

Abschlussbericht

Digitale Pflegeberatung

Entwicklung und Etablierung einer kreisübergreifenden digital
unterstützten und vernetzten Pflegeberatung

im Rahmen des Förderprogramms

**Digitale Modellregion Regierungsbezirk Arnsberg
mit der Leitkommune Soest**

Stand: 27. Oktober 2022

Projektbeginn: 15.09.2020

Projektabschluss: 22.10.2022

Projektkoordinator/in:

Anja Schorlau

Kreis Soest

Hoher Weg 1 – 3, 59494 Soest

02921/30 2453

anja.schorlau@kreis-soest.de

Inhaltsverzeichnis	Seite
1 Zusammenfassung (Management Summary)	3
2 Beteiligte Projektpartner	4
3 Ausgangssituation	5
4 Zielsetzung und Vorgehensweise	5
4.1 Zielsetzung.....	5
4.2 Vorgehensweise.....	6
5 Ergebnisse	8
5.1 Projektergebnisse	8
5.2 Verwertung und Anschlussfähigkeit.....	13

1 Zusammenfassung (Management Summary)

In 2020 wurden dem Kreis Soest für das Projekt „Digitale Pflegeberatung“ Mittel des Landes NRW zur Förderung von digitalen Modellregionen bewilligt. Es handelt sich dabei um ein Gemeinschaftsprojekt mit dem Märkischen Kreis, das mit Unterstützung durch die Gesellschaft für Wirtschaftsförderung im Märkischen Kreis (GWS) umgesetzt wurde.

Im Fokus stand die Entwicklung und Erprobung von digitalen End-to-End-Prozessen in der Pflegeberatung. Vor Start des Projektes wurden die Dienstleistungen der Pflegeberatung ausschließlich persönlich erbracht. Die umfassende und persönliche Pflegeberatung sollte daher erweitert und durch digitale Angebote ergänzt werden. Insbesondere die wachsende Zielgruppe der pflegenden Erwerbstätigen, die auf flexible, onlinegestützte Angebote angewiesen ist, sollte von einer qualitätsgesicherten und individuellen Beratung mit lokalen Informationen profitieren.

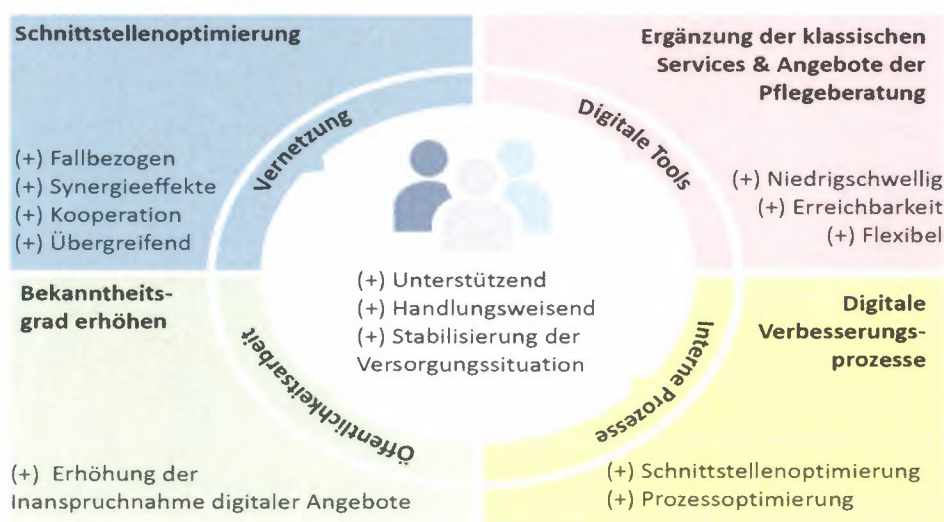
Das Projekt sollte nicht nur die digitale Transformation innerhalb der Verwaltung fördern, sondern auch die digitale Erreichbarkeit und Interaktion der Pflegeberatungen sowie den Informationsfluss für die Bürger*innen verbessern. Mit dem Projekt sollten ebenfalls Aktivitäten im Bereich der digitalen Vernetzung zwischen den Krankenhäusern und Pflegedienstleistern, im Sinne einer sektorübergreifenden digitalen Kommunikation, angestoßen werden.

Bei der Umsetzung hatten sich die beiden Kreisverwaltungen die Schwerpunkte aufgeteilt:

Der Märkische Kreis hat sich um die Erprobung der Videoberatung (Videoberatung, Pflegecafé-Serie) und den Aufbau einer Kooperationsplattform mit externen Akteuren (Hausärzte) gekümmert.

Der Kreis Soest hat digitale Werkzeuge für die Pflegeberatung entwickelt und getestet, die den Bürger*innen bei der Beschaffung von Informationen zu den Versorgungsangeboten helfen. Dabei wurde ein digitales Kontaktformular entwickelt, ein Podcast rund um wichtige Themen der Pflege erstellt und ein Chatbot auf der Internetseite des Kreises Soest implementiert, der 24/7 Informationen und Auskünfte zum Thema Pflege im Kreis Soest liefert.

Im Rahmen des Projektes wurde außerdem ein neues Dokumentationsprogramm für die Pflegeberatung eingeführt und die Unterstützung bei der persönlichen Beratung vor Ort durch den Einsatz von mobilen Notebooks, Scannern und Druckern getestet.



2 Beteiligte Projektpartner

Angaben zum Projektkoordinator

Firma/Organisation: Kreis Soest, Hoher Weg 1 – 3, 59494 Soest

Ansprechpartner: Anja Schorlau, Tel.: 02921 / 30 – 2453
anja.schorlau@kreis-soest.de

Adresse und Ansprechpartner der Verbundpartner

Firma/Organisation: Märkischer Kreis, Bismarckstraße 17, 58762 Altena

Ansprechpartner: Torsten Sauer, Tel.: 02352 / 966 – 7191
t.sauer@maerkischer-kreis.de

Firma/Organisation: Gesellschaft zur Wirtschafts- und Strukturförderung im MK,
Lindenstraße 45, 58762 Altena

Ansprechpartner: Nadine Paschmann, Tel.: 02352 / 927214
paschmann@gws-mk.de

3 Ausgangssituation

Wenn jemand pflegebedürftig wird, müssen oft innerhalb kürzester Zeit viele unterschiedliche Fragen über die Leistungen der Pflegeversicherung, lokale Angebote, Finanzierungsmöglichkeiten usw. geklärt werden. Ratsuchende fühlen sich mit der Pflegesituation überfordert, sei es aufgrund einer zu komplexen und undurchsichtigen Versorgungslandschaft oder der multiplen Belastung, die insbesondere für Angehörige aus der Pflege resultieren. Eine Orientierung für die Ratsuchenden ist oftmals ohne die Unterstützung der Pflegeberatung kaum noch möglich.

Eine zentrale Anlaufstelle bildet im Kreis Soest und im Märkischen Kreis die trägerunabhängige Pflegeberatung (n. APG NRW §6). Sie berät die Bürger*innen mit ihren individuellen Bedarfen rund um das Thema Pflege kostenlos und unterstützt und stärkt sie in ihrer individuellen Lebenssituation.

Im Umgang mit dem demographischen Wandel, dem prognostizierten steigenden Anteil pflegebedürftiger Menschen und der immer komplexer werdenden pflegerischen Versorgung rücken digitale Innovationen in der Pflege immer mehr in den Mittelpunkt. Längere Wege und dünnere Infrastruktur in ländlichen Regionen, wie dem Kreis Soest und dem Märkischen Kreis, erweisen sich als zusätzliches Hindernis. Die zukünftige Sicherstellung einer angemessenen Pflege gehört somit zu den zentralen sozialpolitischen Herausforderungen in einer alternden Gesellschaft und in diesem Zusammenhang kommt der Beratung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen eine sehr große Bedeutung zu.

Die bisherigen Dienstleistungen der Pflegeberatungen des Kreises Soest und des Märkischen Kreises ermöglichen jedoch keine digitale End-to-End-Beratung. Durch das Projekt sollen zusätzliche digitale Kommunikationskanäle aufgebaut werden, die insgesamt eine bessere Orientierung bieten. Sie sollen die Lösungsfindung konkreter Fragestellungen sinnvoll anreichern und individuelle, orts- und zeitungebundene Beratungen ermöglichen.

4 Zielsetzung und Vorgehensweise

4.1 Zielsetzung

Damit Pflegebedürftige und pflegende Angehörige einen digitalen Zugriff auf die Dienstleistungen der Pflegeberatung erhalten können, müssen neue digital unterstützte Kommunikations- und Informationsangebote entwickelt, implementiert und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.

Das Projekt „Digitale Pflegeberatung“ ergänzt die Dienstleistungen der Pflegeberatungen im Kreis Soest und im Märkischen Kreis durch digitale Kommunikationstools (z.B. Videosprechstunde, Chat-Beratung, digitales Kontaktformular). Es vernetzt die Pflegeberatungen digital mit Hilfe von Social-Business-Tools interkommunal als auch mit Selbsthilfegruppen und Pflegedienstleistern. Außerdem erprobt es das digitale Einreichen von Dokumenten.

Die digitalen Angebote können über die Internetseiten der beteiligten Pflegeberatungen aufgerufen werden. Um den größtmöglichen Nutzen zu erzielen wird 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).

Mit dem Projekt sollen auch Aktivitäten im Bereich der digitalen Vernetzung zwischen den Krankenhäusern und Pflegedienstleistern im Sinne einer sektorenübergreifenden Kommunikation angestoßen werden.

Die Wirksamkeit und Nutzerorientierung der angedachten Lösungen werden evaluiert. Die Erfahrungen und Ergebnisse des Projektes zu den einzelnen Lösungen werden in Form von Handlungsleitfäden dokumentiert. Andere Kommunen und Kreise können sie nutzen, um vergleichbare Projekte einer digitalen Bürgerberatung umzusetzen. Dadurch soll nicht nur die technische, sondern auch die organisatorische Übertragbarkeit des Projektes gewährleistet werden.

Das Projekt verspricht eine erfolgreiche und beispielgebende Digitalisierung im Bereich E-Government. Es trägt maßgeblich dazu bei, die bürgerschaftliche Wahrnehmung digitaler Verwaltungsprozesse dauerhaft positiv zu beeinflussen.

4.2 Vorgehensweise

Die geplante Projektlaufzeit betrug 2 Jahre. Das Projekt ist mehrstufig in mehrere Meilensteine gegliedert. Projektstart war der 15.09.2020.

Beim Kreis Soest wurden die Projektleitung (Abteilung IT und Verwaltungsdigitalisierung/Sachgebiet Organisation) und die Position des Digital Beauftragten für die Pflegeberatung (Abteilung Soziales/Sachgebiet Pflegeplanung und Alter) zunächst kommissarisch besetzt. Die Stelle des Digital Beauftragten wurde zum 01.01.2021 fest besetzt mit Florian Loetz und die der Projektleitung erst zum 01.04.2021 mit Anja Schorlau.

Zu Beginn wurde der aktuelle Arbeitsablauf der Pflegeberatung des Kreises Soest analysiert und dann die fachlichen Anforderungen definiert. Dabei wurde der Ist-Prozess überarbeitet, ein Soll-Prozess erstellt und Ideen zur Optimierung durch digitale Tools gesammelt. In den regelmäßigen Projekttreffen mit dem Märkischen Kreis und der GWS wurden die Ideen zu den Anwendungsfeldern in der Pflegeberatung besprochen und Schwerpunkte gesetzt, die jeweils in der Kommune verfolgt und realisiert worden sind. Durch die Aufteilung konnten Praktikabilität und Nutzen der einzelnen Tools ausführlicher getestet und Ressourcen gespart werden. Es wurde festgelegt, dass der Kreis Soest sich intensiv mit den Themen Chatberatung und Chatbot beschäftigt und der Märkische Kreis sich um die Videoberatung und eine Kooperationsplattform mit externen Akteuren kümmert.


Parallel dazu fand die Markterkundung und Auswahl der IT-Arbeitsmittel statt, für die Fördergelder beantragt wurden.

Das Projektteam des Kreises Soest, bestehend aus der Projektleitung, dem Beauftragten der digitalen Pflegeberatung und einem IT-Fachmann, hat sich regelmäßig mit den 3 Pflegeberater*innen beim Kreis Soest ausgetauscht und auch mit den anderen trägerunabhängigen Pflegeberater*innen in den Kommunen im Kreisgebiet. Die kreiseigenen Pflegeberater*innen haben nicht nur mit ihrer Expertise unterstützt, sondern auch bei der Umsetzung digitalen Tools und der Erreichung der Projektziele mitgewirkt.

Die regelmäßigen Treffen des Projektteams, mit den Pflegeberater*innen und den Projektpartnern Märkischer Kreis und GWS mussten coronabedingt überwiegend in digitaler Form als Videokonferenz oder Telefonkonferenz stattfinden. Führungskräfte und

Beteiligungsgremien wurden regelmäßig durch Projektausschusssitzungen über den aktuellen Stand der Umsetzung der Projektziele informiert.

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								



Ein Schwerpunkt war die technische Entwicklung der digitalen Tools. Es hat sich gezeigt, dass Einführung und Aufbau der digitalen Tools wesentlich zeitaufwendiger war, als ursprünglich geplant. Es mussten bestimmte Vorgaben eingehalten werden, wie Beteiligung des Personalrates, des Datenschutzes und der IT-Sicherheit sowie Vergaberichtlinien und haushaltsrechtliche Vorgaben. Für den Chatbot musste (aufgrund der Höhe der Anschaffungskosten) die Genehmigung des Kreisausschusses eingeholt werden, um ihn anschließend öffentlich auszuschreiben. Die Erstellung des dafür erforderlichen Leistungsverzeichnisses hat sehr viel Zeit gekostet.

Die technische Umsetzung hat auch nicht bei allen Tools so funktioniert wie geplant, weshalb andere Produkte betrachtet werden mussten. So sollte die Chatberatung über die Software der Telefonanlage des Kreishauses umgesetzt werden. Trotz aller Vorbereitung der IT hat der Anbieter kurzfristig die Chatfunktion abgeschaltet, so dass eine Neuorientierung erfolgen musste. Dabei wurde zunächst die Funktion „TALK“ des beim Kreis Soest eingeführten Open-Source-Produkt „NextCloud“ für einen öffentlichen Gruppenchat zur Pflegeberatung eingesetzt. Dies war als Übergangslösung gedacht. Es sollte ursprünglich noch ein Einzelchat angeboten werden, bei dem die Ratsuchenden 1:1 mit einem/einer Pflegeberater*in chatten und auch digital Dokumente austauschen können. Dieser konnte aber nicht mehr realisiert werden, weil erst kurz

vor Projektablauf ein geeigneter Anbieter gefunden wurde. Die Umsetzung hätte noch knapp im Projektzeitraum gelingen können, aber das Testen wäre nicht mehr möglich gewesen.

Beim Chatbot war ursprünglich ein Open-Source-Produkt vorgesehen, was aber den Nachteil hat, dass der Bot komplett selbstständig hätte aufgebaut und supported werden müssen. Aufgrund mangelnder Kapazitäten und der begrenzten Projektlaufzeit wurde umgeschwenkt auf ein SaaS-Produkt (Software-as-a-Service). Beschaffung, Aufbau und Implementierung hat dann auch nochmal viel Zeit in Anspruch genommen, so dass ein ausführliches Testen des Bot nicht mehr möglich war.

5 Ergebnisse

5.1 Projektergebnisse

Die folgenden **digitalen Tools** wurden im Projekt umgesetzt und getestet. Sie sind zu finden auf der Internetseite „Pflegeatlas“ des Kreises Soest unter <https://pflegeatlas.kreis-soest.de/pflegeatlas/>. Die Angaben zur Nutzung beziehen sich auf den Projektzeitraum (bis 31.08.2022).

Kontaktformular

Mit dem Kontaktformular kann ein Rückmeldewunsch per Email oder Telefon rund um die Uhr an die Pflegeberater*innen gerichtet werden. Zur Erstellung des Kontaktformulars wurde das bestehende verwaltungsinterne Programm „Form-Solution“ genutzt. Ratsuchende Bürger*innen konnten im Formular den Beratungsanlass auswählen und es dann an die zuständige Pflegeberater*in abschicken. Anstatt nur ein Beratungsanliegen auszuwählen, wurden oftmals alle Möglichkeiten der Angabe ausgewählt, so dass es nicht den gewünschten Einblick zum gezielten Beratungsanlass bot. Start: Ende Mai 2021, Nutzung: 40 Mal

→ Ausblick: Formular bleibt bestehen, wird noch erweitert um die Möglichkeit eines Dateianhangs

Moderierter Gruppenchat

→ „Handlungsleitfaden Gruppenchat“

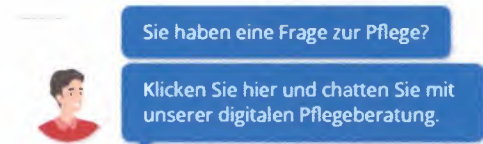
An drei festen Terminen in der Woche beantworteten die Pflegeberater*innen in einem offenen Gruppenchat alle Fragen rund um das Thema Pflege. Die Teilnahme war anonym und während der Online-Sprechzeit ohne vorherige Anmeldung einfach durch Klick auf den Link möglich. Technisch umgesetzt wurde der Gruppenchat durch die Chat-Funktion TALK des Cloudspeichers „Next-Cloud“ (Open-Source). Die Pflegeberater*innen haben eine Schulung im Umgang mit der Chatberatung erhalten. Mit Hilfe der App „TALK“ erfolgte eine Verlinkung zum Chatraum auf dem „Pflegeatlas“. Da der personelle und zeitliche Aufwand in keinem Verhältnis zur Nutzung stand, wurde der Gruppenchat bereits Ende Mai 2022 eingestellt. Für die Pflegeberatung war kein Mehrwert zu erkennen.

Start: 07.12.2021, Ende: Mai 2022, Nutzung: 5 Mal

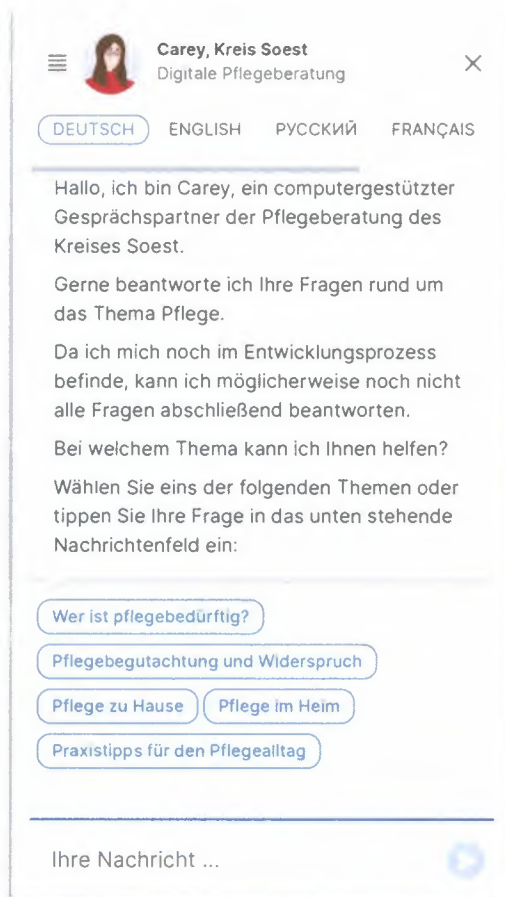
→ Ausblick: Diese Art der Chatberatung ist kein künftiges Angebot der Pflegeberatung

Chatbot → „Handlungsleitfaden Chatbot“

Der Chatbot „Carey“ fungiert als digitale Erweiterung des „Pflegeatlas“ und liefert den Ratsuchenden rund um die Uhr (24/7) die nötigen Informationen und Auskünfte zum Thema Pflege im Kreis Soest. Dabei werden auch Links zu Filmen, Podcast-Folgen, hilfreiche Internetseiten und Dokumente verwendet. Der Bot befindet sich noch in der Entwicklung und wird ständig anhand der Anfragen nachtrainiert, die er noch nicht beantworten kann.



Anzeige des Bot auf dem „Pflegeatlas“, Avatar erscheint abwechselnd als Mann oder Frau



Chatfenster (Handyanzeige)

Start: 15.06.2022, Nutzung: 264 Gespräche, Tendenz steigend

In den 264 Gesprächen mit dem Bot wurden 990 Nachrichten ausgetauscht. Die durchschnittliche Gesprächsdauer betrug 1:36 Minute. 46% der Nutzer*innen haben einen Freitext eingegeben und 54% eins der 5 Auswahlfelder angeklickt. Dabei wurde am häufigsten die Frage nach der Pflegebedürftigkeit und die Pflegebegutachtung ausgewählt. Die hohe Zahl von 165 nicht zugeordneten Anliegen zeigt, dass ein weiteres Training erforderlich ist.

→ Ausblick: Chatbot wird weiter getestet

Podcast → „Handlungsleitfaden Podcast“

Als zusätzliche Hilfestellung bei der Beschaffung von Informationen über die Versorgungsangebote steht den Bürger*innen mit dem Podcast „Pflegeatlas“ ein zusätzliches digitales Informationsangebot zur Verfügung.



Pflegepodcast

Podcastcover

Die Folgen wurden von den drei Pflegeberater*innen des Kreises und dem Beauftragten der Digitalen Pflegeberatung erstellt und eingesprochen. Sie wurden dabei unterstützt von einem Coach eines professionellen Podcaststudios.



Pflegeberatungsteam und Coach (Mitte) beim Workshop

Im Projektzeitraum wurden 17 Folgen produziert und regelmäßig auf dem „Pflegeatlas“ des Kreises Soest und über podcaster.de auf den diversen Podcast-Plattformen veröffentlicht (iTunes, Spotify, Deezer...).

Insgesamt haben 14.937 Hörer*innen eine der 17 Podcastfolgen abgerufen. Im Schnitt hat jede*r zweite Nutzer*in (Verhältnis der Anzahl Downloads zum Hörer) den Podcast in Gänze angehört (Median: 0,45). 92% der Hörer*innen nutzten zum Anhören den Browser (bspw. Webplayer auf dem Pflegeatlas) und nur 8% eine App (wie z.B. Spotify).

Es hat sich gezeigt, dass Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichungsabstände einen Einfluss auf die Anzahl der Hörer*innen hatten: Die meisten Hörer*innen rufen nach einer Veröffentlichung eines Presstextes eine Folge ab. Die Anzahl der Hörerschaft reduzierte sich bei Änderung des Veröffentlichungsrhythmus von 3 auf 1 Woche.

Neben der quantitativen Statistik kamen positive Rückmeldungen sowohl von Seiten der Bürger*innen, externen Akteur*innen des Gesundheitswesens sowie von den Kolleg*innen.

Der Podcast lässt sich auf Wunsch auch auf die Internetseiten anderer Kommunen/Akteure etc. übertragen durch Integration des Webplayers. So ist der Podcast auch abrufbar auf der Homepage des „Netzwerk miteinander in Warstein und Rüthen“.

Start: 21.12.2021, Nutzung: 14.937 Hörer*innen, 6.431 Downloads

→ **Ausblick: Medium erfolgreich, regelmäßige Veröffentlichung weiterer Folgen geplant**

Neben den digitalen Tools wurde im Projektzeitraum im Zusammenhang mit der **Digitalisierung der Pflegeberatung** noch folgendes getestet/umgesetzt/verworfen:

IT-Ausstattung für die Pflegeberater*innen (internetfähige Notebooks, mobile Scanner und Multifunktionsdrucker):

Mit der IT-Ausstattung sollten digitale End-to-End-Prozesse umgesetzt werden. Durch die direkte Erfassung von Daten während der Pflegeberatung sollten umfangreiche und aufwendige Doppelerfassungen entfallen. Aufgrund der Pandemie fanden insgesamt bisher nur wenige Hausbesuche statt und die Hardware ist (in Abhängigkeit von der Beratungssituation) auch nicht immer eingesetzt worden. Die technische Unterstützung bei der Beratung konnte deshalb noch nicht ausreichend ausprobiert werden. Bisher hat die Praxis gezeigt, dass die Nutzung der Laptops bei der Bereitstellung von Informationen aus dem Internet eine sinnvolle Hilfe während der Beratung ist (z.B. Pflegegrad berechnen, „Pflegeatlas“ zeigen, Anbietersuche erklären). Die Dateneingabemaske des neuen Dokumentationsprogrammes ist noch optimierungsbedürftig, da aktuell an vielen verschiedenen Stellen Eingaben zu tätigen sind.

Umstellung des Dokumentationsprogramms auf „KDN.sozial-Fallmanagement“

Das bisherige Dokumentationsprogramm für die Pflegeberatung „TUB3“ wurde im Februar 2022 abgeschaltet. Mit der Umstellung auf das neue Programm „KDN.sozial-Fallmanagement“ wurde den trägerunabhängigen Pflegeberater*innen in den Kommunen, den Pflegeberater*innen und den Mitarbeiter*innen im Sachgebiet Hilfe zur Pflege eine einheitliche Anwendung für die Dokumentation und den datenschutzkonformen Austausch von Informationen über Beratungsfälle zur Verfügung gestellt. Das Programm wird an die E-Akte angebunden, die Anfang 2023 auch im Sachgebiet Pflegeplanung und Alter eingeführt wird. Zudem haben die Pflegeberater*innen kurze, selbst erstellte Erklärvideos zum Umgang mit KDN über einen gemeinsamen Ordner in „NextCloud“ erhalten.

Anbindung der ANDA-Datenbank auf den „Pflegeatlas“

Die ANDA-Datenbank enthält u.a. alle Vergütungsvereinbarungen der einzelnen stationären und ambulanten Pflegeleistungsanbieter im Kreis Soest, die den Bürger*innen über die Internetseite „Pflegeatlas“ zur Verfügung gestellt werden. Bisher musste das Sachgebiet Pflegeplanung und Alter die ambulanten Pflegedienste separat in den „Pflegeatlas“ einpflegen. Nun brauchen die Daten nur noch einmal über KDN.sozial in der „ANDA“ eingegeben/geändert werden und es erfolgt eine automatische Übernahme auf den „Pflegeatlas“. Durch die Verknüpfung mit dem neuen Dokumentationsprogramm können die Pflegeberater*innen die Vergütung der Leistungskomplexe der amb. Pflegedienste im Einzelnen gegenüberstellen und prüfen. (Bei den stationären Pflegeeinrichtungen, für die das Sachgebiet Hilfe zur Pflege zuständig ist, wird dies schon länger so gehandhabt.)

Wissensdatenbank (Wiki)

Ursprünglich sollte im Rahmen des Projektes eine **digitale Wissensdatenbank** für die Pflegeberatung aufgebaut werden. Da das Regionalbüro für Alter, Pflege und Demenz ein solches Wiki bereits für alle Pflegeberater*innen in NRW erstellt hat, wurde dieses Ziel nicht mehr umgesetzt.

Smart Data

Im Laufe des Projektes hat sich herausgestellt, dass es (mit Ausnahme des Sachgebietes Hilfe zur Pflege) in anderen Fachabteilungen keine Daten gibt, die für die Pflegeberatungen so interessant sind, dass sie in digitaler Form zur systematischen Auswertungen benötigt werden.

Digitale Vernetzung

Das Projekt hatte auch den Auftrag, die digitale **Vernetzung** der verschiedenen Akteure (Hausärzte, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen, Selbsthilfegruppen etc.) mit der Pflegeberatung zu erproben. Da ein Krankenhaus im Kreis Soest an einem Entlass- und Überleitungsmanagement arbeitet, wollte die Pflegeberatung des Kreises Soest sich an die geplante Plattform beteiligen, um mit Hilfe der digitalen Entlassplattform den Übergang pflegebedürftiger Personen vom Krankenhaus in die eigene Häuslichkeit oder in eine Pflegeeinrichtung zu verbessern. Das Projekt hat (in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsförderung des Kreises Soest (WfG)) mehrere Treffen mit den interessierten Krankenhäusern im Kreisgebiet organisiert. Da sich die Krankenhäuser nicht auf eine einheitliche, digitale Plattform verständigen konnten, konnte das Thema nicht weiterverfolgt werden.

Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

Über die neuen, digitalen Angebote der Pflegeberatung wurden die Bürger*innen mit Hilfe von Plakaten, Handzetteln, Flyer, Pressemitteilungen und Social Media Beiträgen informiert.



Versandaktion Ende November 2021



Versandaktion + Anzeige August 2022

Ein kurzer Erklärfilm vermittelt, wie die optimale Versorgung eines Pflegebedürftigen mit Hilfe der digitalen Pflegeberatung organisiert wird.



Erklärfilm Digitale Pflegeberatung

Erklärfilm im Comic-Stil, entwickelt in Zusammenarbeit mit dem Märkischen Kreis und der GWS

Aufgrund der Pandemie waren nur einige wenige Infoveranstaltungen in Präsenz möglich (z.B. „Digitale Kirmes“ in Soest am 12.08.22).



Stand der „Digitalen Pflegeberatung“ 12.08.22

5.2 Verwertung und Anschlussfähigkeit

Abschließend lässt sich sagen, dass das Projekt mit dem **Podcast „Pflegeatlas“** ein erfolgreiches Medium für die digitale Pflegeberatung hervorgebracht hat. Dieser wird beim Kreis Soest weitergeführt und regelmäßig durch weitere Folgen erweitert. Auch der Märkische Kreis arbeitet schon mit seinem Pflegeberatersteam an einem eigenen Pflege-Podcast. Außerdem haben andere Kommunen und Fachabteilungen der Kreisverwaltung Soest bereits Interesse bekundet.

Da der **Chatbot „Carey“** noch nicht lange auf dem „Pflegeatlas“ verfügbar ist, konnte er im Projektzeitraum nicht mehr umfassend getestet und bewertet werden. Bei der Beurteilung seiner Nutzung ist zu beachten, dass er nur einen sehr speziellen Bereich

beauskunftet. Wenn er sich zukünftig als nützlich erweist, dann kann sein Einsatz auch auf andere Fachbereiche beim Kreis Soest ausgeweitet werden. Es wäre auch denkbar, dass er auf der Startseite des Kreises Soest zu allgemeinen Bürgeranliegen berät. Sogar eine Übernahme durch andere Kommunen ist möglich (mit Anpassung an die dortigen Gegebenheiten).

Wir haben für den **Podcast** und den **Chatbot** sog. **Handlungsleitfäden** erstellt, um die Übertragbarkeit auf andere Fachabteilungen und Kommunen sicherzustellen. Interessierte können sich gerne bei der Projektleitung Anja Schorlau melden, die auch nach Projektabschluss weiterhin beratend und unterstützend zur Verfügung steht.

Für den **moderierten Gruppenchat** haben wir ebenfalls einen Handlungsleitfaden geschrieben. Für unseren Zweck war diese Art der Chatberatung zwar ungeeignet, sie lässt sich aber durchaus themenbezogen einsetzen (z.B. für Diskussionsrunden).

Das Pflegeberater*innen-Team des Kreises Soest hat für den Podcast, den Chatbot und KDN.sozial-Fallmanagement je einen Verantwortlichen benannt.

Mit dem Märkischen Kreis findet auch weiterhin ein regelmäßiger Austausch zu den Projektthemen statt.


Die Soester Pflegeberater*innen überlegen aktuell noch, ob sie auch Videoberatungen anbieten sollen. Bisher hatten sie noch keine diesbezüglichen Anfragen.

Der Märkische Kreis hat das Projekt kostenneutral bis Ende 2022 verlängert, um noch weiter an der Plattform mit den Hausärzten arbeiten zu können. Die Pflegecafé-Serie wird auch fortgeführt. Der Kreis Soest wartet die weiteren Entwicklungen erstmal ab und zieht dann ggf. eine Adaption in Erwägung.

Abschließend ist zu festzuhalten, dass durch die Einführung der digitalen Tools die Pflegeberatung beim Kreis Soest insgesamt bekannter bei den Bürger*innen geworden ist und dadurch auch mehr in Anspruch genommen wurde.

Unterschrift Zuwendungsempfänger – Kreis Soest

Soest, den 27.10.2022



Schorlau, Anja

Kreis Soest
Die Landrätin

27. Okt 2022

IT und Verwaltungsdigitalisierung