



DIGITALE PFLEGEBERATUNG

Kreis Soest &
Märkischer Kreis

Handlungskonzept Chatberatung

(Stand: 30.10.2022)

1. Inhalt

1.	Schritt: Planung	1
2.	Schritt: Leistungsbeschreibung	2
2.1	Funktionen innerhalb des Chats.....	2
2.2	Registrierung und Anonymität	2
2.2.1	Anonymität.....	2
2.2.2	Registrierung	3
2.3	Hosting.....	4
2.3.1	On Premises:.....	4
2.3.2	Webbasiert:	4
2.3.2	Open Source:	4
2.4	Applikation	5
2.4.1	Technische Applikation.....	5
2.5	Terminbuchung / Verwaltung	5
2.5.1	Offene Chats ohne vorherige Termin-Buchung.....	5
2.5.2	Terminierte Chats mit vorheriger Termin-Buchung.:	5
2.5.3	Design Applikation.....	6
2.6	Reporting / Statistik.....	6
2.7	Rollen- und Rechtekonzept	6
3.	Schritt: Datenschutz und Datensicherheit	6
4.	Schritt: Schulung.....	7
5.	Schritt: Probelauf / Testphase.....	7
6.	Schritt: Öffentlichkeitsarbeit	7
7.	Schritt: Evaluation	7
8.	Anhang (Netiquette).....	A

Legende:

□ = Empfehlungen und Hinweise

□ = Projekterfahrungen „Digitale Pflegeberatung“

Handlungskonzept „Chatberatung“

Die Chatberatung soll ein ergänzender Kommunikationskanal der bisherigen face-to-face-Beratung sein und ist primär für eine erste Kontaktaufnahme konzipiert. Ziel ist es, mit Einführung der Chatberatung die Zugänge zu den Angeboten der Pflegeberatung im Kreis Soest zu erweitern. Mit der Chatberatung soll es ermöglicht werden, niedrigschwellig und datenschutzsicher einen Dialog mit den Ratsuchenden zu pflegen, Termine zu vereinbaren und Absprachen zu treffen. Vor allem kurze Beratungsanlässe, bei denen Informationen und Auskünfte zu bestimmten Themen rund um die Pflege erteilt werden, sollen im direkten Austausch mit den Ratsuchenden vonstattengehen.

Um das Angebotsspektrum der unabhängigen Pflegeberatung zu erweitern, wurde im Rahmen des Projekts folgendes Vorgehen Schritt-für-Schritt durchgeführt:

1. Schritt: Planung

In der konzeptionellen Ausgestaltung der Chatberatung sollen erste Überlegungen skizziert werden, mit welchen thematischen Schwerpunkten, mit welchem Umfang und welcher Art die Chatberatung zukünftig angeboten werden soll.

Mit Hilfe der Frage „**Welches Ziel wird mit Hilfe der Chatberatung verfolgt?**“ sollen erste konzeptionelle Gedanken gemeinsam im Team konkretisiert und skizziert werden.

Auch das Thema Zeit sowie personelle Ressourcen sollen im Rahmen der konzeptionellen Überlegungen berücksichtigt werden. Die Einführung neuer Tools erfordern Zeit/Geduld, die technischen Voraussetzungen, Internetverbindung sowie die Compliance und das Interesse aller beteiligten Personen, die Chatberatung zukünftig umzusetzen und durchzuführen. Die Organisation, Umsetzung sowie der Ablauf zur Beantwortung der Anfragen ist zeitintensiv und durch die Non-Visibilität des Kommunikationspartners eine ungewohnte Form zur klassischen Beratung, die eine Qualifikation der Beratenden fordert (siehe Schulung).

2. Schritt: Leistungsbeschreibung

Mit Hilfe der Leistungsbeschreibung sollen die Funktions- oder Leistungsanforderungen der Chatberatung im Einzelnen erfasst werden, die für das zukünftige digitale Beratungsangebot erforderlich sind.

2.1 Funktionen innerhalb des Chats

Die Auswahl der Funktionen einer Chatberatung ist abhängig von den Anwendungsmöglichkeiten und der Frage wie die Chatberatung zukünftig angeboten werden soll. Grundsätzlich unterscheidet man zwei Arten einer synchrone Chatberatung:

- Einzelchat: Austausch zwischen einem Ratsuchenden/einer Ratsuchenden und Berater*in (1 zu 1-Beratung). Einblick zu den Textbeiträgen/Anfragen bleiben nur bei den beiden Personen.
- Gruppenchat: Austausch mehrerer Personen in einem Chat, die alle Einblick in die Textbeiträge und Anfragen innerhalb des Chats haben.

Um beim Gruppenchat die Kontrolle bei der Gesprächsführung zu behalten, wird es empfohlen zwei Moderator*innen zu benennen:

Moderator 1 schreibt, antwortet und moderiert den Chat

Moderator 2: steuert, fasst Themen zusammen, achtet auf nicht beantwortete Fragen, strukturiert den Chat

2.2 Registrierung und Anonymität

Abhängig vom Chatberatungskonzept und der Zielgruppe sollten die Punkte „Registrierung“ sowie „Anonymität“ in der Prozessentwicklung berücksichtigt werden, die sich in der Nutzungsvereinbarung und Datenschutz widerspiegeln.

2.2.1 Anonymität

In der Chatberatung gibt es verschiedene Formen der Anonymität zu beachten, um keine Rückschlüsse zur Identifikation der Person bzw. Identität zu ermöglichen/zu gewährleisten (sei es bspw. über die IP-Adresse oder den Anmeldenamen der Person). Hierbei werden zwei Arten der Anonymität aus der Nutzerperspektive unterschieden:

1. Anonymität gegenüber dem Berater / der Beraterin (bspw. Name, Wohnort, Geburtsdatum)
2. Anonymität gegenüber dem Softwareanbieter (bspw. über die IP-Adresse, Cookies, End-to-End-Verschlüsselung)

Je nach Beratungsschwerpunkt, die mit der Chatberatung verfolgt werden, müssen diese Punkte im Rahmen der Suche nach einem geeigneten Softwareanbieter berücksichtigt werden und v.a. auf der Internetseite bzw. vor Start der Chatberatung den Nutzer*innen offengelegt und bestätigt werden (siehe Datenschutz).

2.2.2 Registrierung

Abhängig vom Ziel des Chatberatungsangebots bieten Softwareanbieter eine Registrierung der Nutzer*innen an, die eine Einrichtung eines persönlichen Benutzer-Accounts erfordert, um an der Chatberatung teilzunehmen.

Vorteil:

- (+) Möglichkeit der regionalen Eingrenzung von Nutzer*innen
- (+) Minimierung von Trollbeiträgen
- (+) Aufruf der Chatverlauf-Historie für Nutzer*innen und Beratende (optional)
- (+) Nutzungsbedingungen können mit der Registrierung verbunden werden

Nachteil:

- (-) erhöhter Mehraufwand für den Nutzer / die Nutzerin (Barriere)
- (-) Berücksichtigung einer DSGVO-konformen Speicherung sowie Löschung der Beiträge durch den Nutzer / die Nutzerin

Eine Registrierung schließt die Anonymität der Nutzer*innen nicht aus. Es besteht bei Softwareanbietern die Möglichkeit, Nutzer*innen eine anonyme Beratung zu gewährleisten, indem Sie sich bei der Einrichtung eines persönlichen Benutzer-Accounts mit einem Pseudonym (selbst gewählten Namen) und einem Passwort anmelden können.

Im Projekt „Digitale Pflegeberatung“ wurde das Softwareprogramm Nextcloud genutzt, das auf den verwaltungsinternen Servern betrieben wird. Die „Talk“-Chatfunktion bot im Rahmen des Projekts die Möglichkeit öffentliche Gruppenchats zu erstellen, an denen ohne Registrierung teilgenommen werden kann. Die Anonymität der Nutzer*innen wurde durch ein Pseudonym (hier: Nickname) gewährleistet. Mit Hilfe der Netiquette (Regeln) wurden die Nutzer*innen vorab darüber informiert, im Chat keine personenbezogenen Daten zu schreiben.

Die Funktionen variieren je nach Anbieter und bieten zahlreiche Zusatzfunktionen (z.B. Videoberatung, Messenger-Dienste, Webmail-Beratung) an. Entsprechend soll die Auswahl eines Anbieters von den individuellen Anwendungsmöglichkeiten bzw. dem Konzept ausgewählt werden, um diese Zusatzfunktionen berücksichtigen zu können. Die Auswahl an (Zusatz-)Funktionen ist vielseitig und hängt vom Beratungskonzept ab.

Auswahl an (Zusatz-)Funktionen:

- Datenaustausch und Dateiablage
Teilen und empfangen verschiedener Arten von Medien wie Bilder, Videos und Dokumente (primär für die Einzelchatberatung)
- Screen-Sharing und Co-Browsing
Teilen von Dokumenten oder Internetseiten während der Chatberatung
- Echtzeitangabe:
Eingabe sofort für Ratsuchende als auch Beratende sichtbar
- Export der Chatberatungen:
Auswertung des Nutzungsverhaltens der Chatberatung zur Evaluation sowie Supervision (Hinweis DSGVO)
- Feedback-Bogen:
Sternebewertungen, selbsterstellte Umfragebögen oder optionale Kommentar-Bewertung

2.3 Hosting

Mit Hosting ist die Bereitstellung von Rechenleistung und Speicherplatz für die Dienstleistung gemeint. Angesichts der Breite an unterschiedlichen Nutzungs- und Lizenzmodellen von Chatberatungen werden die folgenden drei Anbietersoftwares aufgezeigt:

2.3.1 On Premises:

On-Premises beschreibt ein Software-Nutzungsmodell, bei dem der Lizenznehmer die Software auf eigenen oder gemieteten Servern betreibt. Der Lizenznehmer hat die vollständige Kontrolle über seine Daten. Ihm entstehen Aufwände für die Wartung und den Betrieb von Soft- und Hardware.

Vorteil:

- (+) Schnelle Umsetzung
- (+) Support und Wartung durch den Anbieter

Nachteil:

- (-) laufende Kosten (monatliche Basislizenzkosten und Beraterlizenzen, einmalige Konfigurationskosten bzw. Einrichtungsgebühr)

2.3.2 Webbasiert:

Webbasierte Software macht es möglich, Anwendungen online über einen Browser zu nutzen.

Vorteil:

- (+) Support und Wartung über den Anbieter
- (+) Keine eigene Bereitstellung von Serverkapazitäten
- (+) schnelle Umsetzung

Nachteil:

- (-) laufende Kosten (monatliche Basislizenzkosten und Beraterlizenzen, einmalige Konfigurationskosten bzw. Einrichtungsgebühr)

2.3.2 Open Source:

Mit der Open-Source-Stellung ergibt sich für andere Verbände oder Anwender*innen die Möglichkeit, an das bestehende System anzuknüpfen und eine eigene datensichere Online-Beratung aufzubauen.

Vorteil:

- (+) Gestaltung und Optimierung in der Softwareerstellung
- (+) nachhaltiges System, dass bei einmaligem Aufwand keine/ geringe Kosten verursacht

Nachteil:

- (-) Hoher Aufwand in der Erstellung und Umsetzung einer OpenSource-Datei
- (-) Wartung und Support muss von der eigenen IT gewährleistet werden
- (-) langsamere Umsetzung

Die Caritas bietet seit 2020 eine Open-Source Software der Online-Beratungsplattform an. Nähere Informationen:

- Caritas: [Projekt: Die Open-Source Software der Online-Beratungsplattform](#)
- Caritas: [Blogbeiträge zur Open-Source Software der Online-Beratungsplattform](#)

Empfehlung: Überprüfen Sie vorab die internen Möglichkeiten, ob es bereits Softwarelösungen in Ihrem Betrieb/Verwaltung gibt, die eine Chatberatung ermöglichen.

2.4 Applikation

Mit Applikation soll festgehalten werden, wie die Software vom Anwender / von der Anwenderin genutzt werden soll. Abhängig vom Konzept wurde hier zwischen (1) technischer Applikation und (2) designe Applikation (oder nur Designe) unterschieden:

2.4.1 Technische Applikation

Mit der technischen Applikation soll festgehalten werden, wie die Anwender*innen das Chatprogramm aufrufen und nutzen können.

Applikationen unterscheiden sich bspw. nach dem Aufbau und Einsatz des Softwareprogramms sowie über den Betrieb der Plattform, ob diese quelloffen (Open Source), über eine App (Installation der Software) oder webbasiert eingesetzt werden.

Im Rahmen des Projekts sollte eine webbasierte Anwendung über die gängigsten Browseranbieter (bspw. Firefox, Safari, google-chrome) vom Chatanbieter angeboten werden, die keine Installation einer Software/APP erfordert.

2.5 Terminbuchung / Verwaltung

Die Terminbuchung und Verwaltung bietet den Berater*innen Planungssicherheit für den Arbeitsalltag, da sie die Zeiten der Chatberatung selbst festlegen können.

Abhängig von der Art und Weise kann die Buchung und Verwaltung zur Durchführung einer Chatberatung in 2. Arten unterteilt werden:

2.5.1 Offene Chats ohne vorherige Termin-Buchung

Die Sprechstundenzeiten werden von den Berater*innen vorab festgelegt und auf der gewünschten Webseite veröffentlicht. Diese Art der offenen Chatberatung kann sowohl im Einzelchat als auch im Gruppenchat angeboten werden.

Vorteil:

(+) spontane, zwanglose Teilnahme der Nutzer*innen

Nachteil:

(-) Planungsunsicherheit: Termin kann von den Moderatoren nicht spontan abgesagt werden

(-) Präsenz der Berater*innen der Sprechstundenzeiten auch ohne die Teilnahme von Ratsuchenden

2.5.2 Terminierte Chats mit vorheriger Termin-Buchung.:

Die individuell festgelegten Sprechstundenzeiten werden auf der gewünschten Webseite veröffentlicht und von den Nutzer*innen reserviert. Die gebuchte Chatberatung kann vorzugsweise im Einzelchat aber auch im Gruppenchat angeboten werden.

Vorteil:

(+) höhere Planungssicherheit für die Moderatoren

(+) effizienteres Arbeiten

Nachteil:

(-) erforderliche Anmeldung der Nutzer*innen

2.5.3 Design Applikation

Das Design zur Nutzung des Website Messengers sowie das Chatfenster soll zum einen für die Nutzer*innen einfach und intuitiv bedienbar und zum anderen repräsentativ für die Beratungsstelle sein. Eine Anpassung des cooperative Designe/Identity bietet ein Wiedererkennungsmerkmal für die Nutzer*innen und stellt die Abgrenzung zu anderen Anbietern sicher.

2.6 Reporting / Statistik

Um Aussagen über das Nutzungsverhalten der Nutzer*innen zur Chatberatung treffen zu können, ist eine statistische Auswertung erforderlich, um Anpassungen sowie Aussagen sowie Fortbestehen über das Beratungsangebot treffen zu können.

Die Chatapplikation muss die Auswertung folgender Daten ermöglichen:

- Anzahl der Beratungen in einem vorgegebenen Zeitraum
- Durchschnittliche Dauer eines Chats
- Häufigkeit des Dokumentenaustausches
- ggf. im Chat behandelte Themen (Schlagwörter)

Die Nutzung von personenbezogenen Daten sind in den Nutzungsbedingungen/Datenschutzhinweisen den Nutzer*innen anzuzeigen!

2.7 Rollen- und Rechtekonzept

Mit dem Rollen- und Rechtekonzept kann innerhalb der Chatberatungssoftware geregelt werden, welche Funktionen von den Berater*innen verwendet werden dürfen. Mit Hilfe des sog. Backends können die Zuständigkeiten an die unterschiedlichen Rollen und die damit einhergehenden Rechte individuell vergeben werden. Mit dieser Funktion kann somit bestimmt werden, wer welche Rechte erhält und Zugriff auf die Daten und Moderation hat (z. B. Konfiguration der Einrichtung, Verwaltung der Nutzer*innen, Einstellung des Profils, usw.).

3. **Schritt: Datenschutz und Datensicherheit**

Eine wichtige Voraussetzung zur Durchführung der Chatberatung ist die Einhaltung der Vorgaben von Datenschutz und Datensicherheit. Das Beratungskonzept mit seiner Zielgruppe und der gewünschten Speicherung der personenbezogenen Daten bildet den Rahmen, welche datenschutzrechtlichen Bestimmungen gemeinsam mit den Datenschutzbeauftragten geklärt und schriftlich erfasst (bspw. Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, kurz: VVT) und veröffentlicht werden. Die Datenschutzerklärung ist auf der Webseite den Nutzer*innen benutzerfreundlich/barrierefrei zur Verfügung zu stellen (u.a. in FAQ, Impressum sowie in einer Netiquette/Kommunikationsregeln).

Empfehlung: Bestätigung der Datenschutzhinweise/Nutzungsbedingungen vor Eintritt in den Chatraum einrichten.

Im Projekt hat eine medienrechtliche Kanzlei bei den datenschutzrechtlichen Fragen zur Umsetzung einer Chatberatung (hier: moderierter Gruppenchat) im Kreis Soest unterstützt.

4. Schritt: Schulung

Eine Schulung im Umgang mit der Beratungskommunikation per Chat ist für die Berater*innen erforderlich, um Erfahrungswerte bei der Umsetzung einer Chatberatung zu sammeln und auf die nonverbale Reaktion sowie Zeitverzögerung innerhalb eines Kommunikationsprozesses angemessen reagieren zu können. Zusätzlich ist es von Vorteil, wenn der/die Berater/in bereits Praxiserfahrung in der Beratung der jeweiligen Zielgruppe hat, um mit der nötigen Fachkenntnis auf die Anfragenden und ihre Lebenswelt eingehen zu können.

Die Pflegeberater*innen haben eine 2-tägige Weiterbildung zur Online-Beratung erhalten, in der Inhalte über die Technischeinführung, die Besonderheiten der Chatberatung, Chatübungen (mit Rollenwechsel) sowie der Umgang mit Krisen in der Chatberatung und die Moderation von Gruppenchats vermittelt wurde.

5. Schritt: Probelauf / Testphase

Für den internen Ablauf und Organisation einer Chatberatung ist ein Probelauf empfehlenswert. Anhand von Testpersonen (z.B. Kolleg*innen) können die Beratenden Praxiserfahrungen im Umgang mit dem Chatprogramm sammeln und den Ablaufprozess optimieren.

6. Schritt: Öffentlichkeitsarbeit

Um Kenntnis zum erweiterten Zugang der Chatberatung zu erhalten, ist die Öffentlichkeit darüber zu informieren. Durch social Media sowie Presseartikel gewinnen die Bürger*innen Kenntnis über das digitale Angebot.

Im Rahmen des Projekts wurde die Öffentlichkeit über den neuen digitalen Zugang regelmäßig informiert. Da es sich um ein ergänzendes Angebot bei der Chatberatung handelte, wurde in den Presstexten darauf hingewiesen, dass die Pflegeberatung auch weiterhin über den herkömmlichen Weg zu erreichen ist.

7. Schritt: Evaluation

Eine Evaluation soll regelmäßig mit den Beratenden stattfinden, um technische sowie organisatorische Anpassung bei der Chatberatung durchzuführen und zu optimieren. Hierbei kann das Reporting durch den Softwareanbieter oder die selbstgenerierten Statistiken zur Nutzungsanzahl dienlich sein.

Im Rahmen des Projekts wurden verschiedene Sprechstundenzeiten des moderierten Gruppenchats in der Woche angeboten. Anhand des geringen Nutzungsverhaltens wurden die Sprechstundenzeiten variiert und Erfahrungen gesammelt.

Informationen & Tipps:

- ➔ [Schreibwerkstatt Online-Beratung](#)
- ➔ [Let's help online](#) (Landes-Caritasverband Bayern)

8. Anhang

Netiquette

Liebe Nutzerinnen und Nutzer,

herzlich willkommen bei der digitalen Chatberatung des Kreises Soest. In Form eines moderierten digitalen Gruppenchats beantworten unsere Pflegeberater*innen Ihre Fragen rund um das Thema Pflege.

Wie überall, so ist auch hier ein respektvolles Miteinander die Grundlage für einen konstruktiven Dialog. Auch wenn Sie mal anderer Meinung sind -bitte bleiben Sie sachlich und respektvoll. Beleidigungen, Verleumdungen und persönliche Provokationen haben hier keinen Platz, ebenso wenig wie üble Nachrede, Schmähungen von Personen oder Organisationen oder vulgäre Beiträge. Wie überall, so sind auch hier beispielsweise Beleidigungen gem. §185 StGB, üble Nachrede gem.§ 186 StGB, Verleumdungen gem. § 187 StGB oder Volksverhetzung gem. § 130 StGB strafbar. Gewaltverherrlichende, diskriminierende, rassistische, fremdenfeindliche, sexistische, menschenverachtende, verfassungsfeindliche und rechtswidrige Beiträge sind hier nicht zulässig.

Jede Nutzerin und jeder Nutzer ist für die eigenen Chat-Beiträge selbst verantwortlich. Aus Sicht der Kreisverwaltung Soest handelt es sich hierbei um fremde Beiträge, welche sich die Kreisverwaltung nicht zu eigen macht.

Wir werden Beiträge verbergen oder löschen, wenn sie gegen einen oder mehrere der folgenden Punkte verstoßen:

- Persönliche Angriffe, Beleidigungen und Entwürdigungen in jeglicher Form, inbegriffen in Bezug auf die Mitarbeiter*innen der Kreisverwaltung Soest
- Wiederholte Verwendung von Kraftausdrücken und provozierende Kommentare
- Gewaltaufforderungen und Drohungen gegen Personen, Institutionen oder Unternehmen
- Hasspropaganda und Rassismus - auch pauschale, stigmatisierende, extremistische Äußerungen
- Absichtliches Streuen von Falschinformationen, das der Provokation und Anstachelung dienen soll
- Pornografie und Obszönitäten
- Missbrauch der Beitragsfunktion als Werbefläche

- Fremdsprachige Beiträge, welche die Moderatoren nicht verstehen
- Identische Beiträge, die mehrfach eingestellt werden (Spam)
- Verletzungen von Rechten Dritter (u. a. Urheber-, Marken- und Persönlichkeitsrecht)
- Aufrufe zu Demonstrationen und Kundgebungen jeglicher Art (Das Recht der Versammlungsfreiheit bleibt selbstverständlich unberührt. Diese Seite ist lediglich nicht der richtige Ort für Aufrufe dieser Art.)
- Veröffentlichung personenbezogener Daten Dritter
- Links zu Webseiten, die einen oder mehrere der aufgezählten Punkte beinhalten

Die Kreisverwaltung Soest ist zur Neutralität verpflichtet. Deshalb sind politische Äußerungen und Werbung für politische Parteien und Gruppierungen auf den Kanälen der Kreisverwaltung Soest unzulässig.

Strafrechtlich relevante Äußerungen werden zur Anzeige gebracht. Auch eine zivilrechtliche Vorgehensweise mit anwaltlicher Abmahnung behalten wir uns vor.

Bitte vergessen Sie nicht: Hier kommunizieren Menschen. Wir erwarten Rücksicht und Respekt. Behandeln Sie Ihr Gegenüber so, wie Sie selbst behandelt werden möchten. Bedenken Sie bitte dabei: Sarkasmus und Ironie führen in virtuellen Gesprächen schnell zu Missverständnissen.

Ihr Beitrag

Die digitale Chatberatung ist eine zusätzliche Plattform der Information der Kreisverwaltung Soest. Bitte geben Sie hier keine persönlichen Daten von sich oder von Dritten preis, diese sind nicht für die Öffentlichkeit bestimmt. Verwaltungsanliegen können hier nicht erledigt werden.

Danke für Ihr Verständnis – und auf einen guten Dialog!