 2022 *Nadine Paschmann*