

NeCTra

**Digitale Unterstützung pflegenaher Strukturen im
Sozialraum – Versorgungssicherheit durch Vernet-
zung und Transparenz**

(AZ 53- 5400.1-004/22)

Endbericht

Berichtszeitraum: 01.12.2017 – 03.12.2019

verfasst von

- Christof Heusel, Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH
- Martin Weweler, Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH
- Sabrina Haller, Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung

Sindelfingen, 31. Dezember 2019

Das Projekt wurde unterstützt durch das Ministerium für Soziales und Integration
Baden-Württemberg aus Mitteln des Landes Baden-Württemberg.

Projektsteckbrief

Titel	NeCTra Digitale Unterstützung pflegenaher Strukturen im Sozialraum - Versorgungssicherheit durch Vernetzung und Transparenz
Projektlaufzeit	12.2017 – 12.2019
Förderung durch	Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg
Projektleitung	Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH Christof Heusel Martin Weweler Dr. Dietmar Becker
Konsortialpartner	Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung (Umsetzung) Ingrid Müller Johannes Geiger Andrea Sprentzel, Jürgen Lechler Sozialstation Weil der Stadt gGmbH (Umsetzung) Angelika Gutekunst Martin Weweler Katholische Hochschule Freiburg (Evaluation) Prof. Dr. Ines Himmelsbach Tjard de Vries

Inhalt

Management Summary	5
1 Einleitung	6
1.1 Konsortium	7
1.2 Handlungsbedarf	9
1.3 Projektziel	10
1.4 Grundidee	11
2 Vorüberlegungen.....	12
2.1 Struktur der Versorgungslandschaft	12
2.2 Vorhandene Kooperationen.....	13
2.3 Beratungsstelle.....	14
2.4 Entwicklungspotentiale	17
3 Umsetzung	19
3.1 Transparenz durch Vernetzung als Schlüssel	19
3.2 Weiterentwicklung der Beratungsstelle zum Intermediär	20
3.3 Digitale Vernetzung	22
3.3.1 Analyse der Anforderungen	23
3.3.2 Umsetzungsmöglichkeiten.....	24
3.3.3 Entwickelte Lösungen.....	26
3.4. Datenschutz	28
4. Evaluation	29
4.1 Methodisches Design, Vorgehen und Fragestellungen	29
4.2 Qualitativer Ergebnisteil der Evaluation – Auswertung der Fokusgruppen	31
4.2.1 Perspektive der Kund*innen auf „NeCTra“	31
4.2.2 Perspektive der operativen Akteure und Interessensvertreter*innen.....	38
4.2.3 Perspektivische Schnittmengen und Unterschiede.....	48
4.3 Quantitativer Ergebnisteil der Evaluation	51
4.4 Diskussion der Evaluationsergebnisse	56

5. Geschäftsmodell und Nachhaltigkeit	60
5.1 Geschäftsmodell Intermediär	60
5.2 Geschäftsmodell Digitale Vernetzung	60
5.3 Nachhaltigkeit und Verbreitung	61
5.3.1 Öffentlichkeitsarbeit	61
6. Fazit	62
Literaturverzeichnis	64
Anhang	65

Abbildungsverzeichnis

Abb. Nr.	Inhalt	Seite
1	Arbeitssitzung des Projektteams	8
2	NeCTra: „Big Picture“	11
3	Logo der Beratungsstelle Weil der Stadt	14
4	Beratungssituation	14
5	Zahl der Beratungen in der Beratungsstelle Weil der Stadt	16
6	„FAQs“ auf der Internetseite der Beratungsstelle	24
7	Tabelle „Kapazitäten“	27
8	Einzugsgebiet der Ratsuchenden	53
9	Kund*innen der Beratungsstelle nach Themen	54
10	Für die Kund*innen vermittelte Stellen	55
11	Informationsweitergabe für die Kund*innen	56
12	Abschlussbild Projektteam	63

Tabellenverzeichnis

Tab. Nr.	Inhalt	Seite
1	Angebote in den jeweiligen Gemeinden	12
2	Übersicht zum Sampling der Fokusgruppen	30
3	Zentrale Ergebnisse aus den Fokusgruppen	48
4	Allgemeine Datenauswertung der Beratungsstellenstatistik	51

Management Summary

Das Projekt NeCTra hatte die Realisierung einer weitgehenden, auf Transparenz basierenden Vernetzung zwischen den zentralen Alten- und Krankenhilfeakteuren des Sozialraums Weil der Stadt/Grafenau zum Ziel, um die Versorgungssicherheit unterstützungsbedürftiger Personen zu erhöhen und diesen passgenaue Dienstleistungen im Sozialraum verfügbar zu machen. Dies sollte auf allen Seiten Kosten und Mühen reduzieren.

Als Schnittstelle zwischen den Akteuren wurde die vorhandene Beratungsstelle zu einem von den Praxispartnern gemeinsam getragenen Intermediär weiterentwickelt. Zur digitalen Unterstützung wird auf vorhandenen Lösungen aufgebaut, die im Projekt weiterentwickelt wurden. Diese schaffen Transparenz und ermöglichen dem Intermediär sowie den beteiligten Einrichtungen die gegenseitige Einsicht auf aktuelle Kapazitäten sowie die Möglichkeit, Anfragen unkompliziert an die jeweils am besten geeignete Stelle weiterzugeben. Die Versorgungssicherheit unterstützungsbedürftiger Personen im Sozialraum ist durch diese Schnittstellenverbesserungen gewährleistet, kritische Wartezeiten werden minimiert. Ein Beitrag zur Kostenreduktion zeichnet sich durch die entstehende Auslastungsoptimierung ab, zusätzlich entsteht für die professionellen Anbieter Prozesssicherheit. Pflegenden Angehörigen und anderen Interessenten werden einschlägige Informationen rund um die Themen Alter und Pflege dauerhaft und aktuell online zur Verfügung gestellt.

Aufgrund von Schwierigkeiten in der technischen Umsetzung musste diesbezüglich der Zeitplan des Projekts umgestaltet werden. Das Erreichen der übergeordneten Projektziele wurde hierdurch nicht beeinträchtigt. Eine Herausforderung des Projekts lag in der Bearbeitung datenschutzrechtlicher Fragen, die jedoch für die letztliche Umsetzung geklärt werden konnten.

Die Evaluation zeigt, dass die Versorgungslandschaft gut aufgestellt ist und in der Projektidee ein zusätzlicher Mehrwert liegt. Insbesondere die hochrelevante, zwischenmenschliche Vernetzung der Führungspersonen konnte im Projekt deutlich gesteigert werden. Erste positive Effekte hinsichtlich der Vermittlungszahlen durch den Intermediär sind messbar. Aufgrund der genannten Verschiebungen ließen sich direkte Effekte für die Kunden nicht innerhalb der Projektlaufzeit evaluieren.

Sowohl die Zukunft des Intermediärs als auch der Einsatz der entwickelten Lösungen sind nachhaltig gesichert. Das bestehende Interesse der beteiligten Fach- und

Führungskräfte an einer weiteren, nachhaltigen Zusammenarbeit auch nach Projektende verdeutlicht die positiven Effekte des Projekts.

Offene Fragen liegen in der Übertragbarkeit auf komplexere Sozialräume sowie der Einbindung weiterer Akteure und der damit einhergehenden, erhöhten technischen und datenschutzrechtlichen Anforderungen.

1 Einleitung

Die Idee zum Projekt NeCTra entstand aus der Praxis heraus. Das alltägliche Problem der zeitnahen Unterbringung eines*r Kunden*in der Sozialstation Weil der Stadt in der stationären Versorgung stellte hier einen echten Zeitfaktor dar. Die Gründe dafür lagen auf der Hand: Intransparenz über die vorhandenen Kapazitäten der örtlichen Einrichtungen sowie weder definierte noch zeitgemäße Kommunikationswege untereinander. Das gleiche Problem bestand für die örtliche Beratungsstelle bei ihrer Suche nach Pflegeplätzen für Rat- und Hilfesuchende.

In Gesprächen zwischen Beratungspersonen unterschiedlicher Träger und Einrichtungen wurde immer wieder deutlich, dass außerdem Personen doppelt beraten wurden, wenn sie aufgrund von Unkenntnis zunächst an der falschen Stelle anlandeten oder ihnen am Ort ihrer Erstanfrage keine Versorgung angeboten werden konnte. In der Summe ging dem Versorgungsnetz sowie den Kund*innen und Interessent*innen also auch hier wertvolle Zeit verloren.

Alle Beteiligten waren sich darüber einig, dass der Schlüssel zur Lösung dieser Problemstellungen nur in einer stärkeren Vernetzung, auch digital, und in sozialräumlichem Denken zu suchen sei. Diese Suche aufzunehmen und in einer nachhaltigen Lösung für die skizzierten Problemstellungen erfolgreich zum Ziel zu führen, war Kernanliegen des Projekts NeCTra.

1.1 Konsortium

Das Projekt wurde durch folgendes Projektkonsortium bearbeitet:

Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH

Das EZ Gaw steht für die Entwicklung praxisorientierter Lösungen zur Bewältigung der Herausforderungen des demografischen Wandels sowie deren Einführung im Rahmen von Pilotprojekten. Es arbeitet hierzu jeweils in sehr unterschiedlichen Netzwerken und Konsortien zusammen, um die bestmögliche Expertise einzubringen.

Das EZ Gaw hatte im Projekt die Rolle des Konsortialführers.

Mitarbeitende im Projekt: Christof Heusel, Martin Weweler, Dr. Dietmar Becker

Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung

Die Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung ist die größte katholische Trägerin und Dienstleisterin in der Altenhilfe in Baden-Württemberg. In 23 Seniorenzentren mit 1.900 Pflegeplätzen, in ambulanten Diensten und einem stationären Hospiz sind rund 2.200 Mitarbeitende in vielfältigen Berufsgruppen beschäftigt.

Das Seniorenzentrum Bürgerheim in Weil der Stadt bietet bei einer intensiven Einbindung von Gemeinde- und Begegnungsangeboten 60 stationäre Plätze, verteilt auf Einzel- und Doppelzimmer. Zudem befindet sich im Gebäude die Tagespflege mit 10 Plätzen für die Besucher. Hinzu kommt eine betreute Seniorenwohnanlage mit 24 Wohnungen.

Das Haus Michael in Weil der Stadt-Merklingen verfügt über 51 Plätze für stationäre Dauerpflege und drei Kurzzeitpflegeplätze, verteilt auf 46 Einzel- und vier Doppelzimmer. Das angegliederte betreute Wohnen bietet zusätzlich 28 Wohnungen.

Das Zentrum für Senioren und Begegnung Adrienne von Bülow in Grafenau bietet 51 stationäre Pflegeplätze sowie einem Kurzzeitpflegeplatz, verteilt auf 44 Einzel- und vier Doppelzimmer. Angegliedert sind 18 betreute Seniorenwohnungen sowie eine große Begegnungsstätte, die auch für private Festlichkeiten genutzt werden kann.

Im Projekt hatte die Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung die Rolle eines Praxis- und Umsetzungspartners.

Mitarbeitende im Projekt: Ingrid Müller, Johannes Geiger, Andrea Sprentzel, Jürgen Lechler, Sabrina Haller, Danilo Walter, Markus Blessing

Sozialstation Weil der Stadt gGmbH

Die Sozialstation Weil der Stadt ist als ambulanter Pflegedienst anerkannte Partnerin aller Pflege- und Krankenkassen. In der Häuslichkeit der Kunden werden in erster Linie Pflegesachleistungen, Behandlungspflege, hauswirtschaftliche Leistungen und Betreuung erbracht. Insbesondere betreibt die Sozialstation die Beratungsstelle Weil der Stadt. Im Projekt hatte die Sozialstation die Rolle eines Praxis- und Umsetzungspartners.

Mitarbeitende im Projekt: Angelika Gutekunst, Martin Weweler

Katholische Hochschule Freiburg

Das Institut für Angewandte Forschung, Entwicklung und Weiterbildung (IAF) an der Katholischen Hochschule Freiburg (Leitung: Prof. Dr. Cornelia Kricheldorff, Prorektorin Forschung) ist als Institut die zentrale wissenschaftliche Forschungseinrichtung der KH Freiburg. In den vergangenen Jahren wurden am IAF eine ganze Reihe sozialraumbezogener Forschungsprojekte und quartiersbezogener Vorhaben durchgeführt, kommunale und städtische Praxispartner*innen dabei beraten und wissenschaftlich begleitet. So trägt das IAF als externer Berater und Evaluator partizipativ dazu bei, dass Vorhaben und Projekte an den Bedarfslagen der Bürger*innen vor Ort und der Quartiere entlang entwickelt und die handelnden Akteure bei der Umsetzung fachlich begleitet und auf diese Weise unterstützt werden.

Mitarbeitende im Projekt: Prof. Dr. Ines Himmelsbach, Tjard de Vries



Abb. 1: Arbeitssitzung des Projektteams

Die Projektteam setzt sich aus Leitungs-Vertretern der Projektpartner und Moderatoren aus dem Entwicklungszentrum Gut altwerden zusammen. In den entsprechenden Arbeitspaketen waren außerdem die Katholische Hochschule Freiburg (KHF) und zusätzliche Technik-Partner beteiligt.

Das Projektteam hat die Aufgaben des Projektmanagements und der Projektkoordination. Diese beinhaltet die Konkretisierung der Projektziele inklusive der Festlegung und Gewichtung der zu bearbeitenden Themen, Formulierung der Arbeitsaufträge, Praxis-transfer und die Einhaltung des Zeitplans. Die Einrichtungsleitungen fungieren als Multiplikatoren zu den Mitarbeitern in ihren Einrichtungen. Es ist ihre Aufgabe den Informationsfluss zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und zur Leitungsebene ihrer Institution zu gewährleisten.

Das Projektteam kam während der Projektlaufzeit regelmäßig als Gesamtteam sowie in kleineren Arbeitsgruppen zusammen. Teilweise wurden Partner (bspw. KHF) per Videokonferenz zugeschaltet um Reisekosten zu sparen.

1.2 Handlungsbedarf

Die aktuelle Entwicklung von Demographie und Gesellschaft allgemein, verbunden mit dem omnipräsenten digitalen Wandel und gepaart mit einem massiven Fachkräftemangel, erfordert ein hohes Maß an Professionalität und intensiver Zusammenarbeit von Akteuren in der Altenhilfe. Weil der Stadt und Grafenau bilden hier keine Ausnahme.

Zu Projektbeginn erfolgte, wie in der Altenhilfelandchaft üblich, eine Angebotsunterbreitung in erster Linie aus dem individuellen Portfolio der jeweiligen Einrichtungen bzw. des Dienstes im Sozialraum. Weitere oder teilweise sogar bessere Versorgungsmöglichkeiten durch andere Dienstleister gingen aufgrund bestehender Intransparenz möglicherweise verloren. Die Folge waren doppelte Beratungen zum gleichen Thema, nicht ideale Versorgungsformen und im allgemeinen Zeitverluste auf allen Seiten. Dies wiederum führte bei den Beteiligten zu Frustration und verschärfte ggf. bereits bestehende Probleme.

In der Erkenntnis, dass es in den nächsten Jahrzehnten weniger eine Konkurrenz um Kunden, also Pflege- und Unterstützungsbedürftige geben wird, sondern vielmehr die große Zahl dieser Personen mit begrenzten Mitteln bei allen Beteiligten versorgt werden muss, liegt der Schlüssel zur Bereitschaft für eine umfassende Kooperation: nur

in einem vernetzten Sozialraum wird es gelingen, dieser Herausforderung adäquat zu begegnen.

Es bedurfte also innovativer Ideen zur Zusammenarbeit, welche vor dem Hintergrund bestehender Rahmenbedingungen eine Qualität der Versorgung in der individuell bestmöglichen Form ermöglichen. Grundgedanke hierzu musste ein Perspektivwechsel sein: Von der isolierten „Einrichtungsbrille“ zur „Sozialraum- und Kundenbrille“. Systemische Grundgedanken zur Reduktion von Komplexität und positiven Ausgestaltung vorhandener Interdependenzen mussten dabei handlungsleitend sein.

Durch den Aufbau kooperativer Strukturen und Netzwerke kann die eigene Arbeit effizienter gestaltet werden, um die erbrachte Qualität auch nachhaltig zu sichern. Eine langfristige Perspektive dieser Überlegungen sollte dabei nicht bei den Projektpartnern enden, sondern weitere Akteure im Sozialraum wie bspw. Hausärzte, Sanitätshäuser, Apotheken, Krankenkassen etc. sollten gewonnen und eingebunden werden.

1.3 Projektziel

Dem Projektantrag entsprechend, war das Ziel des Projekts NeCTra die auf Transparenz basierende Vernetzung der Akteure Keppler-Stiftung (mit drei stationären Pflegeheimen sowie einer Tagespflege und betreuten Wohnanlagen) und Sozialstation Weil der Stadt (mit ihrem Pflegedienst, der Beratungsstelle und einer betreuten Wohnanlage) in der Region Weil der Stadt/Grafenau, von der sowohl die Kunden als auch die beteiligten Pflegedienstleister profitieren sollten. Insbesondere sollte ein Intermediär entwickelt werden, der als zentrale Erstanlaufstelle im System der Einrichtungen fungiert und berät, begleitet und vermittelt. Dieser sowie alle beteiligten Einrichtungen werden in ihrer täglichen Arbeit durch ein digitales System unterstützt, welches die Transparenz zwischen einander und insbesondere für den Intermediär erhöht sowie eine vereinfachte Informationsweitergabe und Kommunikation ermöglicht. Die heutige Beratungsstelle Weil der Stadt soll im zukünftigen Intermediär aufgehen.

Dies erfordert ein hohes Maß an Offenheit im Rahmen der vernetzten Zusammenarbeit, insbesondere über die jeweils verfügbaren Kapazitäten und Angebote (Beratung, ambulante, stationäre und teilstationäre Angebote). Nur so kann eine bestmögliche Beratung und Versorgung von Kunden im Sozialraum ermöglicht werden. Mittel zur Erreichung dieses Ziels sollten digital unterstützende Systeme sein. Hierzu wurden vorhandene Lösungen geprüft und ggf. weiterentwickelt.

1.4 Grundidee

Wie im Projektantrag aufgeführt, sollte mit der Realisierung einer weitgehenden, auf Transparenz basierenden Vernetzung die Versorgungssicherheit unterstützungsbedürftiger Personen erhöht werden, um den Rat- und Hilfesuchenden passgenaue Dienstleistungen professioneller und informeller Anbieter im Sozialraum verfügbar zu machen. Dies soll auf allen Seiten Kosten und Mühen reduzieren.

Zur Realisierung dieser Grundidee wurde durch das Projektteam gleich zu Beginn ein „Big Picture“ entwickelt, dessen Fragestellungen handlungsleitend für den Projektverlauf waren:

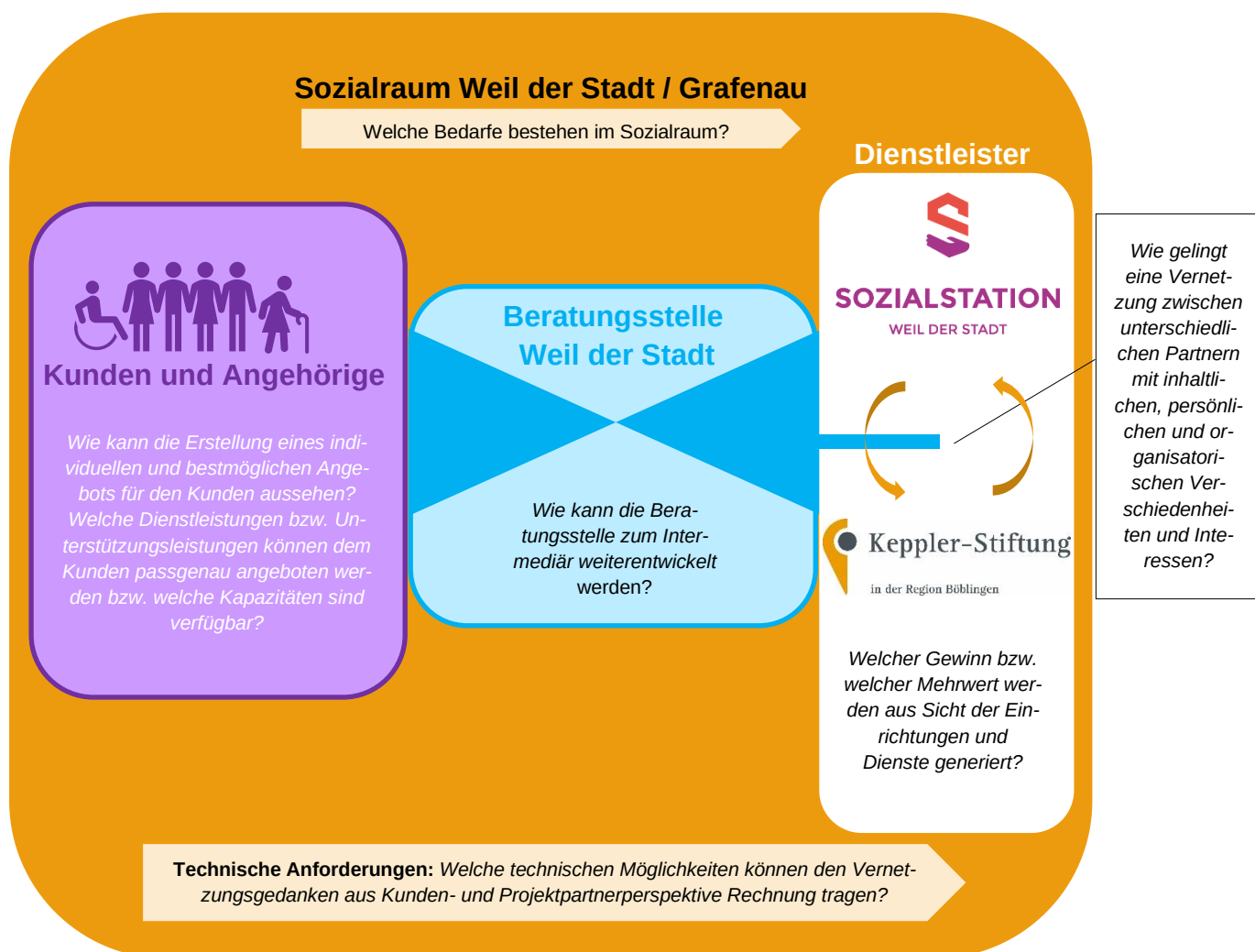


Abb. 2: NeCTra: „Big Picture“

2 Vorüberlegungen

Damit das Projekt NeCTra nachhaltig im Raum Weil der Stadt/Grafenau Wirkung entfalten und darüber hinaus in andere Sozialräume übertragen werden kann, bedurfte es einiger Vorüberlegungen zu Erfolgsfaktoren und möglichen Umsetzungsbarrieren. Weil der Stadt und Grafenau eignen sich aufgrund Ihrer Größe (zusammen ca. 25.500 Einwohner) und Ihrer Lage (ländlicher Raum mit städtischer Anbindung nach Stuttgart und Böblingen/Sindelfingen) ideal für einen Modellversuch. Gleichzeitig gibt es relevante Unterschiede zwischen den beiden Sozialräumen, die berücksichtigt werden mussten.

Im Folgenden wird zunächst die Versorgungslandschaft genauer dargestellt.

2.1 Struktur der Versorgungslandschaft

Die Analyse der Versorgungsregion muss sich sowohl mit den Strukturen auf der Seite der Anbieter und Akteure als auch mit der Zielgruppe des Projektes beschäftigen.

Die Anzahl der relevanten Anbieter im Altenhilfessektor in der Region ist überschaubar und die Umsetzungspartner pflegen gute Kontakte untereinander und sowohl zur Kommune als auch zu anderen Akteuren (Ärzte, Apotheken etc.). Wie die Evaluation (s. Kap. 4: „Kundengruppe“) zeigt, besteht außerdem eine breite Akzeptanz gegenüber den Projektpartnern von Seiten der Bevölkerung und der Betroffenen.

Zu den Unterschieden zwischen Weil der Stadt und Grafenau zählt dabei etwa die Tatsache, dass die Sozialstation im Stadtgebiet von Weil der Stadt Hauptanbieter für ambulante Pflegedienstleistungen ist, in Grafenau jedoch nur eingeschränkt agiert. Die folgende Tabelle zeigt die Umsetzungspartner im Projekt und ihr jeweiliges Vor-Ort-Angebot:

Träger	Weil der Stadt	Grafenau
Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung	Stationäre Altenpflege in zwei Seniorenzentren: Bürgerheim (WdS) und Haus Michael (Merk)	Stationäre Altenpflege im Zentrum für Senioren und Begegnung Adrienne von Bülow
Sozialstation Weil der Stadt gGmbH	Ambulante Pflege-, Betreuungs- und Versorgungseinsätze in gesamten Stadtgebiet, zusätzlich Beratungen in Beratungsstelle und zuhause	Vereinzelte Ambulante Pflegeeinsätze, vereinzelte Beratungen auf Anfrage

Tab. 1: Angebote der Umsetzungspartner in den jeweiligen Gemeinden

Auf Seiten der Partner unterstützten die obere und die mittlere Leitungsebene das Projekt von Beginn an, was einen weiteren zentralen Erfolgsfaktor darstellt. Dies war insbesondere der Fall, da auf bereits bestehende Kooperationen zurückgegriffen werden konnte, wie im Folgenden näher ausgeführt wird.

2.2 Vorhandene Kooperationen

Die Keppler-Stiftung mit ihren drei Häusern und der Tagespflege ist im Einzugsgebiet des Projekts als Verbund unter gemeinsamer Leitung organisiert.

Zwischen den beteiligten Partnern in Weil der Stadt (Sozialstation, Bürgerheim und Haus Michael) besteht bereits seit 2013 die sogenannte GLAS-Runde (Gesamtleitung Ambulant und Stationär), welche gemeinsame Themen regelmäßig bearbeitet. Unter anderem werden Themen wie die generalistische Ausbildung und gemeinsame Marketing-Aktionen wie Broschüren und Messeauftritte geplant und diskutiert. Auch zu kommunalen und politischen Themen findet in der GLAS-Runde ein Austausch statt.

Die GLAS-Runde hat folgende Ziele:

- Austauschmöglichkeit bzw. Informationsquelle für Mitarbeiter des Leistungsteams
- Bearbeitung gemeinsamer Themen und dadurch Intensivierung der Zusammenarbeit
- Entwicklung gemeinsamer Projekte aus Einrichtungs- und Kundenperspektive

Da NeCTra zum Teil auf der Kooperation der GLAS-Runde aufbaut, wurden auch in dieser Konstellation zu Beginn der Projektlaufzeit Workshops zur Definition der weiteren Ausrichtung durchgeführt. Folgende O-Töne der Beteiligten Leitungsteammitglieder geben die Zukunftserwartungen an die Runde wieder:

- *„Die GLAS-Runde ist eine Plattform (um) auf dem aktuellen Stand der Einrichtungen im Sozialraum zu bleiben, Versorgungslücken zu erkennen und persönlichen Kontakt zu halten.“*
- *„Repräsentation der Keppler-Stiftung im Verbund, bezüglich sämtlicher internen + externen Prozesse + Entwicklungen!“*
- *„Gemeinsamer zielgerichteter Austausch.“*
- *„gegenseitig informieren, gemeinsam entwickeln, innovativ sein.“*
- *„GLAS soll die Akteure im Sozialraum zusammenbringen und zum Austausch anregen. In*

dieser Runde sollten neue Ideen entwickelt werden, die für alle relevant sind (nicht nur der eigene Tellerrand).“

- *„Gemeinsamkeiten herausarbeiten, Weiterentwicklung und Zusammenarbeit der ambulanten und stationären Versorgung.“*
- *„Die regelmäßig zusammenkommende GLAS-Runde bearbeitet gemeinsame Themen & Projekte v. ambulant & stationär in WdS um Synergieeffekte herzustellen und langfristig zu einem Anbieter „aus einer Hand“ zusammen zu wachsen.“*
- *„Förderung der Zusammenarbeit zwischen SST/BH/HMM durch die Bearbeitung gemeinsam nutzender Projekte / Themenfelder.“*
- *„Interdisziplinäres Expertengremium mit dem Auftrag aus Sicht der Nutzer alle Fragen und Bedarfe rund um die Pflege in WdS und den Teilorten abzudecken und weiter zu entwickeln.“*
- *„Die GLAS-Runde hat die Aufgabe in einem festgelegten Turnus & in ihrer Zusammensetzung relevante Informationen auszutauschen und ein Thema bzw. ein gemeinsames Projekt zu bearbeiten.“*

Diese Zusammenschau zeigt die Bereitschaft der ambulanten und stationären Akteure der Altenhilfe im Sozialraum Weil der Stadt, zu einer verstärkten Kooperation zu kommen- ein idealer Nährboden für die NeCTra-Projektidee.

2.3 Beratungsstelle

Die Beratungsstelle Weil der Stadt ist ein Angebot der Sozialstation. Sie sollte im Rahmen des Projektes weiterentwickelt werden und sich zu einer Erstanlaufstelle für Ratsuchende mit Vermittlungsmöglichkeit in die passende Versorgungsform weiterentwickeln. Dazu sollte die Vernetzung der Beratungsstelle im Sozialraum weiter ausgebaut werden, und zwar nach Möglichkeit auch über die beteiligten Projektpartner hinaus.



Abb. 3: Logo der Beratungsstelle Weil der Stadt



Abb. 4: Beratungssituation

Angebote und Dienstleitungen der Beratungsstelle sollen dabei niedrigschwellig gehalten werden. Das bisherige Konzept der Beratungsstelle enthält nachfolgende Kernpunkte:

„Tätigkeitsprofil der Beratungsstelle

Die Beratungsstelle ist eine Anlaufstelle für ratsuchende Menschen und deren Angehörige zu Fragen im Vorfeld von Pflegeversicherungsleistungen. Aufgabenschwerpunkt ist die Vermittlung von Informationen und dient der Orientierung im örtlichen Versorgungssystem.

Information und Vermittlung zu

- Beratung zu und Vermittlung von Hilfen und unterstützenden Diensten
- Beratung und Hilfe für Menschen mit Demenz und deren Angehörige
- Beratung und Hilfe in pflegebedingten Konfliktsituationen
- Informationen über Betreuungsangelegenheiten und Vorsorgemöglichkeiten
- Informationen über Selbsthilfegruppen, Initiativen und Vereine
- Vernetzung vorhandener Versorgungsangebote im Gemeinwesen Weil der Stadt mit unterschiedlichen Anbietern aus dem sozialen und pflegerischen Bereich
- Förderung von bürgerschaftlichem Engagement
- Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern

Zielgruppe

Bewohner von Weil der Stadt

Beratungsziele

Selbständige Lebensführung, Hilfe zur Selbsthilfe, Pflegeprävention, Vermittlung angemessener Hilfen für die individuelle Lebenssituation

Arbeitsweise

Die Beratung erfolgt durch eine Komm- und Geh-Struktur. Aufbau eines Unterstützungsnetzwerkes. Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden und Kommunen sowie den Diensten, Initiativen und Fachkräften des Gesundheits- und Sozialwesens.

Selbstverständnis

Die Beratung erfolgt überkonfessionell auf der Grundlage des christlichen Menschenbildes. Wir begegnen den Ratsuchenden in respektvollem Umgang mit Ihrer Persönlichkeit und Ihrer Lebensgeschichte. Die Hilfestellungen orientieren sich an den individuellen Bedürfnissen der Hilfesuchenden. Pflegende Angehörige werden in ihrem Engagement gestärkt.“

(Auszug aus dem Konzept der Beratungsstelle Weil der Stadt)

Es handelt sich demnach um ein niedrigschwelliges Angebot für alle Bürgerinnen und Bürger des Sozialraums. Dies wird ermöglicht durch finanzielle Unterstützung der Kommune Weil der Stadt sowie der Förderstrukturen der Sozialstation.

Die Möglichkeit der direkten Vermittlung an einen Dienstleister gehörte vor Projektbeginn nicht zu den Kernaufgaben der Beratungsstelle und war im Bedarfsfall nicht immer

leicht zu bewerkstelligen, bzw. in der Regel mit viel aufwändiger, telefonischer Kommunikation verbunden. Grund war die bestehende Intransparenz über die Kapazitäten der unterschiedlichen Anbieter. Für die Sozialstation war dies aufgrund der organisatorischen Einbindung der Beratungsstelle jedoch weniger ein Problem als für die stationären Einrichtungen. Ergebnis war mitunter, dass nach einem Gespräch in der Beratungsstelle die gleichen Inhalte noch einmal in einer der stationären Einrichtungen besprochen wurden.

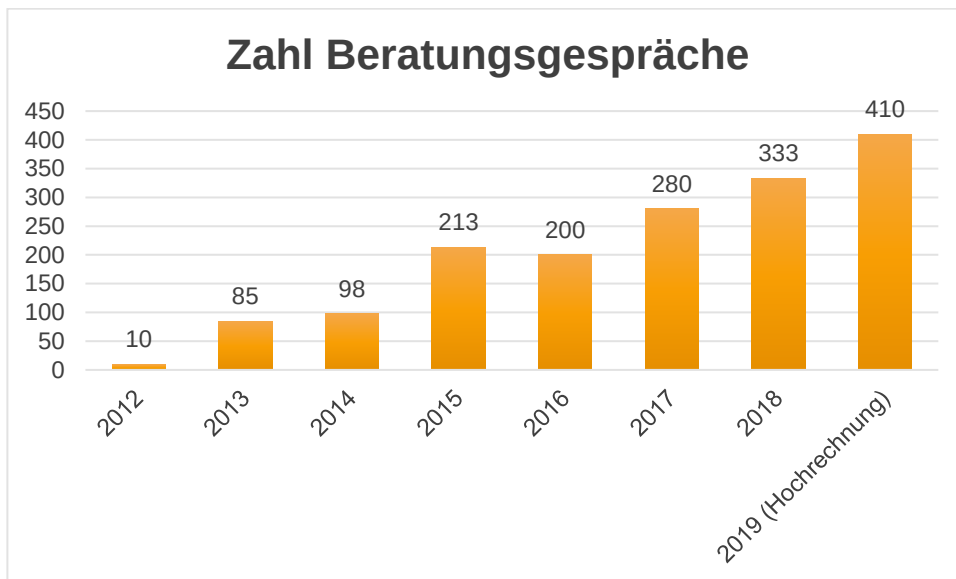


Abb. 5: Entwicklung der Zahl der Beratungen in der Beratungsstelle Weil der Stadt

Die obige Grafik zeigt eindrucksvoll den wachsenden Bedarf an Beratung sowie die Annahme des bisherigen Angebots der Beratungsstelle (In 2012 war die Beratungsstelle nur zwei Monate geöffnet). Auch vor diesem Hintergrund erscheinen Weiterentwicklungsmöglichkeiten relevant.

Inhaltlich erfordert die Beratung von der beratenden Person Kenntnisse über das Leistungsportfolio im Sozialraum wie beispielsweise Einrichtungen und Dienste (Strukturen und Schwerpunkte inklusive Ausschlusskriterien, konzeptionelle Aufstellung der stationären Einrichtungen), Angebote und Kontaktadressen. Des Weiteren bedarf es sozialrechtlicher Kenntnisse, Beratungskompetenz, Wissen über Kundenverhalten und Mechanismen sowie Fachkompetenz über Pflege und Unterstützungsmöglichkeiten zu Hause, Tages- und Nachtpflege, Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege, Stationäre Pflege, Pflegehilfsmittel und vieles mehr.

2.4 Entwicklungspotentiale

Die vorhandenen Strukturen enthalten Entwicklungspotentiale, die in NeCTra ausgeschöpft werden sollten. Die Problemstellungen, welche sowohl Kunden-, als auch Anbieterseite betreffen, umfassen im Einzelnen:

1. Zeitverluste durch Mehrfachberatung

Kunden suchen sowohl in der Beratungsstelle, als auch direkt bei den Projektpartnern Rat und Hilfe. Gleiches gilt für die Anfragen nach der passenden Versorgung. Aufgrund von Unkenntnis über evtl. bereits geführte Gespräche werden diese bisweilen mehrfach geführt. Für Kunden und Anbieter entsteht dadurch ein hoher Zeitaufwand, der mithilfe größerer Transparenz vermieden werden soll.

Durch die Möglichkeit der Auskunftserteilung über Kapazitäten der einzelnen Anbieter kann die angelaufene Stelle bereits weiterhelfen. Anfragen, die anderswo besser aufgehoben werden, sollen digital weitergegeben werden. Ersparnis von Kosten, Zeit und Mühe soll die Folge sein.

2. Fehlberatung durch isolierte Anbieterperspektive

Die Beratungskompetenz ist bei den unterschiedlichen Projektpartnern spezifisch auf die eigenen Angebote hin geprägt und ausgestaltet. Jeder Projektpartner, außer die Beratungsstelle selbst, berät anhand seiner anbieterspezifischen Perspektive und ggf. nicht ganzheitlich im Hinblick auf passende und individuelle Angebote und Dienstleistungen für den Kunden im Sozialraum. Die Einsicht, dass zukünftig nur der vernetzte Sozialraum die Versorgung sicherstellen wird, sollte daher im Projektverlauf beiden Beteiligten verankert werden.

3. Fehlberatung durch Unkenntnis über vorhandene Leistungen und Kapazitäten

Angebotene Dienstleistungen mit den derzeit vorhandenen Kapazitäten sind für die Projektpartner zum Projektbeginn intransparent und lediglich über die klassischen Kommunikationswege im Hinblick auf die aktuelle Kundenanfrage beim jeweiligen Anbieter zu ermitteln. Im Projektverlauf soll daher ein größeres Verständnis auf Seiten aller Beratenden geschaffen werden, hinsichtlich der Angebote und Möglichkeiten der anderen Dienstleister im Sozialraum.

4. Missverständnisse durch unklare Kommunikationswege

Anhand der fehlenden bzw. nicht definierten Kommunikationsstrukturen und -wege landen wichtige Informationen bisweilen nicht am richtigen Ort, ggf. zu einem verspäteten Zeitpunkt oder gehen im schlimmsten Fall verloren. Diesem Umstand soll durch eindeutige Prozessdefinitionen der Kommunikation begegnet werden.

5. Informationsdefizit bei Pflegebedürftigen und Angehörigen

Immer wieder wird in den Beratungsgesprächen festgestellt, dass das Wissen zum Thema Alter und Pflege sowie zu möglichen Versorgungssettings überhaupt nicht vorhanden ist. Der entstehende Zeitaufwand zur Erklärung ganz grundsätzlicher Themen ist enorm. Das Internet bietet auch hier Möglichkeiten, Abhilfe zu schaffen: durch eine Beantwortung der klassischsten Fragen auf der Internetseite der Beratungsstelle soll eine Vorfeldinformationsmöglichkeit geschaffen werden.

Aus Anbietersicht kommt zusätzlich noch folgende Problemstellung hinzu:

6. Stellenweise Lücken in der Auslastung

Nicht häufig, aber doch immer wieder, entsteht aufgrund unplanbarer Ereignisse (z.B. zeitliche Häufung von Todesfällen in der stationären Pflege) eine Lücke in der Auslastung der Anbieter, die dann nur langsam wieder geschlossen werden kann. Durch Kenntnis über diese kurzfristig frei werdenden Kapazitäten bei den anderen Anbietern im Sozialraum kann diese Lücke dann kurzfristig geschlossen werden.

3 Umsetzung

Für die Umsetzung stellte sich grundsätzlich die Frage, wie die genannten vorhandenen Strukturen und Prozesse genutzt, ausgeweitet und so optimiert werden können, dass die aufgeführten Entwicklungspotentiale ausgeschöpft werden.

Gleichzeitig sollte das zu Beginn entworfene „Big Picture“ - Zusammenarbeit und Vernetzung der Dienstleister, Kundenorientierung, Mehrwert für Dienstleister, Sozialraum, Technische Anforderungen, Weiterentwicklung der Beratungsstelle (s. Kap. 1.4) - konstant im Blick behalten werden.

Beides im Sinne des Projektauftrags zielgerichtet miteinander zu vereinbaren erforderte ein hohes Maß an Vertrauen und Offenheit unter den Projektpartnern, welches sich in einer ergebnisoffenen Diskussion über digitale Unterstützungsmöglichkeiten, das Konzept des Intermediäres und letztlich auch einzubringende finanzielle und personelle Ressourcen manifestierte.

3.1 Transparenz durch Vernetzung als Schlüssel

Für eine weitgehende Kooperation ist gegenseitiges Vertrauen der beteiligten Personen maßgeblich. Um dies herzustellen, aber auch zur Umsetzung der Projektidee allgemein, ist eine weitgehende Transparenz untereinander die zentrale Voraussetzung. Es muss gewissermaßen „mit offenen Karten“ gespielt werden.

Eine Arbeitsgemeinschaft zwischen einem Teil der Projektpartner (mit Ausnahme des Seniorenzentrums in Grafenau, das allerdings unter gemeinsamer Regionalleitung mit den Häusern der Keppler-Stiftung in Weil der Stadt und Merklingen geführt wurde) bestand zu Projektbeginn bereits seit vier Jahren im Rahmen der GLAS-Runde (siehe Kapitel 2.2). Aufbauend auf diese Runde mit den unterschiedlichsten Synergieeffekten wurde die Zusammenarbeit im Rahmen des Projekts weiter intensiviert. Durch einen offenen und zielgerichteten Austausch im Rahmen der Projektteamtreffen konnte zunehmend Vertrauen in die Zusammenarbeit geschaffen werden. Verschiedenste o. g. Prozesse der gemeinsamen Ideenfindung und -umsetzung des „Big Pictures“ ermöglichten es, die Projektinhalte als „gemeinsames Ganzes“ zu erleben.

Als weiterer Baustein einer vernetzten Zusammenarbeit wurden Hospitationen zwischen den Projektpartnern geplant und umgesetzt. Hospitationen dienten als Maßnahmen für eine (lebendige) Zusammenarbeit, die neue Sichtweisen, Ideen und Herangehensweisen schafft. Mitarbeiter der Projektpartner erhielten Einblick in verschiedene

Aufgaben- und Funktionsbereiche des Anderen. Hierbei war es das Ziel einen (noch) besseren Überblick über die Zusammenhänge in den Einrichtungen und im Verbund zu erhalten.

Für die Nutzung der unter 2.4 dargestellten Entwicklungspotentiale stellte sich die durch die Vernetzung der Partner entstehende Transparenz als Schlüssel dar. Sämtliche benannten Problemstellungen können mithilfe eindeutiger Kommunikationswege und schneller, unkomplizierter Austauschverfahren zumindest verbessert werden.

3.2 Weiterentwicklung der Beratungsstelle zum Intermediär

Was unterscheidet die Beratungsstelle vor Projektbeginn von dem zukünftigen Intermediär¹?

Die Antwort gliedert sich in zwei Hauptpunkte:

1. Der organisatorischen Struktur, inklusive Trägerschaft und Personalbesetzung sowie
2. dem Werkzeug, was es dem Intermediär ermöglicht, umfassender Auskunft zu erteilen und direkter vermittelnd tätig zu werden.

Zu 1.

Wie unter 2.3 aufgeführt, wird die Beratungsstelle in der bisherigen Struktur finanziell unterstützt durch die Kommune Weil der Stadt sowie die Förderstrukturen der Sozialstation (Förderverein und Krankenpflegeverein Merklingen). Für den zukünftigen Intermediär wurden im Projektverlauf mit diesen Partnern Gespräche über eine nachhaltige Organisationsstruktur und deren Finanzierung geführt. Kernbestandteile dieser zukünftigen Struktur sind die Zusagen der Stadtverwaltung sowie der Keppler-Stiftung als neuem Partner, sich zukünftig finanziell stärker zu engagieren. Dies hat eine Entlastung des Fördervereins der Sozialstation sowie des Krankenpflegevereins Merklingen zur Folge, welche diesen ermöglichen sollte, das zukünftige Angebot in geringerem Umfang weiterhin zu fördern.

Personell wird sich die Keppler-Stiftung ebenfalls engagieren. Die Planung zum Zeitpunkt des Projektabschlusses lautet, die Beratungsstelle einen zusätzlichen Tag in der Woche zu öffnen, welcher dann durch die Keppler-Stiftung besetzt werden soll.

¹ Die Bezeichnung „Intermediär“ entwickelte sich aufgrund der Notwendigkeit eines abstrakten begrifflichen Platzhalters um eine offene und kreative Weiterentwicklung der jetzigen Beratungsstelle zu fördern. Es ist nicht beabsichtigt, das zukünftige Angebot nach außen als „Intermediär“ zu betiteln.

Nach dem derzeitigen Planungsstand hat bedeutet dies, dass sich der Intermediär in der gemeinsamen Trägerschaft von Stadt, Keppler-Stiftung und Sozialstation befinden wird, wobei die Fachaufsicht weiterhin bei der Sozialstation liegen wird (siehe auch Kap. 5). Eine Umsetzung dieser neuen Struktur ist zum 1.1.2021 geplant.

Bereits nach der Hälfte der Projektlaufzeit wurde dieser Weg allerdings vorbereitet, indem die Urlaubsvertretung in der Beratungsstelle zum Teil durch Mitarbeiter der Keppler-Stiftung übernommen wurde.

Zu 2.

Hier wird der im Projektantrag angeführte „innovative Charakter durch Verbindung der digitalen Vernetzung von Pflege- und Gesundheitsstrukturen mit niederschweligen Beratungsmöglichkeiten“ deutlich: Informationen sollten bei der Beratungsstelle bzw. dem künftigen Intermediär zusammenlaufen, damit der Kunde individuell beraten, informiert und ggf. vermittelt werden kann. Die Weiterentwicklung der Beratungsstelle hin zu einem Intermediär bedeutet insbesondere die sukzessive Übernahme von Teilaufgaben der Einrichtungen und Dienste zu deren Entlastung. Dabei handelt es sich in erster Linie um das Thema Beratung (bis hin zu Case-Management einzelner Fälle), ggf. aber auch Belegungssteuerung. Der Intermediär hat, abgesehen von einer Verkürzung des Prozesses für die Hilfesuchenden, keine unmittelbar sichtbare Wirkung, sondern verknüpft hinter den Kulissen die Akteure zum Nutzen der Betroffenen.

Hierzu wurden mithilfe der Praxispartner sowie der Erfahrungen aus der Beratungsstelle zunächst Themen ermittelt, die beim Intermediär zusammenlaufen sollen:

- freie / verfügbare Pflegeplätze (vollstationäre Pflege, teilstationäre Pflege)
- freie / verfügbare Plätze der Kurzzeitpflege
- Kapazitäten der Sozialstation in unterschiedlichen Bereichen (Behandlungspflege, Pflegesachleistungen, Betreuung, Hauswirtschaft)
- ggf. Verfügbarkeit von Pflegeberatungen und Schulungen in der Häuslichkeit sein.

Es wurde schnell deutlich, dass die genannten Informationen nicht nur dem Intermediär, sondern allen Partnern gleichermaßen dienlich sein würden. Insofern war klar, dass das zu entwickelnde Werkzeug auch für die beteiligten Einrichtungen nutzbar sein muss.

Zunächst wurde betrachtet, was die zur Verfügungstellung dieser Informationen für die beteiligten Einrichtungen bedeutet und wie diese generiert werden können. Erwartungen, Bedenken und Klärungsbedarfe konnten hierbei geklärt werden (siehe 3.1.).

Zielgruppen des künftigen Intermediäres sind Pflegebedürftige, Pflegende An- und Zugehörige, Personen, die sich im Vorfeld zur Thematik informieren wollen, Anbieter des Gesundheitssektors (z.B. Pflegedienste, Anbieter von Hausnotrufsystemen) sowie Dienstleister (z.B. Krankenkassen, Hausärzte, Sanitätshäuser, Apotheken etc.).

Die für den späteren Intermediär tätigen Mitarbeiter*innen benötigen ein hohes Maß an Bekanntheit, Akzeptanz und Vertrauen sowie Neutralität gegenüber den handelnden Personen der beteiligten Partner. Dies erfordert unter anderem Regeltermine zur Abklärung auftretender Fragen sowie eine klare Kommunikation untereinander.

3.3 Digitale Vernetzung

Laut Projektantrag und damit seit Projektbeginn lag eine wesentliche Frage darin, wie sich die in der Vernetzungsidee liegenden Potentiale digital so abbilden lassen, dass ein echter Mehrwert für alle Beteiligten entsteht. Klar war, dass wenn möglich auf bei den Partnern vorhandene Lösungen aufgebaut werden sollte. Wichtig war die Tatsache, dass das IT-Referat der Kepler-Stiftung von Anfang an direkt in das Projektteam einbezogen war und jeweils Rückmeldungen zu technischen Hintergründen geben konnte.

Der Baustein der digitalen Vernetzungsunterstützung stellte sich im Projektverlauf als der schwierigste dar. Insbesondere lassen sich folgende Wendepunkte zusammenfassend nachzeichnen:

1. Die zum Projektbeginn ins Auge gefasst Plattform-Lösung musste verworfen werden, da zunächst die vom Anbieter in Aussicht gestellten Entwicklungsmöglichkeiten zurückgenommen wurden und dieser zwischenzeitlich den Betrieb ganz einstellte.
2. Anschließend wurde ein umfassender Prozess mit dem Anbieter der Software der Sozialstation durchgeführt. Dieser musste aufgrund nicht darstellbarer Preisvorstellungen des Anbieters schließlich ebenfalls verworfen werden.

3. Schließlich wurde der Weg eingeschlagen, die auf MS-Office basierenden Anfrage- und Belegungswerkzeuge der stationären Projektpartner auf den ambulanten Bereich zu übertragen und mit einer Kapazitätsübersicht zu ergänzen.

3.3.1 Analyse der Anforderungen

Im Verlauf der oben unter 1. und 2. benannten Entwicklungsschritte wurden anhand detaillierter Prozessbeschreibungen folgende zentrale Anforderungen an die technische Umsetzung erarbeitet. Zentral war, dass die jeweiligen Einrichtungen stets die Hoheit über ihre Planung und Belegung behalten. Konkret wurden darüber hinaus folgende Hauptanforderungen formuliert:

- Zugriffsmöglichkeit für den Intermediär und alle beteiligten Einrichtungen
- Information über Kapazitäten der Einrichtungen in unterschiedlichen Leistungsbereichen
- Vermittlungs- und Überleitungsmöglichkeit von Kunden, deren (Weiter-)Versorgung an anderer Stelle am besten gewährleistet werden kann

Daneben bestand immer die Anforderung der Informationsbereitstellung für Hilfesuchende und ihre Angehörigen im Vorfeld der Beratung. Diese wurde vergleichsweise schnell durch die Schaffung eines kundengerechten FAQ-Informationsportals auf der Internetseite der Beratungsstelle erfüllt (www.beratungsstelle-wds.de):

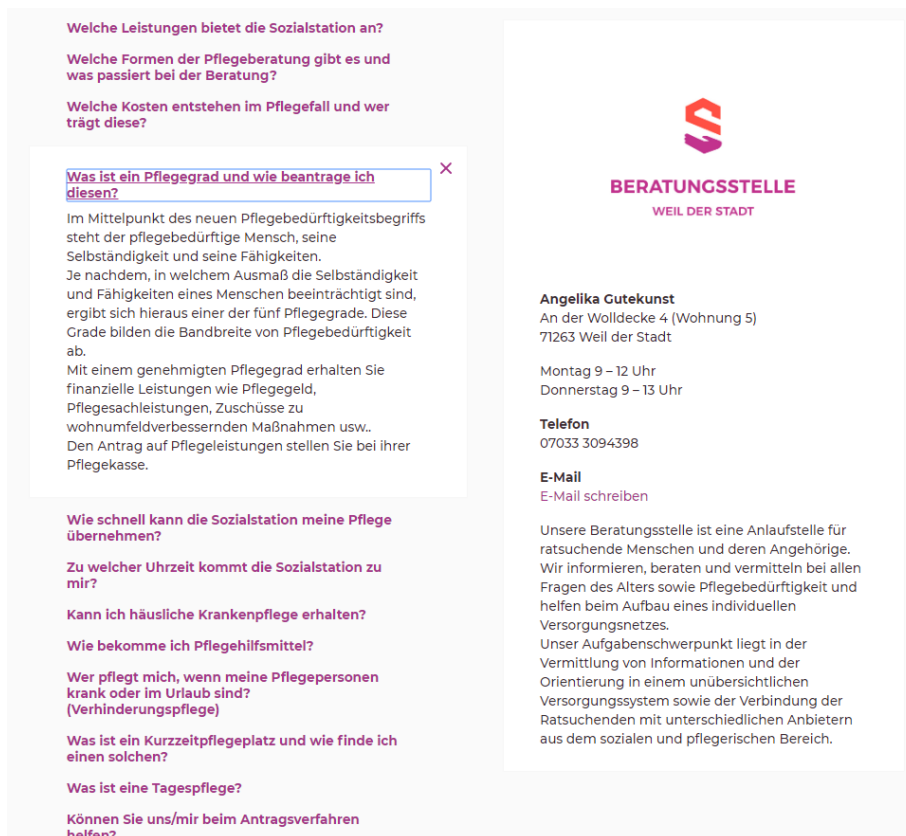


Abb. 6: Auszug aus den entwickelten „FAQs“ auf der Internetseite der Beratungsstelle.

Die Möglichkeit der Belegungssteuerung für die stationären Einrichtungen durch den Intermediär wurde umfassend diskutiert, jedoch in Anbetracht des o.g. Wunsches nach Planungshoheit für den Rahmen des Projekts verworfen.

3.3.2 Umsetzungsmöglichkeiten

Chronologisch lässt sich die Entwicklung der unter 3.3 aufgeführten Umsetzungsmöglichkeiten wie folgt nachzeichnen:

Zu 1: Plattform-Lösung

Aus einem früheren Projekt des Entwicklungszentrums Gut altwerden in Weil der Stadt (orgaBEmobil²), deren Ergebnisse die Entwicklung einer Plattform-Lösung für das Weil der Städter „Seniorenmobil“ des Stadt seniorenrats umfasste, bestand Kontakt zu den Entwicklern der Plattform „Amiona“ aus St. Gallen, CH (Amiona AG). Schon in den

² Teilvorhaben des europäischen Verbundprojekts ActGo-Gate – Active Retiree and Golden Workers Gate | Projektförderung: Active and Assisted Living Programme (AAL-Call 6): Mittel der EU und des Bundes

ersten Tagen des Projekts erfolgte die konkrete Kontaktaufnahme durch das Entwicklungszentrum mit dem Ziel, die Plattform im Sinne der o.g. Anforderungen zu entwickeln. Die Verantwortlichen bejahten die entsprechenden Weiterentwicklungsmöglichkeiten und vermittelten zur Übersetzung der Anforderungen und Begleitung der Projektteams die Firma IT4Change AG aus Herisau, CH. Gemeinsam mit IT4Change brachte das Projektteam die Anforderungsanalyse voran, bis in einem direkten Treffen mit der Amiona AG (Mai 2018) deutlich wurde, dass die Anforderungen auf der Basis der Plattform doch nicht umsetzbar sind.

Das Projektteam verständigte sich daraufhin, andere Lösungen auf Weiterentwicklungsmöglichkeiten zu prüfen, die bei den Praxispartnern bereits im Einsatz waren.

Das Angebot der Amiona AG (versch. Plattformen) wurde mittlerweile komplett eingestellt.

Zu 2: Software der Sozialstation

Aus der Prüfung und Analyse der im Einsatz befindlichen Software-Lösungen der Praxispartner kristallisierte sich die Firma SWING aus Freiburg als vielversprechendster Gesprächspartner heraus. Sehr zeitnah wurde am 23.8.2018 ein großer Workshop des Projektteams mit Vertretern der Firma SWING in Freiburg durchgeführt. Hierbei wurde deutlich, dass die Software die formulierten Anforderungen grundsätzlich erfüllen kann. Dies gilt insbesondere für die Lösung „SWING für Komplexeinrichtungen“, welche einem Träger mit unterschiedlichen Angebotsformaten (stationär, teilstationär, ambulant) die Möglichkeit der übergreifenden und damit transparenten Verwaltung eröffnet. Das Entwicklerteam von SWING nahm in der Folge die im Rahmen von Arbeitsgruppen konkretisierten Anforderungen auf. So wurden typische Anforderungsszenarien aufbereitet, aus welchen die einzelnen Prozessschritte z.B. einer Beratung und einer sich daraus ergebenden Vermittlung hervorgehen. Auf dieser Grundlage wurde am 17.01.2019 ein weiterer Praxis-Workshop in Weil der Stadt mit allen potentiellen NeCTra-Anwendern (Sozial- und Pflegedienstleitungen, Beratende) durch die Firma SWING durchgeführt. Das Echo auf die vorgestellte Lösung fiel sehr positiv aus.

Vorteile der Nutzung von SWING im Rahmen von NeCTra lägen in der bereits vorhandenen Anwendung in der Sozialstation Weil der Stadt und den entsprechend niedrigeren Schulungs- und Dateneingabenotwendigkeiten vor Ort.

Sich ergebende Fragen lagen unter anderem in datenschutzrechtlichen Thematiken der Nutzung durch zwei verschiedene Rechtsträger.

Erst nach dem Praxis-Workshop legte die Firma SWING das Angebot für die letzte Umsetzung der besprochenen Inhalte vor. Dieses sah vor, dass die drei stationären Einrichtungen Lizenzen für die Gesamtsoftware erwerben. Die Kosten hierfür standen in keiner Relation zu dem mit den NeCTra-Anwendungen beabsichtigten Nutzen. Auch nach Rücksprache mit SWING ergaben sich keine nennenswerten Änderungen dieses Angebots. Somit musste das Projektteam auch von dieser Lösungsmöglichkeit Abstand nehmen.

Zu 3: Weiterentwicklung laufwerksbasierter MS-Office-Lösungen

Die formulierten Anforderungen an die technische Umsetzung blieben auch nach Beendigung des Entwicklungsprozesses mit SWING bestehen und flossen in eine intensive Alternativsuche des Projektteams unter Beteiligung des IT-Referats der Kepler-Stiftung ein. So wurde schließlich der Fokus auf die Lösung des Anfrage- und Belegungsmanagements der stationären Einrichtungen gelenkt: Hier dient ein gemeinsames Laufwerk auf demselben Server zur Abstimmung und Kommunikation. Darauf befindet sich eine Belegungs- und Anfragetabelle (MS-Office: Excel), in welche anfragende Kunden aufgenommen und entsprechend der aktuellen Belegung verteilt werden können. Das Projektteam sprach sich aufgrund der kurzen verbleibenden Projektzeit dafür aus, diese Möglichkeiten weiterzuentwickeln, da man hier anders als bei den o.g. Versuchen die Fäden in der eigenen Hand hielt und sie somit selbst zum Erfolg führen konnte.

Durch das IT-Referat konnte das gemeinsame Laufwerk für die beteiligten Partner geschaffen werden, was nun auch von der Sozialstation erreichbar ist. Dort sind zwei Excel-Tabellen entstanden, die heute Auskunft über Kapazitäten und vorhandene Vermittlungsanfragen geben (s.u.). Zur Regelung der Kommunikation untereinander wurde pro Einrichtung eine personenübergreifende E-Mail-Adresse erstellt.

Der Praxisstart erfolgte im November 2019.

3.3.3 Entwickelte Lösungen

Die zum Projektabschluss entwickelten digitalen Lösungen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

1. Kundengerechte FAQ-Übersicht der wichtigsten Fragen im Vorfeld der Beratung zum Thema Alter und Pflege.

2. Kapazitätsübersicht der Angebote der Träger und Einrichtungen durch die für alle zugängliche Excel-Tabelle „Kapazitäten“ (enthält Verlinkungen zu betroffenen Einrichtungen und zur Tabelle „Anfragen“).

voll belegt						
A	B	C	D	E	F	G
1	Beratungsstelle über Änderung informieren			Alle Verbundpartner über Änderung informieren	Anfrageliste	
2						
3	Einrichtung / Dienst	Angebot	Kapazität aktuell	Tendenz	Bemerkung	Datum
4		Dauerpflege	auf Anfrage	voll belegt		21.10.2019
5	Bürgerheim Weil der Stadt	Kurzzeitpflege	voll belegt	voll belegt		21.10.2019
6		Mittagstisch	auf Anfrage	Kap. Vorhanden		21.10.2019
7		Dauerpflege	voll belegt	voll belegt		
8	Haus Michael Merklingen	Kurzzeitpflege	voll belegt	Kap. Vorhanden		
9		Mittagstisch	auf Anfrage	voll belegt		
10		Dauerpflege	voll belegt	auf Anfrage		22.10.2019
11	Seniorenzentrum Grafenau	Kurzzeitpflege	voll belegt	Kap. Vorhanden	ab 26.01.20 wieder Platz frei	22.10.2019
12		Mittagstisch	Kap. Vorhanden	Kap. Vorhanden		22.10.2019
13	Tagespflege	einzelne Tage	voll belegt	Kap. Vorhanden		
14		ganze Woche	voll belegt	Kap. Vorhanden		
15		Behandlungspflege	auf Anfrage	auf Anfrage		21.10.2019
16		Grundpflege	auf Anfrage	auf Anfrage		21.10.2019
17		Hauswirtschaft	auf Anfrage	Kap. Vorhanden		21.10.2019
18	Sozialstation	Putzeinsätze	voll belegt	auf Anfrage		21.10.2019
19		Betreuung	auf Anfrage	auf Anfrage		21.10.2019
20		Pflegeberatung 37,3	Kap. Vorhanden	Kap. Vorhanden		21.10.2019
21		Pflegekurse	auf Anfrage	auf Anfrage	Anfragen sammeln: [] Wenn genügend Anfragen zusammen kommen, kann ein neuer Kurs zustande kommen.	21.10.2019
22						
23		Legende:	voll belegt			
24			auf Anfrage			
25			Kap. Vorhanden			

Abb. 7: Tabelle „Kapazitäten“

3. Kundenvermittlung zwischen Intermediär und Einrichtungen sowie Einrichtungen untereinander mittels der für alle zugänglichen Tabelle „Vermittlung“ (enthält Verlinkungen zu betroffenen Einrichtungen und zur Tabelle „Kapazitäten“).

Die Tabelle „Kapazitäten“ wurde komplett neu geschaffen. Für die Tabelle „Vermittlung“ wurde die ursprüngliche Anfrage- und Belegungstabelle verändert und erweitert. Die Umsetzung der Punkte 2. und 3. erforderten die Einrichtung von personenübergreifenden E-Mail-Postfächern sowie eines trägerübergreifenden Laufwerks auf einem gemeinsamen Server.

Gleichzeitig mussten für die Bedienung dieser Werkzeuge klare, standardisierte Regeln geschaffen werden um eine Aktualität und eine Bedienbarkeit zu gewährleisten. Diese wurden in einem durch Projektleitung und -mitarbeiters eigens erarbeiteten Handbuch anhand der Rückmeldungen aus Projektsitzungen und Workshops festgehalten. Vor der Praxiseinführung im Herbst 2019 fanden im Sommer Schulungen für alle betroffenen Mitarbeiter statt um mögliche Fragen vorab zu klären.

Die Auswertung der ersten Erfahrungen im abschließenden Projekttreffen am 18.11. förderte noch einige „Kinderkrankheiten“ im Sinne ungeklärter Fragen zutage (Was geschieht, wenn mehrere Einrichtungen gleichzeitig angefragt werden? Ist stets die proaktive Kontaktaufnahme der adressierten Einrichtung gefordert?), die zum

Zeitpunkt des Projektabschlusses jedoch bereits behoben waren. Darüber hinaus waren die Rückmeldungen durchweg positiv.

3.4. Datenschutz

Das Projekt begleiteten während der gesamten Laufzeit Fragestellungen zum Thema Datenschutz. Zentral war dabei die Frage, wie kundendienlich und sozialraumorientiert beraten und vermittelt werden kann, während gleichzeitig der datenschutzrechtlichen Verantwortungen voll Rechnung getragen wird.

Unter einem besonderen Fokus stand das Thema letztlich durch die Wirksamkeit der EU-DSGVO ab dem 1.5.2018.

Die beteiligten Praxispartner beschäftigen jeweils einen externen Datenschutzbeauftragten, welcher einen korrekten Datenschutz sicherstellt. Dieser konnte hinsichtlich der sich aus NeCTra ergebenden Fragestellungen jedoch nicht hinreichend Auskunft geben. Daher wurde eine zusätzliche Datenschutzbeauftragte mit der Klärung der offenen Fragen betraut.

Neben der Prüfung der Pflege- bzw. Heimverträge im Bezug auf das Projekt und Hinweisen zu relevanten Details in diesen ergaben sich Rückmeldungen über die korrekte Betroffeneninformation im Falle einer gemeinsamen Datenverarbeitung und die Frage, ab welchem Punkt eine solche Verarbeitung einwilligungspflichtig ist.

Von grundsätzlicher Bedeutung ist die Tatsache, dass insbesondere sensible Daten von Klienten einer Einrichtung nicht pauschal einem anderen Rechtsträger gegenüber offengelegt werden dürfen. Aus Umsetzungsperspektive erschwert dies jegliche Lösung, deren Logik auf einer gemeinsamen Datenbank basieren würde. Eine Reduktion auf die Fälle der explizit an einer Vermittlung interessierten Personen ist daher geboten.

Insbesondere die zukünftige Struktur des Intermediärs (s. Kap. 3.2) impliziert ggf. eine gemeinsame Verantwortlichkeit für die Daten, welche dann inklusive der Möglichkeit, wo die eigenen Rechte geltend gemacht werden können, entsprechend aufgezeigt werden muss.

Desweiteren ist der Speicherort von Daten relevant. Aus Gründen der Nutzerfreundlichkeit wurde im Projektteam ausführlich über eine Nutzung der Cloud-Lösung MS-Teams nachgedacht. Dies hätte eine Datenablage in der EU (nicht unbedingt Deutschland) zur Folge und aufgrund US-amerikanischer Gesetzgebung kann trotz des „EU-

US-Privacy Shield“ letztlich nicht garantiert werden, dass auch US-amerikanische Behörden auf Grundlage des „Cloud Act“ Zugriff auf diese Daten erlangen. Sollte MS-Teams eines Tages für die entwickelten Lösungen genutzt werden, müsste diesem Umstand weiter nachgegangen und die betroffenen Personen mindestens explizit darauf hingewiesen werden.

Letztlich handelt es sich beim Datenschutz nicht um ein abzuarbeitendes Thema, sondern um einen ständigen Prozess, bei dem die Rechte der Betroffenen, die Sicherheit der Daten und die Begrenzung der Verarbeitung auf das notwendigste stets handlungsleitend sein müssen. Zu diesen Grundsätzen haben sich alle NeCTra-Partner verpflichtet. Jede Datenverarbeitung wird daher auch weiterhin zum Wohle des Betroffenen und nur mit dessen Information und ggf. Einverständnis geschehen.

4. Evaluation

Anmerkung der Projektleitung:

Zielsetzung der prozessbegleitenden Evaluation war es, weitere Kenntnisse über die Erwartungen und Perspektiven hinsichtlich der NeCTra-Projektidee zu erlangen und dies mit den im Antrag formulierten Überlegungen abzugleichen. Da sich der Praxisstart bis an das Ende der Projektlaufzeit verschob, waren in der Evaluation keine Effekte durch die entwickelten technischen Lösungen messbar. Positive Effekte durch eine stärker vernetzte Zusammenarbeit förderte die Evaluation gleichwohl deutlich zutage.

Das nachfolgende Kapitel 4 (Evaluation) wurde erstellt von der Katholischen Hochschule Freiburg (Prof. Dr. Ines Himmelsbach, Tjard de Vries).

4.1 Methodisches Design, Vorgehen und Fragestellungen

Die wissenschaftliche Evaluation von „NeCTra“ erfolgte projektbegleitend und gegen Ende des Projekts. Im Sinne eines handhabbaren Evaluationsdesigns, das den Fragestellungen des Projekts gerecht werden kann, wurde ein Methodenmix aus einer qualitativen und quantitativen Herangehensweise ausgewählt. Zur Erhebung und Auswertung unterschiedlicher Perspektiven auf das Projekt, der konkreten Auswirkungen auf den Sozialraum und der projektspezifischen Erfahrungen wurden Fokusgruppen (vgl. Przyborski & Riegler, 2010; Schulz, 2012) mit drei unterschiedlichen Teilnehmerfeldern ausgewählt. Mithilfe dieser Vorgehensweise konnte bei der Auswertung komparativ vorgegangen werden und Unterschiede sowie Gemeinsamkeiten bei den

einzelnen Perspektiven herausgearbeitet werden. Um dies zu erreichen, wurden die Fokusgruppen zielgruppenspezifisch besetzt. So schlossen zwei Fokusgruppen jeweils die operativen Akteure und Leitungen der Einrichtungen mit ein, die an „NeCTra“ beteiligt sind (siehe Tab. 1). Die erste der drei Fokusgruppen bezog die Perspektiven der Kund*innen mit ein (siehe Tab 1.). Mit der Zusammensetzung der jeweiligen Fokusgruppe wurde das Ziel verfolgt, dass die tatsächlich erreichten Ergebnisse mit den Zielen der Maßnahme abgeglichen werden können. Zwischen März und Juli 2019 fanden drei Fokusgruppengespräche statt, die von einer oder zwei Personen der Katholischen Hochschule Freiburg (KH Freiburg) moderiert wurden. Die Vorauswahl und Anfrage der Fokusgruppenteilnehmenden erfolgte aufgrund der genauen Feldkenntnis durch die „NeCTra“-Projektleitung. Das jeweilige Sample und die tatsächlichen inhaltlichen Themenschwerpunkte der Fokusgruppen stellen sich somit wie folgt dar:

	Fokusgruppe 1	Fokusgruppe 2	Fokusgruppe 3
Kürzel (im Folgenden)	FoGr 1	FoGr 2	FoGr3
Zielgruppe	Kund*innen	Beratende und operative Akteure des Projekts „NeCTra“	Interessensvertreter*innen der „NeCTra“-Einrichtungen
Durchführungszeitpunkte	März 2019	Juni 2019	Juli 2019
Zielgruppenhintergrund	Teilnehmende, die sich im Sozialraum bzw. den Einrichtungen engagieren oder politisch bzw. beruflich aktiv sind, wie z.B. eine Gemeinderätin und ein Polizist	Pflege- und Sozialdienstleitende und Mitarbeitende aus den Einrichtungen und der Beratungsstelle, die an „NeCTra“ beteiligt sind	Leistungs- und Führungspersonen aus den Einrichtungen, die an „NeCTra“ beteiligt sind
Anzahl der Teilnehmenden	Acht Teilnehmende und eine Moderatorin	Sechs Teilnehmende und zwei Moderator*innen	Sechs Teilnehmende und ein Moderator
Inhaltliche Themen der Fokusgruppen	• Projektvorstellung • Individuelle Bezüge und Vorerfahrungen • Erleben von Angebotskultur und Vernetzung im Sozialraum • Erleben der Informationskultur und -beschaffung	• Erwartungen und Chancen des Projekts • Projekterfahrungen • Projektbezogene Auswirkungen • Weiterentwicklungsbedarfe und -möglichkeiten • Intermediäre Vernetzungsstelle	• Erwartungen und Chancen des Projekts • Projekterfahrungen • Projektbezogene Auswirkungen • Weiterentwicklungsbedarfe und -möglichkeiten • Intermediäre Vernetzungsstelle

Tab. 2: Übersicht zum Sampling der Fokusgruppen.

Durch das Sampling ergab sich eine Besonderheit hinsichtlich der Zusammensetzung der ersten Fokusgruppe. Es konnten stärker Perspektiven von Personen aufgenommen werden, die als sozialräumliche Expertengruppe beschrieben werden können, da die Teilnehmenden sich in vielfältiger Hinsicht an und in den Einrichtungen der Akteure sowie in den vorliegenden Sozialräumen beteiligen und bürgerschaftlich engagieren. Damit sind zwar weniger stark die Perspektiven der tatsächlichen Kund*innen abbildbar, jedoch ermöglicht der eigene Expertenstatus, die bürgerschaftliche Aktivität und das Engagements sowie z.T. die eigene Betroffenheit im familiären Umfeld einen konkreten Einblick in die Lebenswelt und Perspektiven potenzieller Kund*innen. Die beiden weiteren Fokusgruppen konnten dagegen in der angedachten Besetzung durchgeführt werden. Für die Fokusgruppen wurde jeweils ein entsprechender Gesprächsleitfaden mit inhaltlichen Leitfragen im Austausch mit der Projektleitung entwickelt. Die Fokusgruppen wurden per Audioaufnahme aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Dabei wurde für FoGr 2 und FoGr 3 ein ähnlicher Leitfaden entwickelt, der im Anhang dieses Projektberichts zu finden ist. Die Transkripte dienten als Grundlage für die Auswertung, die nach inhaltsanalytischer Logik erfolgte und mit der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) durchgeführt wurde.

Als quantitatives Arbeitspaket kam eine Auswertung der Statistik der Beratungsstelle Weil der Stadt hinzu. Hierfür wurden sämtliche, von der Beratungsstelle erhobenen Daten für den Zeitraum Juni 2018 bis September 2019 ausgewertet. Für das Jahr 2018 wurde also ein Siebenmonatszeitraum ausgewertet, in 2019 hingegen ein Neunmonatszeitraum. Die im Kapitel 4.3 dargestellten Ergebnisse beziehen sich insofern vollständig auf diese Zeiträume.

4.2 Qualitativer Ergebnisteil der Evaluation – Auswertung der Fokusgruppen

4.2.1 Perspektive der Kund*innen auf „NeCTra“

Zur Auswertung der Fokusgruppe wurde ein auf den Transkripten basierendes Kategoriensystem erarbeitet, das die Erkenntnisse der Diskussion in der ersten Fokusgruppe bündelt. Nachfolgend werden die Ergebnisse aus der Fokusgruppe der Kund*innen insofern kategorienbasiert dargestellt. Die Gesamtübersicht der Kategoriensysteme ist dem Anhang des Projektberichts zu entnehmen.

Individualkontext

Die Kategorie „Individualkontext“ bezieht sich auf die Teilnehmenden selbst und beschreibt, welchen individuellen Bezug sie zum Sozialraum und welche Vorerfahrungen

sie zu den Themenkomplexen Alter und Altern haben. Wie zuvor dargestellt, stammen die Teilnehmenden aus unterschiedlichen Engagements- und Berufskontexten, wodurch sich heterogene Bezüge zum Sozialraum herstellen lassen. Indes lässt sich innerhalb dieser Fokusgruppe kein eindeutiger Projektbezug nachzeichnen. Vielmehr lässt sich bei den Teilnehmenden eher ein Bezug zum thematischen Hintergrund von „NeCTra“ exemplarisch wie folgt beschreiben:

„Ich habe Berührung mit der Pflege neben der Familie gehabt, indem ich /ehm/ ich habe mal durch ein Projekt von meiner Firma Ehrenamtsstellen gesucht für unsere Mitarbeiter als ein kleines "ich gebe der Kommune was zurück"-Projekt und habe dann zufällig in Döffingen und Grafenau mich bei der Sozialstation in der Demenzgruppe vorgestellt und da mitgemacht.“ (FoGr 1)

Durch die direkte Betroffenheit mit pflegespezifischen Fragestellungen und Herausforderungen in der eigenen Familie oder Erfahrungen, die durchs Engagement oder den beruflichen Bezug damit gemacht wurden, haben sich diese individuellen Erfahrungen und Expertisen herausbilden können. Dadurch war das Thema der „Sicherheit“ bzw. „Versorgungssicherheit“ in der Diskussion der Fokusgruppe vor dem Hintergrund von „NeCTra“ ein bedeutsamer Aspekt:

„Man ist immer wieder betroffen vom Tod und auch, man sieht dann, auch die Einrichtung/ meine Tante war hier in Merklingen /ehm/ ist leider auch mehrfach gestürzt. Deswegen dieser Aspekt "Sicherheit" auch /ehm/ mehrfach gestürzt, weil sie ihren eigenen Kopf hatte und immer alleine wollte und keiner da war, ja. Und /ehm/ am Ende dann auch verendet ist, weil sie durch die vielen Stürze und die vielen Operationen mit den Knochenbrüchen eine Lungenentzündung irgendwann bekommen hat und dann verstorben ist. Also das war traurig und so war das, dass ich mir dann gedacht habe, ich will versuchen, meine Eltern so gut wie möglich zuhause zu pflegen, wenn es geht.“ (FoGr 1)

Die Teilnehmenden sind also stärker durch die eigene (Berufs-)Rolle und eigene Betroffenheit mit dem Alter(n) und den Einrichtungen der Altenhilfe in Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau in Kontakt gekommen.

Sozialräumliche Hintergründe

Diese Kategorie vereint Angaben darüber, wie die unterschiedlichen Sozialräume beschaffen sind und was sie nach Einschätzung der Teilnehmenden ausmacht. Dabei hat sich die Diskussion in der Fokusgruppe hauptsächlich auf der Einrichtungsebene bewegt, worin sich die Wahrnehmung der Teilnehmenden aus den jeweiligen Einrichtungen widerspiegelt. Die wesentlichen Unterschiede, die die Teilnehmenden hier diskutierten, lassen sich besonders in der räumlichen Ausgestaltung der jeweiligen Einrichtungen beschreiben. Denn *„hier sind auch die Räumlichkeiten nicht so gegeben. Das ist Grafenau aber ganz anders, weil es so offen ist“ (FoGr 1)*. Die Teilnehmenden beziehen sich in den Unterschieden, die sie beschreiben auf die Offenheit der dortigen Begegnungsstätte, die von vornherein als solche geplant war und somit eine andere

konzeptionelle Ausrichtung als die Einrichtungen in Weil der Stadt und Merklingen aufweist. Die Teilnehmenden nehmen darin die Chance wahr, Räumlichkeiten in der Einrichtung auch voneinander abzugrenzen und dadurch Raum für unterschiedliche Vereine oder Organisationen zu geben. Dies kann als zentrales und einziges Unterscheidungsmerkmal, das in der Fokusgruppe tatsächlich diskutiert wurde, skizziert werden.

Erleben des sozialräumlichen Dienstleistungsangebots als Expert*innen

Diese Oberkategorie gibt an, wie sich die vorhandene Versorgungsstruktur im Erleben der Teilnehmenden gestaltet, wo die Expert*innen konkrete Bedarfe und Potenziale, aber auch Grenzen auf Kundenseite für die Nutzung von Dienstleistungsangeboten erleben. Insgesamt nehmen die Teilnehmenden die grundsätzliche Versorgungsstruktur in den Sozialräumen als positiv wahr und diskutierten über eine Vielzahl positiver Beispiele, die ein gelingendes Älterwerden unterstützen, wie zum Beispiel Vereine und Angebote in den Einrichtungen der an „NeCTra“-Beteiligten. Insofern bestehen auch im ambulanten Sektor gelingende Versorgungsketten, die einem möglichst langen Verbleib in der eigenen Häuslichkeit auch bei Pflegebedürftigkeit zuträglich sind:

„Es gibt wirklich sehr vielseitige Angebote in Weil der Stadt. Ich habe jetzt in der direkten Nachbarschaft es auch erlebt, dass ein Mann pflegebedürftig geworden ist und es hat sofort funktioniert, dass die Sozialstation nach Hause gekommen ist und beide über achtzig. Wirklich ich muss sagen, besser könnte es nicht sein.“ (FoGr 1)

Ein bedeutsamer Faktor, der dazu beiträgt, ist die Größe der Orte und jeweiligen Gemeinden, wie zum Beispiel Weil der Stadt, was zu einer guten sozialräumlichen Übersichtlichkeit beiträgt und auch ein Faktor dafür sein kann, dass sich die nachbarschaftlichen Verhältnisse positiver als in Großstädten gestalten. Ein eindeutiger Bedarf, der in der Fokusgruppe diskutiert wurde, betrifft die Stärkung des Engagementbereichs, beispielsweise in Form von Beratung oder Koordination durch hauptamtliche Fachkräfte, die etwa Besuchsdienste fördern. Dies kann in der Wahrnehmung der Teilnehmenden dazu beitragen, dass der ambulante Sektor gestärkt werden kann und insofern mögliche „Zwischenstufen“ vor einem Übergang in eine stationäre Einrichtung geschaffen und ein längerer Verbleib in der eigenen Häuslichkeit ermöglicht werden können:

„Also ich denke, da gehört eine Stärkung der Besuchsdienste dazu, die wir ja fast in allen Kirchengemeinden haben oder auch zum Beispiel beim Miteinander-Füreinander. Wir haben ja solche Besuchsdienste und wenn da mehr, sagen wir mal, mehr Beratung und Information vermittelt werden kann. Das sind die Zwischenstufen, die ich meine.“ (FoGr 1)

Dazu zählt auch, dass die Fachkräfte und Einrichtungen Strategien bzw. Konzepte entwickeln, um potenziell Engagierte anzusprechen und für ein bürgerschaftliches Engagement in Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau zu gewinnen.

Vernetzungserleben

Mithilfe dieser Kategorie kann skizziert werden, wie gewinnbringend und positiv die Vernetzung der unterschiedlichen sozialräumlichen Akteure von den Teilnehmenden erlebt wird. Dabei wird als besonders positiv empfunden, dass auch kleinere Einheiten oder Vereine die Möglichkeit haben, Räumlichkeiten in den Quartieren nutzen zu können. Dies trägt dazu bei, dass man sich untereinander kennt und somit auch über Anlaufstellen Bescheid weiß. Dazu haben unterschiedliche Vorprojekte beigetragen, die insofern schon wichtige Vorarbeiten im Feld für „NeCTra“ gemacht und gewährleistet haben, dass eine grundlegend positive Vernetzungskultur besteht. Gleichzeitig erkennen die Teilnehmenden einen Bedarf an Vernetzung bei Dienstleister*innen des Gesundheitsspektrums, wie zum Beispiel Ärzt*innen. Neben dem beschriebenen Vernetzungserleben spricht die Fokusgruppe für ein geringes Konkurrenzdenken der einzelnen Träger und Einrichtungen im Sozialraum. Dazu trägt einerseits die Entwicklung der einzelnen Einrichtungen bei, andererseits aber auch die Beschaffenheit mancher Vereine, wie etwa „Miteinander – Füreinander“ - ein Verein, der in seiner Struktur durch ein auffallend hohes Maß an Offenheit geprägt ist:

„Was die Sozialstation angeht, ist das schon eine gemeinsame Geschichte. Die Sozialstation hat ja hier die drei Säulen - Kirche, Kommune und Keppler-Stiftung. Und das ist sicher eine gute Voraussetzung, dass es keine so offizielles Konkurrenzdenken gibt und bei Miteinander-füreinander ist auch wiederum eine offene Vereinsstruktur, die, sagen wir mal so, ein wichtiger Punkt ist und eine Eigenständigkeit hat neben den kirchlichen Arbeitsbereichen.“ (FoGr 1)

Informationskultur

Diese Kategorie fasst zusammen, wie die Teilnehmenden die Informationskultur zur Altenhilfe im Sozialraum wahrnehmen, auf welchen Ebenen diese Informationen an die Kund*innen gelangen und wo potenzielle Potenziale und Grenzen deutlich werden. Die Diskussion in der Fokusgruppe zeigte auf, dass die Informationen zur Angebotsstruktur und dem Alter(n) die Bürger*innen im Sozialraum auf unterschiedlichen Ebenen erreichen. Als bedeutsam stellt sich demnach eine „analoge“ Dimension dar, wobei die Informationen insbesondere durch Mund-zu-Mund-Propaganda und über soziale Kontakte bzw. individuelle Netzwerke zum Einzelnen gelangen. Ebenso relevant sind Broschüren, Stadtteilblätter und Zeitschriften, die in Papierform über das Angebot informieren, darauf aufmerksam machen und an verschiedenen Orten ausliegen. Die

Fokusgruppenteilnehmenden nehmen daneben einen langsamen, aber stetigen Wandel innerhalb der älteren Bevölkerung wahr, hin zu mehr Vertrautheit mit digitalen Medien und dem Zugang zu internetbasierten Informationsangeboten:

„Und ich glaube, die Aufklärung ist schon da. Es gibt überall die Broschüren und es gibt überall auch ganz viele Senioren, die im Internet unterwegs sind. Das sollte man gar nicht glauben“ (FoGr 1).

Diese „digitalen“ Informationsangebote haben sich insofern bewährt. Die Diskussion machte aber zugleich deutlich, wo an dieser Stelle noch Verbesserungsbedarfe bestehen, die auch von technischer Seite auf digitaler Ebene aufgegriffen werden könnten:

„Aber mir ist vorher gekommen. Ich habe mir vorher die Frage gestellt, ob man zum Beispiel auf der Homepage der Stadt, wenn man sich da jetzt informieren will, ob man da Angriffspunkte hat. Wir müssen in Zukunft andere Informationsangebote schaffen /eh/ wir kriegen, wenn die Generation mal älter ist /eh/ die beschaffen sich Informationen ganz anders und es gibt inzwischen auch viele Ältere, die gucken, wie ich“ (FoGr 1)

Eine Problemstellung im Hinblick auf die Informationsketten nehmen die Teilnehmenden insgesamt eher darin wahr, dass sich die einzelnen Bürger*innen diese Infos nicht zunutze machen, da damit zusammenhänge, dass die Bürger*innen für sich selber einen Hilfebedarf erkennen und diesen spezifisch ins eigene Umfeld kommunizieren müssen. Dieses sich-Eingestehen, auf Hilfe für bestimmte Aspekte der eigenen Lebensgestaltung und -bewältigung angewiesen zu sein, nehmen die Teilnehmenden der Fokusgruppe noch als große Hemmschwelle wahr, das durchaus gute Informationsangebot im Sozialraum aufzugreifen:

„Das ist, finde ich, gar nicht mal so das Problem, also die Informationsbeschaffung, sondern die Bereitschaft, der Wille oder den Schritt zu gehen und zu sagen: ‚Jetzt bin ich so weit. Ich muss fürs Einkaufen Hilfe in Anspruch nehmen oder mir jemand herholen, der mir die Treppe runterputzt‘ oder sonst was. Weil das ist ja wieder das, da muss ich meinem Nachbarn gegenüber oder meinen Kindern gegenüber oder irgendjemand anders gegenüber eingestehen: ‚Ich kann es nicht mehr!‘“ (FoGr 1)

Hinzu kommt, dass es nicht nur Überwindung koste, die genannte Hemmschwelle zu überwinden, sondern dass auch finanzielle Aspekte eine Rolle spielen können, sich die vorhandenen Informationen anzueignen und in der Lage zu sein, die Angebote und Dienstleistungen überhaupt bezahlen zu können. Die Teilnehmenden schilderten in FoGr 1, dass Altersarmut, geringe finanzielle Ressourcen, aber auch individuelle Ängste davor, im Kontext solcher Dienstleistungsangebote betrogen zu werden, eine weitere Barriere darstellen:

„Aber da kommt auch noch eine Hürde: viele haben vielleicht nicht genügend Geld, um für sowas zu bezahlen und machen sich Sorgen, dass es viel Geld kostet oder, dass man sie betrügt oder sonst irgendwelche Gedanken haben. Da müsste man es jetzt auch einfacher machen, den Zugang zu bekommen. Also mal was von der Haushaltshilfe zu hören oder mal zu wissen, was bedeutet es überhaupt, eine

Haushaltshilfe zu beantragen? Was kostet mich das? Was bedeutet das für mich? Einfacher die Informationen zugänglich machen“ (FoGr 1).

Grundsätzlich geht es demzufolge darum, die Informationen nutzerfreundlich und zielgruppengerecht bereitzustellen sowie vor der zuvor beschriebenen Einschätzung darüber nachzudenken, wie diese Informationsketten präventiv besser gestaltet werden können. Ein konkreter Lösungsansatz vor der genannten Problemstellung ist auch, deutlicher und für Kund*innen transparenter darzustellen, welche Träger hinter den jeweiligen Einrichtungen stehen, zum Beispiel durch eine klare Verwendung von Logos und aufzuzeigen, wer die jeweiligen Ansprechpartner*innen in den Einrichtungen sind. So kann den Kund*innen möglicherweise die Angst genommen werden. Dies ist gerade mit Blick auf die Zielgruppe älterer Menschen von großer Bedeutung und im Kontext der dynamisch voranschreitenden Digitalisierung der Lebenswelten relevant, da diese spezifische Zielgruppe weniger technikaffin und internetsozialisiert ist als etwa die jüngeren Generationen.

Kundenbilder

Obwohl die Fokusgruppe nicht originär die Perspektive der Kund*innen widerspiegelt, können vor dem Hintergrund des zuvor beschriebenen Expertenstatus der Teilnehmenden deren individuelle Bilder von potenziellen Kund*innen herausgearbeitet werden, weshalb in dieser Oberkategorie Ankerbeispiele zu den Kundenbildern gesammelt sind. Prinzipiell können hier generell zwei gegensätzliche Pole beschrieben werden, die sowohl pessimistische als auch optimistische Sichtweisen auf die Lebensphase Alter vereinen.

Kundenbild 1)

Der Alter(n)sverweigernde

In der Fokusgruppe zeigen sich verschiedenartige Positionen hinsichtlich älterer Bürger*innen in Weil der Stadt, Grafenau und Merklingen, die als potenzielle Nutzer*innen des vorhandenen sozialräumlichen Dienstleistungsangebote infrage kämen. Manche dieser Kundenbilder stellten sich in der Fokusgruppe eher kulturpessimistisch dar, zum Beispiel insofern, dass die Kund*innen sich erst dann Fragen der individuellen Alters- und Altenplanung auseinandersetzen und somit aus einer unmittelbaren, subjektiven Betroffenheit heraus agieren, wenn sie selber von altersbedingten Kompetenzverlusten betroffen sind oder solche im sozialen Nahfeld erleben:

„B6: Und ich denke, das ist auch ein allgemein-gesellschaftliches Problem, ja. /ehm/ Ich kümmere mich immer nur dann, wenn der Bedarf da ist. Und die subjektive Betroffenheit fehlt einfach und /eh/ ja.“ (FoGr 1).

In diesem Sinne stellt in der Wahrnehmung der Teilnehmenden nicht einmal unbedingt die Frage nach Informationsbeschaffung oder -kultur ein Problem dar, vielmehr ist

„die Bereitschaft, der Wille oder den Schritt zu gehen und zu sagen: ‚Jetzt bin ich so weit. Ich muss fürs Einkaufen Hilfe in Anspruch nehmen oder mir jemand herholen, der mir die Treppe runterputzt‘ oder sonst was. Weil das ist ja wieder das, da muss ich meinem Nachbarn gegenüber oder meinen Kindern gegenüber oder irgendjemand anders gegenüber eingestehen: ‚Ich kann es nicht mehr!‘“ (FoGr 1).

Jedoch erleben die Fokusgruppenteilnehmer*innen in ihren Tätigkeiten in den unterschiedlichen Engagementkontexten mittlerweile einen Wandel der oben beschriebenen, festgefahrenen und eher pessimistischen Einstellungen, der sich in den letzten Jahrzehnten zum Positiven hin vollzogen hat, wenngleich das sich Auseinandersetzen mit den Themenkomplexen „Hilfe- und Pflegebedürftigkeit“ sowie „Alter(n)“ immer noch vielfach eine hohe Hemmschwelle besitzt:

„das ist das, wie komme ich weiter? Wie mache ich auch den Mut? Allerdings bin ich auch überzeugt, dass Viele heute auch früher den Schritt machen als noch vor zwanzig Jahren.“ (FoGr 1)

„Aber die Berührungsängste in der Bevölkerung sind immer noch sehr hoch. Also das haben Sie ja mit Ihren Eingangsworten schon angesprochen. Man fremdeln damit. Wenn ich keinen Bedarf habe/ ich weiß nicht, ob man das mit einer intensiveren Öffentlichkeitsarbeit machen kann.“ (FoGr 1)

Kundenbild 2)

Der Zurückhaltende

Weiterhin sind derartige Bilder davon geprägt, dass potenzielle Helfer*innen von sich aus aber auch eher zurückhaltend agieren und mögliche Angebote der Hilfe an die Kund*innen für sich möglicherweise vielmehr als belästigend wahrnehmen:

„B3: Es hat eine gewisse Hemmschwelle: "Soll ich jetzt da...?" Das habe ich oft bei einem Nachbarn: "Soll ich dir jetzt helfen?" Oder denkt die dann, bin ich zu neugierig.

B7: Manche Leute entschuldigen sich zunächst mal, wenn sie wegen sowas anrufen.

B4: Ja ja, das kann ich mir gut vorstellen. Man muss erst mal drei Mal fragen, ist man da zu übergriffig?“ (FoGr 1).

Dabei scheint also die grundsätzliche Frage zu sein, wie zwei derartig unterschiedliche Positionen im positiven Sinne und zum Wohle der Kund*innen miteinander vereinbart werden können und um ein Bewusstsein fürs Alter(n) zu schaffen.

Kundenbild 3)

Der Optimist

Freilich stehen diesen eher negativen konnotierten Kundenbildern auch positiv geprägte Bilder gegenüber, die in der Fokusgruppe thematisiert wurden und als eher potenzial- und ressourcenorientiert definiert werden können. Dabei handelt es sich also stärker um Bilder von Kund*innen, die als gestaltende Akteure ihrer individuellen Lebenswelt wahrgenommen werden. Die Diskussion verdeutlichte, dass sich die Teilnehmenden eher diesem optimistisch geprägten Kundenbild zuordnen lassen und das

eigene Engagement durchaus als Möglichkeit sehen, das eigene Älterwerden und Altsein produktiv zu gestalten sowie sich entsprechend darauf vorzubereiten.

4.2.2 Perspektive der operativen Akteure und Interessensvertreter*innen auf „NeCTra“

Sozialräumliche Bedingungen

Diese Kategorie umfasst, genauso wie die gleichnamige Oberkategorie der ersten Fokusgruppe, die wahrgenommen und diskutierten Unterschiede zwischen den Sozialräumen Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau und deren Auswirkung auf das Projektgeschehen. Ein bedeutsamer Unterschied zeigt sich in der Art und Weise, an wen und wohin sich potenzielle Kund*innen aus Grafenau bei Hilfebedarf oder Fragestellungen zum Alter(n) wenden würden. Die Fokusgruppenteilnehmenden sehen hier keine wirkliche räumliche Orientierung zu Weil der Stadt, vielmehr in die umliegenden Nachbargemeinden:

„Naja, für Menschen in Grafenau ist die Richtungsorientierung nicht, sage ich mal, Merklingen, Weil der Stadt, sondern eher dann schon Richtung Sindelfingen. Also es ist einfach eine/ da hört was auf und geht in eine andere Richtung.“ (FoGr 3)

Weiterhin unterscheiden sich die sozialräumlichen Gegebenheiten im Hinblick auf die Einrichtungen, wie z.B. bei der dort ansässigen Sozialstation, was einen Bezug in Grafenau zum Projekt erschwert:

„Jetzt spreche ich vielleicht geschwind für Grafenau. Da merkt man, da ist eine andere Sozialstation, die gar nicht mit bei NeCTra ist. Da merkt man auch, dass dieses Projekt dort nicht so ganz passt in diese Kommune.“ (FoGr 2)

Daneben wurde in der dritten Fokusgruppe deutlich, dass quasi kein Durchlauf von Kund*innen der Sozialstation Weil der Stadt zu den Einrichtungen in Grafenau geschieht, da in Grafenau eben eine eigene Sozialstation ansässig ist. Insofern ist die Bestandskundschaft nicht in Grafenau, sondern eher in Weil der Stadt wohnhaft, was den Bezug der Grafenauer Bürgerschaft zu „NeCTra“ einschränkt. Der Sozialraum Grafenau weist insofern ganz eigene Strukturen und Einrichtungen auf, die ein gelingendes Älterwerden im Quartier fördern. Diese Verschiedenartigkeit der unterschiedlichen Sozialräume ist ein Faktor, warum das Projekt in Grafenau nicht gleichermaßen Fuß fassen konnte wie in Weil der Stadt und Merklingen.

Nutzenfaktoren des Projekts

Mit der Kategorie „Nutzenfaktoren“ sind die spezifischen Potenziale aus Perspektive der Teilnehmenden gemeint, die das Projekt beispielsweise für die Arbeit in den Einrichtungen mit sich bringt. In beiden Fokusgruppen wurde der potenzielle Mehrwert

des Projekts auf unterschiedlichen Ebenen sichtbar. Auf der einen Seite kann ein Nutzen für das eigene Arbeiten festgemacht werden, da durch die bessere Vernetzung ein besserer Informationsaustausch untereinander stattfinden kann, z.B. zu Klient*innen, die bereits einmal die Beratungsstelle aufgesucht haben und danach mit denselben Fragestellungen zum Sozialdienst einer anderen Einrichtungen gegangen sind. Dieser „Beratungstourismus“ der Kund*innen, der von den operativen Akteuren vielfach angemerkt wurde, kann durch den besseren Informationsaustausch verringert werden. Ein trägerspezifischer Nutzen, der sich daraus ableiten lässt, ist, dass Beratungszeiten so grundsätzlich reduziert werden können und beratende Tätigkeiten an einer anderen Stelle besser gebündelt werden können. Auf der anderen Seite kann daraus auch ein kundenbezogener Nutzen erwachsen, da durch eine solche Informationsweitergabe gewährleistet werden kann, dass etwa biografisch Relevantes bei einem Pflegeheimeinzug einer Person weitergegeben wird, die zuvor in der Beratungsstelle vorstellig war. Dieser bezieht sich auf eine stärkere Dienstleistungsorientierung und meint, dass die Angebote und Dienste dadurch letztlich noch besser auf die Belange der Kund*innen hin zugeschnitten werden können.

Zuletzt bietet das Projekt aber auch den Einrichtungen den prinzipiellen Nutzen, sich gemeinsam zu positionieren und in der Öffentlichkeit gemeinsam aufzutreten, was einem Marktvorteil gleichkommt und etwa Vertrauen in der Bürgerschaft bzw. Kundenschaft fördern kann, da aufgezeigt wird, dass die Einrichtungen miteinander zum Wohle älterer Menschen arbeiten, so

„dass man einfach gemeinsam auftritt und, dass man vernetzt ist und, dass man auch vielleicht das auch nachher nach außen sichtbar ist "Okay, die Altenhilfe in Weil der Stadt ist - obwohl es zwei unterschiedliche Institutionen sind - eins und arbeitet da irgendwie zusammen." Das hat ja auch, ich sage jetzt mal, einfach auch einen Vorteil auf dem Markt.“ (FoGr 2).

In der dritten Fokusgruppe wurde dies nochmals als eine Möglichkeit gesehen, durch die engere Zusammenarbeit das eigene Leistungsportfolio zu erweitern, um sich somit von Anbieterseite aus breiter aufstellen zu können. Sicherlich geht auch damit ein Marktvorteil einher.

Erwartungen ans Projekt

Innerhalb dieser Kategorie finden sich die Erwartungen der einzelnen Teilnehmenden an „NeCTra“ und auch Faktoren, die dazu beigetragen haben, dass sich Erwartungen gewandelt haben. Insgesamt stellen sich die originären Erwartungen der Akteure an das Projekt ähnlich vielfältig dar wie auch die Nutzendimensionen. Es kann festgehalten werden, dass die Akteure grundsätzlich an erster Stelle die Erwartung nennen,

dass ein Mehrwert für die Kund*innen geschaffen werden kann, wie z.B. bessere Beratungsstrukturen. Zugleich bestand aber auch die Erwartung, dass das eigene Arbeiten von der gesteigerten Vernetzung und Zusammenarbeit profitieren würde. Insbesondere in der Fokusgruppe der operativen Akteure wurde deutlich, dass Einzelne aufgrund von projektbezogenen Vorerfahrungen, die sich individuell eher negativ darstellen, in dieser Hinsicht eher zurückhaltend und ergebnisoffen an „NeCTra“ herangegangen sind:

„/ehm/ Wir sind, als wir uns auch Gedanken darüber gemacht haben, ob wir da mit einsteigen sollen, /ehm/ war immer der Gedanke so ein bisschen mit, es gab hier schon Projekte auch in Weil der Stadt, die waren jetzt nicht unbedingt erfolgreich und, ich sage es mal so, man hat schon so ein bisschen eine Projektverdrossenheit gespürt. Also /ehm/ okay, alle haben so ein bisschen, so ging es mir zumindest, da buttern wir jetzt Zeit wieder in irgendwas rein, aber kommt dann überhaupt der Effekt, den jetzt alle anpreisen so schwierig.“ (FoGr 2)

Letztlich bestand aber auch die grundlegende Erwartung, mithilfe technischer Lösungen, etwa auf Ebene von technischen Plattformen, die Vernetzung der einzelnen Akteure und Einrichtungen im Projekt unterstützen sowie abbilden zu können. Die individuellen Erwartungen ans Projekt haben sich im Einzelnen im Laufe des Projektgeschehens gewandelt und den Realitäten von „NeCTra“ angepasst, beispielsweise hinsichtlich der Ausgestaltung technischer Unterstützungssysteme. Hier haben die Akteure teilweise Grenzen erfahren müssen:

„Ja gut, aber es hat natürlich schon eine Fokusverschiebung gegeben, die im Nachhinein gar nicht für/ also vielleicht war es gut, auch ein Stück weit zu sehen, was nicht geht über die technische Unterstützung.“ (FoGr 3)

Erfahrungen aus dem Projekt

Diese Oberkategorie meint die Erfahrungen, die die Akteure und Interessensvertreter*innen im Projektgeschehen gemacht haben, z.B. im Umgang mit Technik und Vernetzung sowie den zuvor schon angesprochenen Grenzen von Technik und technischen Unterstützungsmöglichkeiten.

In der dritten Fokusgruppe wurde eine zentrale Erkenntnis aus dem Projektgeschehen aufgegriffen und eingehend diskutiert. Diese bezieht sich darauf, dass bestehende, informell gewachsene Strukturen des Zusammenarbeitens nicht zwangsläufig durch formale Strukturen, also digitale Plattformen abgelöst werden können. Viel eher geht es darum, Technik oder derartige Plattformen als ein unterstützendes Moment zu begreifen, das Arbeitserleichterungen bringen kann, wenn es auf die Bedarfe und Realitäten der Akteurspraxis zugeschnitten ist:

„also, der Blick auf NeCTra bzw. das Thema "Vernetzung" hat sich bei mir insofern auch gewandelt, als dass ich schon gemerkt habe, okay, mit dem Einsatz von formellen Strukturen, wie jetzt z.B. einer

Digitalisierungsplattform kann man halt keine informellen Strukturen auflösen bzw. /ehm/ so in die Richtung, in die man es halt gerne hätte. Ich glaube, dass NeCTra jetzt schon einfach ein guter Anlass war für das Entstehen von informellen Strukturen /ehm/ einfach mal den Blick zu schärfen und /ehm/ ja, dass die jetzt einfach langsam aber sicher auch wachsen müssen.“ (FoGr 3)

Eine konkrete Grenze für die Vernetzung der Akteure und den zuvor schon beschriebenen klientspezifischen Nutzen des Informationsaustauschs auf Trägerebene sind die bestehenden Gesetze zum Datenschutz, wie etwa die Datenschutzgrundverordnung. Die Akteure mussten im Projektverlauf erfahren, dass der Datenschutz einen direkten Austausch solcher Informationen erheblich erschwert: *„Mit der Technik wäre es vielleicht noch lösbar, aber die Datenschutz-Geschichte bricht uns immer wieder das Genick“* (FoGr 2). Der Datenschutz stellte die Projektpraxis vor große Herausforderungen und es wurde deutlich, dass viele Datenschutzfragen in Bezug auf den vorliegenden Themenbereich de jure noch nicht abschließend geregelt sind, wenn es z.B. darum geht, zentrale Stammdaten weiterzuleiten:

„das Thema "Datenschutz". Ich würde es noch weiter ziehen, auch mit der Frage der ganzen rechtlichen Implikationen. [...] Da gibt uns auch niemand eine wirkliche Antwort drauf, wie man damit umgeht. Das ist auch typisch für die Zeit, in der wir grade sind. Der Umbruch, also Digitalisierung braucht andere Regeln, als wir sie sonst kennen und /eh/ wir haben zur Zeit noch keine anderen Regeln. Also versucht immer aus der alten Welt was Neues irgendwie zu organisieren und, dass das auf Dauer nicht gehen kann, das ist ja nicht nur eine Erfahrung, die wir machen.“ (FoGr 3)

Daneben wurden aber auch sehr spezielle, eher negativ geprägte Erfahrungen zu technischen Assistenzsystemen der Vernetzung berichtet. Eine wesentliche Einschränkung besteht darin, dass die vorhandenen Softwarelösungen nach Einschätzung der Akteure nicht oder nur schlecht in der Lage sind, Vernetzungsformen mit mehr als drei Partner*innen abzubilden und umzusetzen, da die Datenstruktur und -komplexität mit jedem weiteren Akteur zunimmt sowie bestehende Techniklösungen eher in der Lage sind, eine Vernetzung zwischen lediglich zwei Partner*innen zu unterstützen:

„Spätestens bei A, B und C wird es schwierig und wenn ich dann halt irgendwann die ganze Palette habe, ist das über eine Plattform nicht mehr darstellbar /ehm/ Jetzt kann man sagen /ehm/ "Ihr seht des zu verkürzt", möglicherweise, aber selbst wenn man sich die ganz großen Plattformen anguckt, geht es im Kern immer nur darum, dass A und B irgendwo in eine weitgehende Handelsbeziehung kommen und mehr können Plattformen nicht, egal wie intelligent der Teil, der dann dahinter liegt dann auch gestaltet wird.“ (FoGr 3)

Eine weitere zentrale Projekterkenntnis ist, dass die Technik bestenfalls unterstützend dabei sein kann, Vernetzung im Praxisalltag zu fördern. Sie kann gelebte Vernetzung aber nicht ersetzen. In der Fokusgruppe der Interessensvertreter*innen wurden eher

zwei andere Erkenntnisse diskutiert, die eine Kosten- und Komplexitätsperspektive anführen:

„Technik und Digitalisierung führt, vielleicht auch manchmal entgegen aller Versprechen, zumindest immer zu zwei Konsequenzen. Erstens, es wird komplizierter und zweitens, es wird teurer.“ (FoGr 3)

Auswirkungen von NeCTra

Mit dieser Oberkategorie werden die konkreten Effekte und Benefits beschrieben, die für die Akteure in der Projektpraxis spürbar sind. Hierbei sind insgesamt Überschneidungen mit den zuvor beschriebenen Potenzialen zu finden, die das Projekt mit sich bringt. Insofern konnten vielfach die Ziele erreicht werden, die bei Projektbeginn formuliert wurden. Es bleibt festzuhalten, dass „NeCTra“ auf Einrichtungsebene zu einer besseren Vernetzung beigetragen hat. Sicherlich haben bereits vor diesem Projekt Strukturen bestanden, die insofern den Weg bereitet haben, jedoch hat das Projekt in der Wahrnehmung der Akteure dazu beigetragen, den Austausch untereinander nochmals zu stärken und zu verbessern:

„aber von daher wenn ich es jetzt so vergleiche, wie es vor neun Jahren war mit jetzt und auch mit NeCTra, denke ich, ist es schon nochmal ein Sprung nach vorne für die Stadt. Also Stadt mit Merklingen und Teilorten /ehm/ wo man viel enger zusammenarbeitet. Wo wir natürlich einen Benefit voneinander haben, weil wir die Menschen kennen, mit denen wir zu tun haben.“ (FoGr 2)

Dies lässt sich etwa auf Ebene der Leitungsteams nachvollziehen. Das Projekt hat dazu beitragen können, dass sowohl unterschiedliche Personen als auch Arbeitsbereiche einander besser verstehen, ggf. bestimmte Abläufe besser nachvollziehen können und die individuellen Bedarfe erkennen können:

„Aber es sind auch auf Einrichtungsebene noch ganz andere Themen in der Vernetzung der Leitungsteams, die jetzt auch schon feststelle, dass die jetzt auch schon eintreten. Dass einfach ein größeres Verständnis dafür ist, was machen eigentlich die anderen, wie funktioniert deren Arbeit. Gerade zwischen ambulant und stationär, denke ich, war die Lücke relativ groß, wo das Projekt jetzt schon einen Beitrag dazu leistet, die ein Stück weit zu schließen.“ (FoGr 3).

Es führte auch dazu, dass sich das individuelle Blickfeld in den Beratungssituationen der einzelnen operativen Akteure erweitert hat und dass die Empfehlungen für die Kund*innen bzw. das Angebot der Institutionen passgenauer gestaltet sowie ausgebaut werden konnte:

„und wo auch die Kunden davon profitieren, weil sie nicht jedes Mal von vorne anfangen müssen oder sechs Stellen anrufen müssen, wenn sie Fragen haben. Also das ist, denke ich, schon ein Riesenfortschritt auch bedingt durch NeCTra.“ (FoGr 2)

Im Kleinen empfinden die Teilnehmenden der Fokusgruppen auch bereits so etwas wie eine gemeinsame „Identität“, die dadurch entsteht, dass man sich auf dem Markt gemeinsam positioniert und für die Altenhilfe in Weil der Stadt und den Teilorten aufstellt. Freilich bestehen mit Blick auf dieses Gefühl einer „Identität“ stetiger

Entwicklungsbedarf und Möglichkeiten, diese weiter mit Leben, Inhalten und gemeinsamen Aktionen zu füllen. Ein weiterer organisationsbezogener Benefit bezieht sich darauf, dass die Einrichtungen durch „NeCTra“ ihre Position am Markt tatsächlich stärken konnten und die Beratungsstelle in Weil der Stadt einen völlig anderen Stellenwert in der bürgerschaftlichen Wahrnehmung erhalten hat.

Beratungsstelle als intermediäre Vernetzungsstelle

Diese Kategorie stellt dar, wie sich die Beratungsstelle zu einem Intermediär weiterentwickeln kann, welche Bedingungen sich dafür ergeben und was sich die Teilnehmenden davon erhoffen. Die Weiterentwicklung zu einer „intermediären Vernetzungsstelle“ wird von den Akteuren als große Chance gesehen und als eine Möglichkeit verstanden, dass Kund*innen sich möglichst einfach und ohne Hemmschwellen Beratung bei einer entsprechend ausgebildeten Fachkraft holen können, die sie an passende Stellen weitervermittelt, wovon letztlich auch die beteiligten Einrichtungen auf Organisationsebene profitieren, da Mehrfachberatungen vermeiden werden können:

„wir brauchen eine Struktur, eine niederschwellige Struktur, wo sich Menschen hinwenden können. Zum einen, dass es eine adäquate Ansprechperson gibt und, zum anderen auch, dass Organisationen entlastet werden.“ (FoGr 3)

Durch die Bündelung der Beratungstätigkeiten könnte solch eine Anlaufstelle im Sozialraum also als eine Art „Weichensteller“ fungieren und für die Klient*innen Wege und Möglichkeiten aufzeigen, an welchen Stellen sich Hilfe geholt werden kann. Der Intermediär wäre also in der Lage, den Kund*innen einen „Strauß von Möglichkeiten“ zu bieten, aus dem sie sich die passende „Blume“ herausziehen können.

Dieses Anliegen ist voraussetzungsvoll. In den Fokusgruppen wurden Anforderungen im Hinblick auf die organisatorischen und personellen Rahmenbedingungen eines Intermediärs diskutiert. Einerseits muss die Fachkraft, die für solch eine vernetzende Stelle arbeitet, entsprechend geschult sein, über kommunikative Kompetenzen und ein breites Verständnis für die Belange der Kund*innen und über den Sozialraum verfügen. Andererseits braucht es Räumlichkeiten und die entsprechende technische Infrastruktur. Nicht zuletzt muss auch ein entsprechendes Öffnungszeitenkonzept entwickelt werden, dass sowohl die Möglichkeit eröffnet, zu bestimmten Öffnungszeiten die Anlaufstelle zu nutzen als auch Raum lässt, zugehende Beratungsformen anzubieten und Offenheit ermöglicht, dass individuelle Terminabsprachen mit den Kund*innen getroffen werden können. Dies bedingt für das Öffnungszeitenkonzept eine größtmögliche Flexibilität. Darüber hinaus wäre der Intermediär an gewisse „Spielregeln“ gebunden, um notwendiges Vertrauen von den sozialräumlichen Akteuren zu erhalten. Dazu

gehört dann kundenspezifisch darauf zu achten, welche Kund*innen an welche Einrichtung weitervermittelt werden können oder ggf. in welche Einrichtung sie am besten passen. Eine andere wichtige Säule ist weiterhin eine hohe Transparenz. Dies meint, dass der Intermediär zum Wohle der Kund*innen entscheidet und derartige Entscheidungs- und Vermittlungsprozesse im Sozialraum und für die beteiligten Akteure eindeutig nachvollziehbar sind.

Außerdem wurden in den Fokusgruppen vorstellbare Trägerkontexte diskutiert. Es wurde deutlich, dass ein Einbezug kommunaler Akteure von Bedeutung sein kann, um das Anliegen und die Wahrnehmung in der Öffentlichkeit noch zu stärken. Insgesamt braucht es auf Ebene der Akteure daneben einen kontinuierlichen Austausch, um Wissen über die sozialräumlichen Themenstellungen und Angebote der Einrichtungen generieren zu können und darüber zu verfügen. Eine multiple Trägerschaft oder zumindest eine enge Vernetzung mit den relevanten Partner*innen vor Ort kann zudem das Bild in die Öffentlichkeit transportieren, dass solch eine intermediäre Vernetzungsstelle in der Lage ist, multidirektional zu beraten und die Kund*innen nicht in eine vorgegebene Richtung lenkt. Gleichzeitig sollte bei dieser Form des Netzwerkers nicht der Faktor „Zeit“ unterschätzt werden. Vielmehr muss Gewissheit darüber herrschen, dass diese Form der Vernetzung ein gewisses Arbeitszeitbudget neben der normalen Beratungsarbeit für die Mitarbeitenden eines Intermediärs erfordert.

Zukünftige Weiterentwicklungen / „Blick über den Tellerrand“

Diese letzte Oberkategorie umfasst die generelle Vernetzung im Sozialraum und deren Ausgestaltung sowie die Weiterentwicklungspotenziale bzw. -grenzen im Hinblick auf die Altenhilfestruktur vor Ort. Die Akteure kommen zu der Einschätzung, dass für den Sozialraum Weil der Stadt in Zukunft vor allem der Themenbereich „Wohnen“ insgesamt in der alternden Gesellschaft an Bedeutung hinzugewinnen wird. Dies schließt sowohl das Wohnen im eigenen Wohnraum als auch stationäre und alternative Wohnformen mit ein. Es gilt dabei, Lösungen und Handlungsansätze für Service-Wohnen, Kurzzeitpflege, Wohnformen für Menschen mit Demenz und jüngere Pflegebedürftige zu finden sowie Wege zu suchen, über das vorhandene Angebot zu informieren. Gerade mit Blick auf die demografische Veränderung und die damit verbundene Zunahme von demenziellen Veränderungen in der Bevölkerung wird hier ein Bedarf für eine spezifische und kleinräumige Wohnform genannt, wie z.B. eine Wohngruppe für Menschen mit Demenz. Die bereits dargestellten Anforderungen und Bedarfe an den Datenschutz wurden hier nochmals spezifiziert. Von der Seite der Praktiker*innen aus ist

ein eindeutiger Bedarf daran zu sehen, dass sich die datenschutzrechtlichen Grundlagen in einer Weise wandeln, die der sozialräumlichen Praxis zuträglich sind und den Akteuren nicht die erforderliche Flexibilität nimmt, die sie für vernetzende Tätigkeiten benötigen. Denn dies kommt letztlich vor allem dem Wohle (älterer) Kund*innen zugute:

„Ja und da wäre es ganz arg geschickt mit dem Datenschutz, wenn man da so Notizen machen könnte, was beraten worden ist. Sodass wir da geschwind drauf greifen können: "Ach, die Frau G. hat schon dieses und jenes beraten" und dann wissen wir auch Bescheid. Oft ist dieses dreifach beraten, dass sich die Leute auch immer absichern ja ringsrum.“ (FoGr 2)

Diese datenschutztechnischen Implikationen erfordern zudem, dass sich die Träger und Institutionen, wie beispielsweise die Kirche, eindeutig positionieren. Dies schließt zum einen die Positionierung zu Datenschutzthemen in der Öffentlichkeit ein. Zum anderen ist damit aber auch gemeint, dass sich der kirchliche Datenschutz stärker an den reell vorhandenen Bedarfen der Praxis orientiert, zum Beispiel in Bezug auf die Verwendung cloudbasierter Dienste und Produkten, die in den Rechenzentren der Einrichtungen vorgehalten werden müssen. Hierin wird noch eine deutliche Kluft zwischen Dingen wahrgenommen, die von den heutigen rechtlichen Datenschutzrahmenbedingungen gefordert werden und die der kirchliche Datenschutz demgegenüber tatsächlich vorsieht.

Die vielen konkreten Bedarfe, die genannt und diskutiert wurden, müssen aber immer auch unter dem Punkt knapper werdender (personeller) Ressourcen in den Blick genommen werden. Folglich wurde in FoGr 3 hervorgehoben, dass an mancher Stelle ggf. auch eine Grenze gezogen werden muss - etwa dann, wenn keine personellen Ressourcen für die Ausgestaltung neuer Konzepte vorhanden sind. Die Frage dabei ist dann, welche Bedarfe vorrangig behandelt werden und welche eben nicht aufgegriffen werden können:

„Und ich glaube, ein anderes Thema ist auch nochmal unter dem Stichwort ‚Ressourcen‘, sich eher nochmal zu begrenzen oder gucken, was geht nicht mehr. Sehr genau hinzugucken, wofür brauchen wir welche Qualifikationen, damit man Qualität halten kann.“ (FoGr 3)

Im Kontext des Aspekts „Wohnens“, der künftig eine zentrale Bedeutung hat, ist unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen insofern zu hinterfragen, wie Wohnformen im Bereich zwischen ambulanten und stationären Wohnformen in Weil der Stadt gefördert werden können, um eine gleichbleibend hohe Versorgungsqualität der Kund*innen zu schaffen und beizubehalten:

„wie gelingt eine gute Versorgung auch in anderen Wohnformen, die ein Stück weit an der Schnittstelle sind, die wir vielleicht auch schon in näherer Zukunft in Weil der Stadt umsetzen werden. /ehm/ Wo wir im

Prinzip genau schauen müssen, okay, wie kann man diese hohe Qualität der Versorgung sicherstellen für möglichst viele Personen mit den Ressourcen, die da sind. Ich denke, das ist so das zentrale Thema und /ehm/ ja, ich denke, das ist auch was, was letztlich notwendig sein wird.“ (FoGr 3)

Kundenbilder

In beiden Fokusgruppen zeigten sich sowohl ressourcen- als auch potenzialorientierte Kundenbilder, die von den operativen Akteuren und Interessensvertreter*innen vertreten und diskutiert wurden. Die Akteure formulierten in beiden Fokusgruppen immer wieder die Bedeutung, das Dienstleistungsangebot auf die Bedarfe und Lebenswelten der potenziellen Kund*innen auszurichten, Projektkontexte so zu gestalten, dass ein Mehrwert für die Betroffenen und deren Angehörigen erzielt werden kann.

FoGr 1 Kund*innen	
Individualkontext	• Differente Vorerfahrungen, v.a. durch Engagement und eigene Betroffenheit mit dem Alter konfrontiert • Berufsbezogene Erfahrungen mit dem Alter(n) und den „NeCTra-Einrichtungen“
Sozialräumliche Bedingungen	• Unterschiede werden gerade auf Ebene der Einrichtungen wahrgenommen: Grafenau bietet Begegnungsmöglichkeiten und -räume sowie Offenheit in der Ausrichtung
Erleben des sozial-räumlichen Dienstleistungsangebots als Expert*innen	• Viele positive Beispiele in Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau, die ein gelingendes Älterwerden unterstützen • Größe und Übersichtlichkeit des konkreten Sozialraums unterstützt die Ausgestaltung positiver Nachbarschaftsverhältnisse • Bedarf an Koordination des Engagementbereichs, bspw. im Rahmen von Beratung und Begleitung der Besuchsdienste
Vernetzungserleben	• Vernetzung der Einrichtungen als positives Erlebnis der Teilnehmenden: Anlaufstellen sind dadurch für die Teilnehmenden bekannt. Dabei wenig Erleben von Konkurrenzdenken • Vorprojekte haben dazu beigetragen, Bekanntheitsgrad zu heben und Grundlagen für die heutige Vernetzung zu schaffen. • Noch immer empfundener Bedarf an Vernetzung der Dienstleister mit Anbietern des Gesundheitsbereichs
Informationskultur	• Mund-zu-Mund-Propaganda als hohes Gut der Infokultur • Immer relevanter wird künftig ein Ausgestalten digitaler Zugangs- und Informationswege • „Analoge Informationskultur“ (Zeitungen, Stadtteilblätter usw.) bleiben aber immer noch wichtig • Grenze: Hemmschwelle, sich Infos zu besorgen, da man sich so einen individuellen Hilfebedarf eingestehen müsse

Kundenbilder	• Kulturpessimistisch und auch positiv konnotiert: man setze sich erst mit konkreten Fragen des Alters auseinander, wenn man selber unmittelbar davon betroffen ist und verweigert sich so dem eigenen Älterwerden • Optimistischer: Alter als Gestaltungsmöglichkeit und Engagement, das darauf vorbereiten kann
FoGr 2+3: Operative Akteure und Interessensvertreter*innen	
Sozialräumliche Bedingungen	• Unterschiedliche Orientierung bei Hilfebedarf in den Sozialräumen Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau: Grafenau in Richtung Sindelfingen, Weil der Stadt und Merklingen als zusammenhängender Sozialraum • Verfügbarkeit von Angeboten in den Sozialräumen: Grafenau – „NeCTra“-externe Sozialstation, Projektbezug dort schwierig • Weiterleitung von Kund*innen: quasi kein Durchlauf von Kund*innen der Sozialstation Weil der Stadt zu den Einrichtungen in Grafenau geschieht. Bestandskundenschaft in Weil der Stadt wohnhaft • Sozialraum Grafenau weist ganz eigene Strukturen und Einrichtungen auf, die ein gelingendes Älterwerden im Quartier fördern mit Folgen für das Projekt
Nutzenfaktoren des Projekts	• Eigenes Arbeiten: besserer Informationsaustausch und Abbau von „Beratungstourismus“ durch Austausch zwischen den Einrichtungen → mehr Zeit für andere Arbeitsprozesse • Klientenspezifisch: besserer Infoaustausch fördere die Informationsweitergabe an relevante Stellen/Einrichtungen, Angebote können auf die Kundenbelange hin maßgeschneidert werden • Einrichtungsnutzen: Positionierung am Markt und in der Öffentlichkeit im Sinne eines gemeinsamen Auftretens
Erwartungen ans Projekt	• Mehrwert für Kund*innen erzeugen • Vorerfahrungen aus negativen Projekten schmälern die Erwartungen und sorgen für ergebnisoffene Herangehensweise • Bessere Vernetzung und Zusammenarbeit untereinander • Technische Vernetzungslösungen testen und nutzen
Erfahrungen aus dem Projekt	• Historisch gewachsene Strukturen der Zusammenarbeit lassen sich nicht per se durch die Einführung technischer Hilfs- und Unterstützungslösungen aufbrechen • Datenschutz als Bremse in der Vernetzung und des Austauschs von Stammdaten der Kund*innen • Aktuell vorhandene Techniklösungen können die Realität nur ungenügend abbilden: Vernetzung geht nur mit Menschen und im besten Falle mit unterstützender Technik

Auswirkungen von „NeCTra“	• Deutlich bessere Vernetzung auf Einrichtungs- und Leitungsteamebene sowie Austausch untereinander • „NeCTra“ profitierte von den geschaffenen Strukturen und Weichenstellungen der Vorgängerprojekte • Blickfelderweiterung einzelner Mitstreiter*innen für andere Arbeitsbereiche • Gewachsene gemeinsame „Identität“ der „NeCTra“-Akteure: Beratungsstelle mit anderem Stellenwert
Beratungsstelle als intermediäre Vernetzungsstelle	• Strukturbedarf für vernetzende Stelle mit hemmschwellenfreien Zugangswegen für Bürger*innen und Öffnungszeitenkonzept, das Freiräume für Beratungszeitvereinbarungen lässt • Bedarf an Strukturen und Personalausgestaltung: Beratungskompetenz, Sozialraumwissen und Empathie als personelle Grundbedingungen • „Spielregeln“ entwickeln und Vertrauen der sozialräumlichen Akteure schaffen, Transparenz im Beratungs- und Entscheidungsfindungsprozess • Kommunale Akteure miteinbeziehen zur Ausgestaltung des Intermediärs • Zeitbudget für weitergehende Vernetzungsprozesse und -arbeit einplanen
Zukünftige Weiterentwicklungen / „Blick über den Tellerrand“	• „Wohnen im Alter“ wird von Einrichtungs- und Informationskontext von Bedeutung: Welche Wohnformen und Informationskultur braucht Weil der Stadt hierbei noch? • Datenschutzerfordernungen müssen sich wandeln, um den sozialräumlichen Realitäten und Komplexitäten gerecht zu werden → auch die Kirche muss sich anders positionieren? • Generelle Frage, welche Bedarfe nicht mehr aufgegriffen werden können, weil immer knapper werdende, personelle Ressourcen dies verhindern
Kundenbilder	• Ältere (Kund*innen) als Akteure und Gestalter der eigenen Lebenswelt: positiv ausgestaltete Bilder mit Blick auf die Ressourcen der einzelnen älteren Menschen

Tab. 3: Übersicht der zentralen Ergebnisse aus den Fokusgruppen.

4.2.3 Perspektivische Schnittmengen und Unterschiede

Dieser Abschnitt soll nochmals die Schnittmengen und Unterschiede der Fokusgruppen beleuchten. Mit Blick auf die sozialräumlichen Bedingungen kann zusammengefasst werden, dass in allen Fokusgruppen besonders die Heterogenität der Sozialräume Weil der Stadt und Grafenau hervorgehoben wurde, vor allem vor dem Kontext

der jeweils ansässigen Einrichtungen und im Einfluss, wie stark das Projekt in Grafenau Fuß fassen konnte. Ein Unterschied wurde in der Diskussion der drei Gruppen deutlich. Die Expert*innen aus FoGr 1 sprechen eher davon, wie sehr sich die Räumlichkeiten im Vergleich zu Weil der Stadt unterscheiden, wobei die Teilnehmenden aus FoGr 2 etwa konkrete Erkenntnisse ihrer Arbeit einbringen, dass die Sozialstation in Weil der Stadt wenig Bezüge zu den Bürger*innen nach Grafenau hat und die Stammkundschaft eher nicht von hier kommt. Die Diskussionen in FoGr 2 und 3 beleuchteten die sozialräumliche Ebene eher von Einrichtungsseite aus und deuten klare Grenzen und unterschiedliche Orientierungen zwischen den Sozialräumen an, die in der Wahrnehmung der Teilnehmenden in FoGr 1 nicht derartig stark thematisiert wurden. Hierin spiegelt sich eher der expertisengestützte Blick der Teilnehmenden aus FoGr 1 wider, der aus Sicht des Sozialraums Weil der Stadt und Grafenau als Wohn-, Lebens- und Engagementort spricht. Insofern gestaltet sich die sozialräumliche Mobilität über die „gefühlten Grenzen“ der Sozialräume - aus Einrichtungssicht - in der Wahrnehmung der FoGr 1-Teilnehmenden deutlich dynamischer.

Das Erleben von Vernetzung im Sozialraum beschreiben alle der drei Fokusgruppen als gewinnbringend, aber auch als voraussetzungsreich. Die aktuelle Lage der Vernetzung einzelner Einrichtungen wird von allen Seiten als positiv wahrgenommen. Hier ist auffällig, dass auch von den Kund*innen die Vorgängerprojekte, die im Sozialraum Fuß gefasst haben, als wesentlich tragend und inhaltlich wegbereitend für die jetzige gute Vernetzungssituation der relevanten Träger der Altenhilfe angesehen wird. Ergänzt werden kann dies durch die Einschätzung der operativen Akteure und Interessensvertreter*innen, dass das Projekt „NeCTra“ hier nochmals zu einer Erweiterung des Fokus beigetragen hat und den Austausch auch innerhalb der Einrichtungen gestärkt hat, wie etwa auf Ebene der Leitungsteams. Alle der drei Fokusgruppen haben ebenfalls gemein, dass die Erfahrungen aus den Vorgängerprojekten, die möglicherweise nicht immer positive Ergebnisse mit sich gebracht oder nachhaltige Strukturen im Sozialraum implementiert haben, scheinbar als Lernanlässe begriffen wurden bzw. werden, um sie für neue Projektvorhaben mit einzubeziehen und einzelne Projektbausteine möglicherweise anders auszugestalten. Insbesondere in FoGr 1 ist dabei nochmals deutlich geworden, dass es im Kontext bürgerschaftlichen Engagements von Bedeutung ist, diese sozialräumlichen Hintergründe in Bezug auf ein konkretes Projektvorhaben reflektieren zu können und die dahinterliegenden „Geschichten“ der einzelnen Akteure zu kennen, wenn auch engagierte Bürger*innen in irgendeiner Weise an

Netzwerkarbeit und Vernetzung beteiligt werden sollen. Negativ geprägte Vorerfahrungen können hierbei eher eine Hemmschwelle darstellen. Insofern ist auch von Einrichtungsseite auf Projektebene zu hinterfragen, wie die Zugänge besser gestaltet werden können, wenn schlechte Erfahrungen mit der Projektlogik auf Seiten der Bürgerschaft bestehen. Die Diskussion in FoGr 1 konnte ebenfalls aufzeigen, dass die zuvor beschriebene „gemeinsame Identität“ der „NeCTra“-Akteure in Teilen auch von bürgerschaftlicher Seite schon wahrgenommen wird und für ein positives Vernetzungserleben spricht.

Im Hinblick auf die skizzierten „Kundenbilder“ zeigen sich abermals Unterschiede in den jeweiligen Perspektiven. In der FoGr 1 wurden zuerst negativ geprägte Bilder von Kund*innen diskutiert, die aufzeigen, dass manche Bürger*innen sich erst mit Fragen des Alters und Älterwerdens auseinandersetzen, wenn sie selber oder ihre Angehörigen unmittelbar davon betroffen sind. Dieses „Kundenbild“ geht davon aus, dass in vielen Fällen keine ausreichende Planung erfolgt, was die Umsetzung von Angeboten für die Einrichtungen erschwert. Demgegenüber standen in FoGr 2 und FoGr 3 besonders ressourcenorientierte Bilder im Blick und weniger defizitorientierte Sichtweisen, die in FoGr 1 diskutiert wurden. Die operativen Akteure und Interessensvertreter*innen vertraten und skizzierten hier eher Bilder von Angeboten, die wesentlich durch einen Dienstleistungsgedanken geprägt sind und zuallererst die Bedarfe der Kund*innen aufgreifen und sich an diesen orientieren. Dabei sollen die Ressourcen und Potenziale im besten Falle aufgegriffen und gestärkt werden. Dieses Kundenbild ist demnach wesentlich positiver geprägt und versteht ältere Menschen stärker als Gestalter*innen der eigenen Lebenswelt. Die Diskussion in FoGr 1 verdeutlichte, dass sich die Expert*innen ein solches Bild eher selber zuschreiben und das Engagement auch als Mittel zum Zweck nehmen, um sich auf das eigene Alter und Älterwerden vorzubereiten.

Die intermediäre Vernetzungs- und Anlaufstelle wurde als solche in der FoGr 1 der sozialräumlichen Expert*innen als solche nicht genannt, was auch damit zusammenhängt, dass dies eher eine „sprachliche Regelung“ der NeCTra-Beteiligten ist. Jedoch kam sehr wohl zur Sprache, dass die Beratungsstelle sich immer weiter entwickeln muss und geeignete Vernetzungspartner*innen finden sollte. In diesem Sinne zeigte sich in der Diskussion in FoGr 1 der eindeutige Bedarf, dass die Beratungsstelle sich möglicherweise organisatorisch und konzeptionell anders aufstellen müsse, was letztlich dem angestrebten Format eines Intermediärs entsprechen würde, auch wenn es so konkret nicht von den FoGr 1-Teilnehmenden benannt wurde. Die

Weiterentwicklung zu einer intermediären Vernetzungsstelle wurde demzufolge stärker in FoGr 2 und 3 vor den oben genannten Themenbereichen diskutiert.

4.3 Quantitativer Ergebnisteil der Evaluation – Auswertung der Statistik der Beratungsstelle

Die Beratungsstellenstatistik gibt Aufschluss über die Merkmale der Beratungen im Auswertungszeitraum. Zu diesen Merkmalen zählen etwa die reine Anzahl der Beratungen in 2018 und 2019, die durchschnittliche Beratungsdauer und die Beratungsformen. Wie folgt zeigen sich die Daten:

Beratungsstellenstatistik		2018	2019	Gesamt
Anzahl der Beratungen		188	289	477
Ø-Beratungszeit (in Minuten)		21	17	19
Beratungsart	Telefonisch	55%	64%	61%
	im Büro	39%	33%	35%
	in der Häuslichkeit	1%	0%	0,4%
	E-Mail + Telefon	2%	3%	2%
	SST	0%	0,3%	0,2%
	E-Mail	3%	0%	1%
Kundenart	NK	61%	63%	62%
	BK	17%	20%	19%
	37.3	22%	16%	18%
FV- oder KV-Mitglied	Ja	21%	11%	15%
	Nein	79%	89%	85%
Kontaktherstellung	Kunde selbst	39%	28%	32%
	Angehörige	60%	68%	65%
	Bekannte	0%	2%	1%
	Sonstige	1%	2%	2%
Anzahl Themen der Kund*innen	ein Thema	66%	61%	63%
	zwei Themen	23%	21%	22%
	drei Themen	12%	18%	16%

Tab. 4: Allgemeine Datenauswertung der Beratungsstellenstatistik.

Die Gesamtanzahl der Beratungen hat im Jahr 2019 gegenüber dem Vorjahr leicht zugenommen. Im Schnitt fanden 2018 noch 27 Beratungen pro Monat statt. Im Auswertungszeitraum von 2019 stieg die durchschnittliche Beratungsanzahl auf 32 Beratungen pro Monat an. Ein genau entgegengesetzter Trend zeigt sich dabei jedoch bei der durchschnittlichen Beratungsdauer. Im Jahr 2018 dauerte eine

durchschnittliche Beratung 21 Minuten. Die durchschnittliche Beratungszeit sank im Vergleichszeitraum 2019 hingegen auf 17 Minuten. Insofern haben zwar in diesem Jahr mehr Beratungen stattgefunden, diese sind jedoch kürzer geworden als im Vorjahr. In beiden Jahren wurden mehr als die Hälfte Beratungen telefonisch durchgeführt. Insbesondere in 2019 ist eine anteilige Zunahme der telefonischen Beratungen festzustellen. Diese Form der Beratung hat also noch an Bedeutung hinzugewonnen. Im Jahr 2019 fand jede dritte Beratung direkt vor Ort in der Beratungsstelle statt. Kombinierte Beratungen aus E-Mail und Telefon oder nur per E-Mail spielen insgesamt eine nachrangige Rolle. Weiterhin setzen sich die allermeisten Kund*innen, die eine Beratung in Anspruch nehmen, zum ersten Mal mit der Beratungsstelle auseinander und zählen folglich zu den neuen Kund*innen. Der Anteil von Mitgliedern des Fördervereins der Sozialstation bzw. des Krankenpflegevereins, die eine Beratung in Anspruch nehmen, fällt insgesamt anteilig gering aus. Im Jahr 2019 war nur etwa jede*r Zehnt*e Mitglied eines dieser Vereine. Zu unterstreichen ist die besondere Bedeutung der Angehörigen der Kund*innen für die Beratungsstelle, wenn es um die Akquise potenzieller Kund*innen geht. Denn im Jahr 2018 haben in 60% aller Fälle die eigenen Angehörigen den Kontakt zur Beratungsstelle hergestellt. Im Jahr 2019 stieg dieser Anteil sogar noch auf 69% an. In 2018 haben zwei Fünftel der Kund*innen auf eigenen Antrieb den Kontakt zur Beratungsstelle hergestellt. In 2019 waren es demgegenüber noch 28% aller Ratsuchenden.

Die Beratungsstellenstatistik gibt zudem Aufschluss darüber, wo die Klient*innen wohnen. Das tatsächliche Einzugsgebiet der Beratungsstelle stellt sich insofern wie folgt dar:

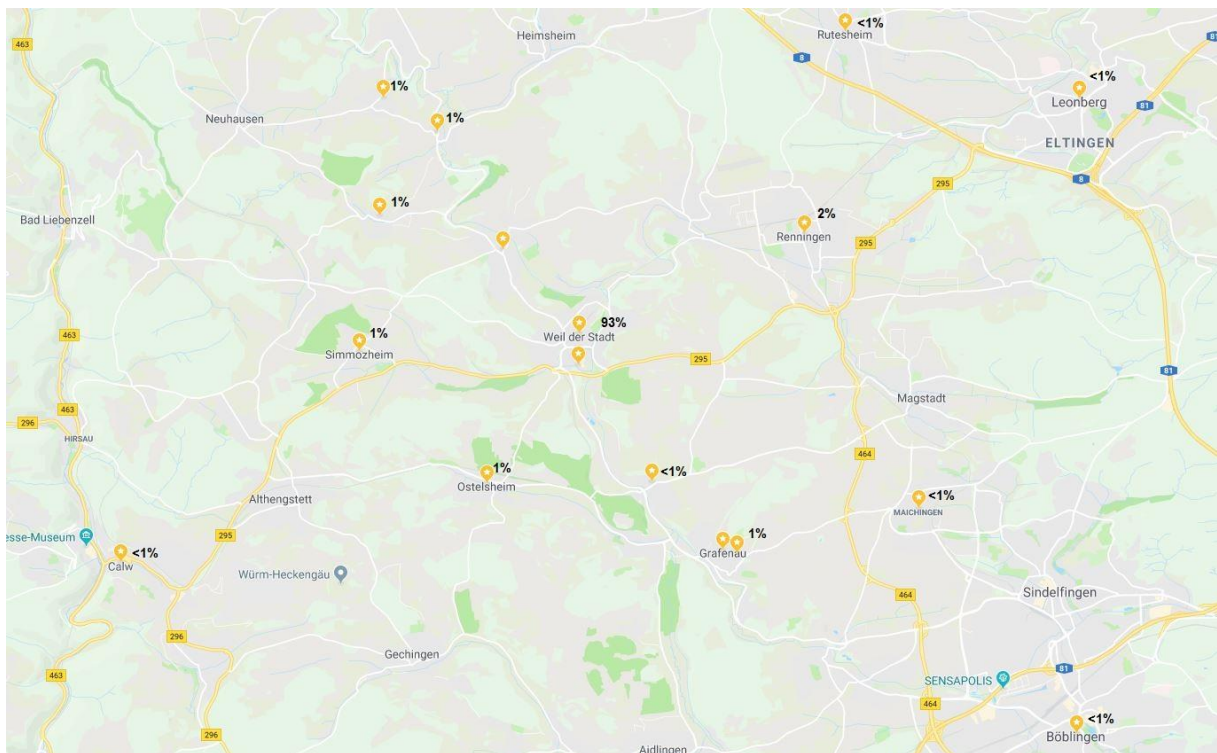


Abb. 8: Einzugsgebiet der Ratsuchenden mit %-Anteilen an allen Beratungen (gelbe Sterne).

Die räumliche Aufteilung des Wohnorts der Beratungsstellenkund*innen ist demnach relativ breit gefächert, wobei 93% aller Klient*innen der Beratungsstelle tatsächlich unmittelbar aus dem städtisch-räumlichen Umfeld der Beratungsstelle - Weil der Stadt und seinen Ortsteilen. Dabei kommen anteilig 48% der Ratsuchenden direkt aus Weil der Stadt, 29% aus Merklingen, 7% aus Schafhausen, 6% aus Mönklingen, 4% aus Hausen und 3% aus dem Service-Wohnen „An der Wolldecke“. Neun Ratsuchende, die die Beratung in Anspruch genommen haben, wohnen in der Gemeinde Renningen, jeweils drei Ratsuchende in Leonberg bzw. Simmozheim. In Grafenau, Böblingen und der Gemeinde Ostelsheim leben insgesamt jeweils zwei Klient*innen. Aus den verbleibenden Ortschaften, wie z.B. Sindelfingen, und Landkreisen, wie etwa dem Enzkreis, kommt jeweils nur ein Ratsuchender. Der Sozialraum Weil der Stadt und seine Ortsteile spielt folglich als lokaler Bezugsraum für die Beratungsstelle die größte Rolle. Gerade im räumlichen Umfeld von Weil der Stadt ist die Beratungsstelle folglich als Anlaufstelle für Fragen zum Alter(n) bekannt.

In der Beratungsstellenstatistik sind zudem Daten zu den Themenstellungen gesammelt worden, die die Kund*innen angefragt haben. Diese Themenstellungen wurden bei der Auswertung in neun Kategorien unterteilt. Mit Blick auf die Beratungen im Auswertungszeitraum stellt sich die Verteilung nach Themen wie folgt dar:

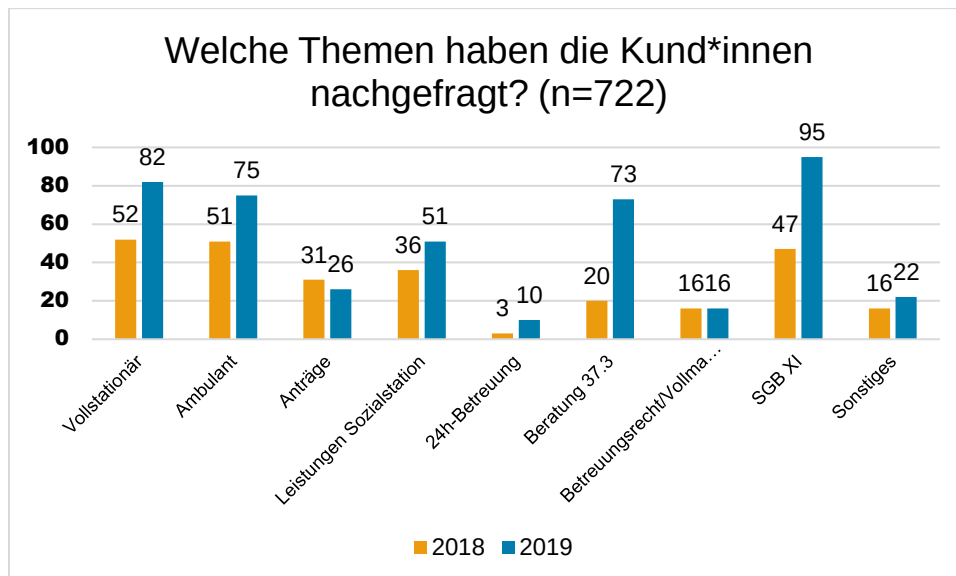


Abb. 9: Anfragen der Kund*innen der Beratungsstelle nach Themen (Mehrfachnennungen, absolute Zahlen).

Wie schon in der obigen Tabelle dargestellt, hat sich die Anzahl der Themen, die anteilig von den Kund*innen nachgefragt worden, nicht drastisch verändert. Jedoch ist zwischen 2018 und 2019 eine leichte Zunahme von Kund*innen zu erkennen, die drei oder mehr Themenstellungen in die Beratung mit eingebracht haben. Die thematische Komplexität der Beratungen hat also etwas zugenommen. Die größte Rolle für die Beratung spielen Anfragen rund um das SGB XI, wie z.B. zum Leistungsgefüge und der Einstufung, zum vollstationären und ambulanten Setting sowie Beratungseinsätze nach § 37.3 SGB XI, welche im Jahr 2019 erheblich zugenommen haben. Daneben sind aber auch Rückfragen zum Leistungsspektrum der Sozialstation von Bedeutung, die anteilig an der Gesamtthemenanzahl zwischen 2018 und 2019 etwa gleichgeblieben sind. Stärker nachgefragt wurden im Jahr 2019 Informationen zur Möglichkeit einer 24h-Betreuung im eigenen häuslichen Umfeld – ein Themenfeld, das auch weiterhin von zunehmender Bedeutung sein dürfte.

Ausgehend von den dargestellten Themenbereichen stellt die Beratungsstellenstatistik auch dar, welche konkreten Stellen von den Berater*innen für die Kund*innen angefragt wurden, auf welchen Ebenen hier sich also eine konkrete Vernetzung im Sozialraum mit Blick auf die individuellen Anliegen entwickelt:

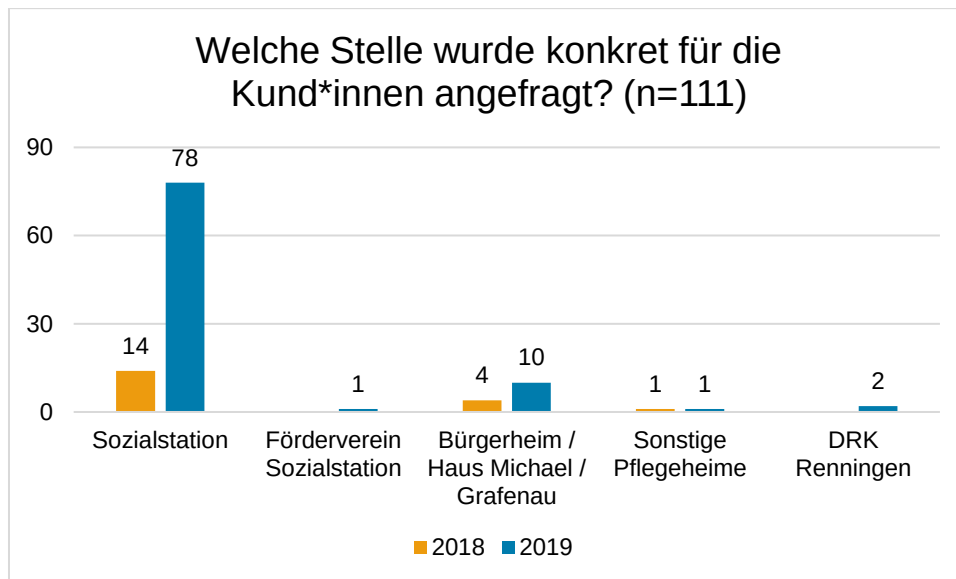


Abb. 10: Für die Kund*innen vermittelte Stellen (Mehrfachnennungen, absolute Zahlen).

Die Sozialstation wurde in den allermeisten Fällen direkt von der Beratungsstelle für die Kund*innen angefragt. Insbesondere bei den Beratungen, die in der Projektlaufzeit im Jahr 2019 stattgefunden haben, hat sich die Anzahl der konkreten Anfragen und Vermittlungen durch die Beratungsstelle an die Sozialstation im Vergleich zum Vorjahr mehr als verfünffacht. Daneben sind auch die weiteren Einrichtungen, deren Akteure an „NeCTra“ beteiligt sind, als Ziel konkreter Anfragen der Beratungsstelle gewesen. Diese haben im Jahr 2019 gegenüber dem Vorjahr leicht zugenommen und haben sich in der Projektlaufzeit verdoppelt. Im Vergleich zu Anfragen an die Sozialstation spielen diese stationären Einrichtungen aber eher eine untergeordnete Rolle. Insgesamt ist in der Praxis der Beratungsstelle folglich im Laufe des Projekts „NeCTra“ eine deutliche Zunahme von Vermittlungen sowie Anfragen für Kund*innen an beteiligte Einrichtungen und Projektpartner*innen des Gesamtprojekts zu erkennen und der Projekterfolg auch dadurch messbar.

Zuletzt wurden in der Beratungsstellenstatistik auch Daten erfasst, die Aufschluss darüber geben, welche Empfehlungen den Kund*innen im Anschluss an Beratungsgespräche gegeben wurden. Diese wurden ebenfalls kategorisiert und in zehn Oberkategorien gesammelt, die sich wie folgt darstellen:

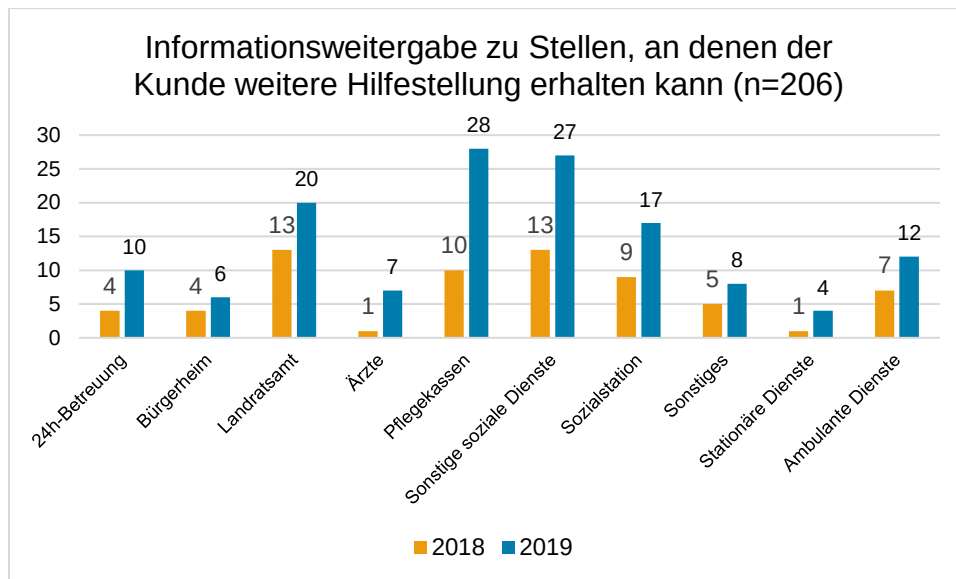


Abb. 11: Informationsweitergabe/Empfehlungen für die Kund*innen (Mehrfachnennungen, absolute Zahlen).

Aufgrund der steigenden Anzahl von Anfragen rund um das SGB XI nahmen im Jahr 2019 auch die Empfehlungen bzw. Weiterleitungen zu den Pflegekassen und dem Sozialdienst des Landratsamtes zu. Eine ähnlich hohe Zunahme an Empfehlungen ist bei sonstigen sozialen Diensten zu verzeichnen, wozu beispielsweise Betreuungsvereine zählen. Einen Zuwachs an Informationsweitergabe zu Diensten, die eine 24h-Betreuung anbieten, ist, wenn auch im Kleinen, ebenfalls auffällig.

4.4 Diskussion der Evaluationsergebnisse

In den Zeiten einer zunehmend digitalisierten Welt und eines stetig voranschreitenden demografischen Wandels gewinnen technische Lösungen und digitale Assistenzsysteme in allen Lebensbereichen an Bedeutung. Gerade auf sozialräumlicher Ebene ist dies von großer Relevanz, um unterschiedliche Akteure, Einrichtungen und Träger der Altenhilfe stärker miteinander in Kontakt treten zu lassen und die Netzwerkarbeit so zu unterstützen, dass für die Beteiligten auf allen Seiten ein Mehrwert erzielt werden kann. Das Projekt „NeCTra“ und die soeben vorgestellten Ergebnisse der drei Fokusgruppendifkussionen haben aufgezeigt, dass Technik und Digitalisierungsplattformen, die prinzipiell eine technische Unterstützung für eine stärkere Vernetzung sozialräumlicher Vorhaben und Akteure bieten sollen, noch lange kein Selbstläufer sind und noch immer viele Verbesserungs- und Entwicklungsbedarfe von technischer Seite aus zu bestehen scheinen, um den komplexen sozialräumlichen Realitäten bzw. Strukturen und Bedarfen der jeweiligen Einrichtungen gerecht zu werden. Insofern ist die Erkenntnis, dass digitale Plattformen und Technik noch immer nicht informell gewachsene Strukturen und Netzwerke ersetzen können, umso zu mehr Vernetzung beizutragen, sondern im

besten Falle tatsächlich eher als unterstützendes Medium herangezogen werden sollten. Es bleibt also festzuhalten, dass Vernetzung technische Lösungen als Unterstützung braucht, diese aber nicht zum Zweck einer solitär digitalisierten Netzwerkarbeit ersetzt. Viel eher sind technische Hilfslösungen eher als unterstützendes Moment zu verstehen, das auch darauf angewiesen ist, dass es ergebnis- und prozessorientiert von den jeweilig beteiligten Akteuren eingesetzt wird. Insofern sollten bürgerschaftliche Akteure und Einrichtungen, die auf solche technischen Lösungen zurückgreifen wollen, um Vernetzung in kleineren oder größeren Sozialräumen zu fördern, sich immer zuerst der sozialräumlichen Bedingungen und Strukturen gewahr werden und reflektieren, welche Implikationen damit für den Einsatz digitaler Plattformen einhergehen. Das Projekt hat verdeutlicht, dass die unterschiedlichen Bedingungen auf Ebene der Sozialräume verhindern können, dass Vernetzung und Technik hier Fuß fassen können. So haben die vorliegenden Strukturen in Grafenau eine Anbindung an „NeCTra“ erschwert. In diesem Sinne sind für einen gezielten Einsatz von technischen Lösungen in diesem Kontext immer auch die „gefühlten Grenzen“ der Handlungs- und Sozialräume genauestens auszuloten, beispielsweise mit Hilfe von Sozialraumanalysen. Mit Blick auf die Übertragbarkeit solcher Ansätze und Erfahrungen ist sicherlich auch die Größe der Sozialräume zu berücksichtigen. Im hier vorliegenden Falle betrifft es mit Weil der Stadt, eine Stadt mit rund 19.000 Einwohner*innen, und damit einen eher übersichtlichen Sozialraum mit einer gewissen, aber überschaubaren Anzahl von Akteuren und Einrichtungen, die mit Blick auf die örtliche Altenhilfe ins Vorhaben miteinzubeziehen sind. Es kann davon ausgegangen werden, dass mit zunehmender Größe der Sozialräume auch die Komplexität der Vernetzung und Netzwerkarbeit nach und nach zunimmt, was die Frage stellt, welche Rolle Digitalisierungsprojekte und -vorhaben in größeren Raumkontexten spielen und welche Herausforderungen damit einhergehen können. Zugleich zeigen die Projekterfahrungen, dass solche Plattformen davon leben, dass sie partizipativ von den Akteuren genutzt und somit mit Leben und Inhalten gefüllt werden. Dabei hat das Projekt „NeCTra“ zugleich eine eindeutige Stolperfalle aufgezeigt, die auf Ebene des Datenschutzes verortet ist. Aus den bestehenden datenschutzrechtlichen Gesetzen, wie etwa dem Bundesdatenschutzgesetz und der DSGVO ergeben sich große Herausforderungen für die sozialräumliche Praxis, ein solch geartetes Vorgehen wie bei „NeCTra“ verfolgt und freilich nachvollziehbare Bedenken, ob sich der Mehraufwand der Einführung technischer Hilfsmittel tatsächlich kurz-, mittel- und langfristig vor dem Hintergrund des Datenschutzes rentabel macht.

Die Akteure der Fokusgruppen konnten zahlreiche datenschutzrechtliche Aspekte auffindig machen, die einer Art der Vernetzung, wie sie im Projekt angestrebt war, hinderlich gegenüberstehen.

„NeCTra“ hat darüber hinaus verdeutlicht, dass ein Scheitern oder die Notwendigkeit Alternativen auszuloten im Hinblick auf technisch-unterstützende Ansätze dazu beitragen kann, eine bessere „analoge“ Vernetzung im Sinne eines „Zusammenrückens“ der Beteiligten herbeizuführen, wie etwa auf Ebene der Einrichtungen und Leitungsteams im Projekt. Ein solches Scheitern kann also tatsächlich auch ein „Katalysator“ für die praktische Netzwerkarbeit und ein Rückbesinnen auf die eigenen Qualitäten und Kompetenzen der einzelnen Mitstreiter*innen im Projekt sein, wenn die Gründe des Scheiterns und damit verbundenen Erfahrungen aus dem Prozessgeschehen als wirkliche Lernanlässe begriffen werden, Vernetzung auf Ebene des Sozialraums mit einer eher einfach gearteten technischen Unterstützung, wie in „NeCTra“ vollzogen, voranzutreiben, weiterzuentwickeln und weiterzudenken. Dafür braucht es von Seiten der Einrichtungen her immer auch die Offenheit, solche Ideen- und Reflexionsräume zuzulassen und für den zuvor beschriebenen Zweck als Anlass zu nutzen, die eigene Arbeit und das Networking qualitativ hochwertig zu gestalten.

Zuletzt hat die Auswertung der statistischen Daten der Beratungsstelle verdeutlicht, dass die Kund*innen sich schon heute mit zahlreichen und komplexen Themenstellungen an die Beratungsstelle wenden, um ihre Fragestellungen zu klären. Im Rahmen des Projekts „NeCTra“ und der Tätigkeit der Beratungsstelle ist es dabei gelungen, die Kund*innen mit ihren spezifischen Anfragen bzw. Anliegen immer zielgerichteter an die jeweiligen Stellen, wie z.B. beteiligte „NeCTra“-Einrichtungen weiterzuvermitteln. Dies verdeutlichen die Zahlen der Beratungsstellenstatistik, die insbesondere zwischen den 2018 und 2019 nochmals eine erhebliche Zunahme der Vermittlungstätigkeit aufzeigen. Hierin spiegeln sich auch die gewachsenen Vernetzungsstrukturen der beteiligten Einrichtungen wider, die durch das Projekt „NeCTra“ in den Blick genommen wurden. Wenn berücksichtigt wird, welche Themenbereiche von den Akteuren als künftig relevant erachtet werden, wie z.B. das Wohnen und unterschiedliche Wohnmöglichkeiten für ältere Bürger*innen, ist davon auszugehen, dass sich sowohl diese Themenkomplexität als auch die Anzahl der Beratungen und der Bedarf in der Praxis für eine weitervermittelnde Stelle künftig noch weiter steigern und zeigen werden. Vor dem Kontext der Weiterentwicklung der Beratungsstelle zur intermediären

Vernetzungsstelle dürften daraus fast unmittelbar besondere Qualitäts- und Kompetenzbedarfe für die Mitarbeitenden des Intermediärs entstehen, die zu berücksichtigen wären.

5. Geschäftsmodell und Nachhaltigkeit

Das in NeCTra zu entwickelnde Geschäftsmodell setzt sich aus der nachhaltigen Finanzierung des zukünftigen Intermediärs als zentralem Bindeglied zwischen den beteiligten Projektpartnern und der Finanzierung der Digitallösungen zusammen.

5.1 Geschäftsmodell Intermediär

Wie schon in Kapitel 3.2 angeführt, konnte mit der gemeinsamen Trägerschaft von Stadt, Keppler-Stiftung und Sozialstation eine nachhaltige Finanzierung des zukünftigen Intermediärs sichergestellt werden.

Da die Erstberatung für alle Bürgerinnen und Bürger entsprechend der Vereinbarung mit der Stadt Weil der Stadt kostenlos ist und sich der Großteil der Beratungen auf Erstberatungen beschränkt, sind Einnahmen potentiell nur bei Folgeberatungen zu erzielen. Für Mitglieder des Fördervereins und des Krankenpflegevereins Merklingen, die wiederum den Großteil der Folgeberatungen ausmachen, sind diese ebenfalls kostenlos. In der bisherigen Beratungsstelle wurde für alle anderen Folgeberatungen ein pauschaler Betrag von 15,00€ in Rechnung gestellt. Dieser ist nicht kostendeckend, bewirkt aber, dass die Beratung nicht von Personen mit einem allgemeinen Redebedarf missbraucht wird. Nach Diskussion mit den zukünftigen gemeinsamen Trägern des Intermediärs wurde davon abgesehen, den Betrag zu erhöhen. Die grundsätzliche Niedrigschwelligkeit der Beratung soll auch bei Folgegesprächen erhalten bleiben, ein hoher Preis würde dem zuwiderlaufen. Die beteiligten Träger sind bereit, den sich aus diesen Beschlüssen ergebenden Finanzierungsbedarf (Personalkosten und Sachkosten für Miete und Bürobedarf) langfristig zu übernehmen und damit nicht nur den Status Quo zu erhalten, sondern die Öffnungszeiten des Intermediärs mindestens um einen weiteren Tag in der Woche auszubauen.

5.2 Geschäftsmodell Digitale Vernetzung

Insbesondere die sich aus dem von der Firma SWING vorgelegten Angebot (s. Kap. 3.3) ergebenden Diskussionen zeigten, dass bei den beteiligten Partnern wenig Spielraum für weitere monatliche Technikkosten vorhanden ist. Dies gilt umso mehr, wenn die Kosten den erzielbaren Nutzen deutlich übersteigen.

Der große Vorteil der abschließend umgesetzten technischen Lösung liegt daher in den niedrigen Kosten im Vergleich zu einer Plattform- oder Software-Lösung. In der Folge entsteht für die beteiligten Partner kein regelmäßiger finanzieller Aufwand, da

die Lösungen allesamt auf existierenden Anwendungen aufbauen, für die ohnehin gezahlt wird.

Wenn man beachtet, dass durch eine Transparenz über Kapazitäten und eine klare Vermittlungsstruktur untereinander Personalkosten eingespart werden, stehen in diesem Fall Kosten und Nutzen definitiv in einem positiven Verhältnis. Die positiven Effekte ergeben sich vor allem in den folgenden Bereichen:

- Der Intermediär entlastet die anderen Partner, bei denen weniger niedrigschwellige Beratungen anfallen.
- Es findet keine unnötige Doppelberatung statt.
- Die punktgenaue Vermittlung führt zu einer Auslastungsoptimierung der Partner.
- Der Zeitaufwand für Angehörige wird gesenkt, woraus sich eine erhöhte Kundenzufriedenheit ergibt.

5.3 Nachhaltigkeit und Verbreitung

Die NeCTra-Entwicklungen enden nicht mit dem Projekt: Der Intermediär ist in Stellung und soll langfristig Nutzen stiften. Die digitalen Lösungen werden schon jetzt und auf unbestimmte Zeit weiter genutzt.

Das Projektergebnis ist aber auch richtungsweisend für andere Sozialräume: Sowohl die gesammelten Erkenntnisse als auch die entwickelten Lösungen können und sollen andernorts genutzt und verwendet werden. Innerhalb der Keppler-Stiftung laufen bereits Überlegungen, an welchen Standorten Konstellationen bestehen, die eine unkomplizierte Nachahmung ermöglichen.

5.3.1 Öffentlichkeitsarbeit

Für eine Verbreitung der Idee im Sozialraum und darüber hinaus, wurde gezielt Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Über NeCTra wurde an verschiedenen Stellen berichtet. Durch die Praxispartner selbst wurde das Projekt in beiden Ausgaben der mittlerweile gemeinsam herausgegebenen Zeitschrift „Kleeblatt“ in 2019 vorgestellt. Es fanden Eintragungen in den Projektdatenbanken „Telemedizin BW“ und „Digital@BW“ statt. Auf Basis eines Interviews mit der Projektleitung wurde ein Online-Artikel bei „Gesundheitsindustrie BW“ erstellt (<https://www.gesundheitsindustrie-bw.de/fachbeitrag/aktuell/wie-koennen-pflegestrukturen-von-der-digitalisierung-profitieren>).

6. Fazit

Den im Projektantrag formulierten Zielen ist NeCTra deutlich nähergekommen. Die vertiefte Vernetzung ist die Grundlage für eine verbesserte Versorgungssicherheit im Sozialraum. Es ist eine Lösung installiert, welche klare Kommunikationswege und Transparenz schafft. Damit werden Zeit sowie Aufwand bei Kunden und Dienstleistern reduziert. Die handelnden Personen sind überzeugt und daher gewillt, die zur Verfügung stehenden Mittel einzusetzen.

Herausforderungen ergaben sich vor allem im Zusammenhang mit der Technikauswahl und immer wieder durch die datenschutzrechtlichen Grenzen.

Daraus resultiert die Frage der Übertragbarkeit auf größere und damit komplexere Umsetzungsszenarien. Die Umsetzung für die überschaubaren Sozialräume Weil der Stadt und Grafenau warf bereits einige Fragen auf. Eine Software, die etwa in einer Großstadt eine umfängliche, nutzenbringende Vernetzung im Sinne von NeCTra zwischen einer Vielzahl unterschiedlicher Rechtsträger bei gleichzeitiger Einhaltung der Datenschutzbestimmungen ermöglicht, scheint bisher nicht vorhanden. Voraussetzung für eine solche Lösung wäre außerdem die aktive Nutzung durch alle infrage kommenden Träger. Dies zeigt sich am Markteintritt aktueller Teillösungen (z.B. zum Entlassmanagement), welche ohne Steuerung einen Flickenteppich mit ganz eigenen Problematiken zur Folge haben können.

Ein weiterer Punkt, der durch die Evaluation deutlich wird, liegt in den sozialräumlichen Grenzen zwischen dem Stadtgebiet von Weil der Stadt und der Gemeinde Grafenau. Inwiefern hier eine Nachhaltigkeit der vernetzten Zusammenarbeit erreicht wird, ist heute noch nicht absehbar.

Die Evaluation zeigt aber auch, dass auf Kundenseite Interesse an einer Vernetzung der Angebote besteht und darin nicht nur Entlastungspotential für alle Seiten, sondern auch neue Marketing- und Kundenbindungsmöglichkeiten für die Anbieter stecken.

Die Tatsache, dass NeCTra auch auf persönlicher Ebene der beteiligten Praxispartner zu einem tieferen gegenseitigen Verständnis über Arbeitsweise und besondere Herausforderungen geführt hat, wird langfristig positive Wirkung entfalten.

Anschlussfragen, welche sich auch für eine Vertiefung im Rahmen von zukünftigen Projekten eignen würden, lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Klärung datenschutzrechtlicher Fragestellungen und rechtlicher Implikationen bei der Vernetzung einer Vielzahl von Rechtsträgern hinsichtlich unterschiedlicher Datenformate.
- Analoge und digitale Einbeziehung von weiteren Akteuren in ein sozialräumliches Versorgungsnetzwerk der Alten- und Krankenhilfe.
- Übertragung der NeCTra-Entwicklungen auf komplexere Systeme (z.B. Großstadt).
- Nutzung der Vernetzungserkenntnisse für zukünftige gemeinsame Entwicklungen.

Die abschließende Betrachtung führt zu der Gesamtbewertung, dass das Projekt NeCTra erfolgreich war. Der Erfolg liegt zum einen in den aufgeführten entstandenen Mehrwerten, zum anderen in dem Erkenntnisgewinn, welcher auch Hindernisse und Grenzen einschließt.

Der Dank der Projektleitung gilt allen beteiligten Partnern mit den jeweilig beteiligten Mitarbeitern. Trotz mancher Rückschläge im Projekt kamen nie Zweifel am Willen zur Umsetzung der Projektidee auf. Dies machte der Projektleitung die Arbeit leicht. Ein besonderer Dank gilt der gemeinsamen Projektmitarbeiterin Sabrina Haller und ihrem Engagement für das Projekt.



Abb. 12: Abschlussbild des Projektteams

Literaturverzeichnis

Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (12. überarb. Auflage). Weinheim und Basel: Beltz.

Przyborski, A. & Riegler, J. (2010). Gruppendiskussion und Fokusgruppe. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 436-448), Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (GWV).

Schulz, M. (2012). Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft. In M. Schulz, B. Mack & O. Renn (Hrsg.), *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft* (S. 9-22), Bd. 34. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Anhang

NeCTra-Handbuch (Auszug)

NeCTra-Handbuch (Stand: 20.11.2019)

Ab dem 11.11.2019 soll ein Teil der Anfragen an Beratungsstelle, Keppler-Stiftung und Sozialstation mittels einer neuen „Vermittlungsliste“ gegenseitig transparent gemacht werden. Hierauf haben das Bürgerheim Weil der Stadt, das Haus Michael in Merklingen, das Zentrum für Senioren und Begegnung Adrienne von Bülow in Grafenau sowie die Sozialstation Weil der Stadt Zugriff. Ziel ist ein eindeutiger Kommunikationsweg für Anfragen, die an falscher Stelle eingehen oder dort zum aktuellen Zeitpunkt nicht bedient werden können. Ergänzt wird die Vermittlungsliste durch die Tabelle „Kapazitäten“.

Die Handhabung soll so einfach und gleichzeitig so genau wie möglich sein um einen Mehrwert für die Beteiligten zu erzielen. Die Tabellen sollen analoge Kontakte und Beziehungen nicht ersetzen, sondern sinnvoll ergänzen und unnötigen Aufwand sparen. Letztendlich profitieren sollen neben den Einrichtungen vor allem die Kunden/Bewohner/Gäste/Angehörige.

Das folgende „Handbuch“ regelt dazu den Umgang mit den Tabellen.

Grundsätzliche Regeln und Informationen

- Beide Tabellen liegen in einem neuen Laufwerk unter [S:\Team\VB\BBB_Nectra](#) ab.
- Bei allen NeCTra-Partnern wurden neue E-Mail-Postfächer geschaffen. Die berechtigten Personen haben hierauf Zugriff. Es muss jeweils einrichtungsintern geklärt werden, wer diese Mails – täglich – abrufen. Dort gehen Informationen über neue Vermittlungsanfragen und Veränderungen der Kapazitäten ein. Es handelt sich um folgende Adressen:
 - Anfrage@sozialstation-wds.de
 - Anfrage@haus-michael-merklingen.de
 - Anfrage@buergerheim-weil-der-stadt.de
 - Anfrage@seniorenzentrum-grafenau.de

Kapazitäten

Die Tabelle „Kapazitäten“ dient zur Information der NeCTra-Partner über die aktuellen Möglichkeiten einer Einrichtung in unterschiedlichen Versorgungsbereichen. Hierzu ist nötig, die Tabelle mindestens wöchentlich zu pflegen. Folgende Regeln sollen hierfür gelten:

1. In den jeweiligen Felder wird per Drop-Down-Menü eine von drei Möglichkeiten ausgewählt. Die Farbhinterlegung im

Grundpflege	Kap. Vorhanden
Hauswirtschaft	auf Anfrage
Putzeinsätze	voll belegt

Sinne einer Ampel ermöglicht eine intuitive Orientierung.

Dies Felder bedeuten jeweils Folgendes:

- „Kapazität vorhanden“: In dieses Angebot können – ggf. auch kurzfristig – neue Kunden aufgenommen werden.
 - „auf Anfrage“: Unter Umständen lassen sich neue Kunden unterbringen, mit einer gewissen Wartezeit ist zu rechnen.
 - „voll belegt“: In dieses Angebot können derzeit keine weiteren Kunden aufgenommen werden.
2. Die Liste ist unterteilt in
 - „Kapazität aktuell“: jetzige Situation
 - „Tendenz“: voraussichtliche Situation in einem Zeitraum von ca. 2-8 Wochen
 3. Gerade um diese Tendenz erläutern zu können, steht ein Feld für Bemerkungen zur Verfügung.
 4. Einmal pro Woche (mindestens) erfolgt die Überprüfung, ob die angegebenen Kapazitäten noch aktuell sind. Stichtag hierfür ist wöchentlich der Mittwoch, sodass donnerstags von einer aktuellen Liste ausgegangen werden kann. Dies muss einrichtungsintern geregelt werden.
 5. Jede*r, der*die Änderungen vornimmt, vermerkt dies in den letzten Spalten mit Datum und Nachnamen.
 6. Nach einer wichtigen Änderung können direkt über die Tabelle entweder einzelne oder bestimmte NeCTra-Partner informiert werden. Dazu sind diese Partner mit E-Mail-Links hinterlegt. Der Text „Veränderung Kapazitäten [Name Einrichtung] [Name Angebot]“ genügt. Beispiel: *„Veränderung Kapazitäten Haus Michael Kurzzeitpflege.“*
- Besonderes Interesse an einer Änderung kann die Beratungsstelle haben, die daher oben gesondert aufgeführt ist. Oben gibt es außerdem die Möglichkeit, alle Partner mit einer gemeinsamen E-Mail zu informieren.

7. Direkt aus der Tabelle kann zudem per Link in die Tabelle „Vermittlung“ gewechselt werden.

Vermittlung

Wird ein Ratsuchender/Kunde/Tagesgast/Bewohner/Angehöriger beraten, der außerhalb des eigenen Leistungsangebots besser aufgehoben wäre, so wird dieser je nach Kapazität (s.o.) an einen der anderen NeCTra-Partner vermittelt. Dies geschieht mit der Tabelle „Vermittlung“. Ziel ist, für die Person die jeweils beste Versorgungsform zu finden, auch, wenn diese außerhalb der eigenen Einrichtung liegt. Für die Tabelle „Vermittlung“ gelten folgende Regeln:

1. Das Einverständnis der betreffenden Person für eine Aufnahme in die Vermittlungsliste wird eingeholt. Dies geschieht auf Grundlage der jeweiligen Datenschutzdokumente der Einrichtung, bzw. mündlich bei telefonischer Beratung. Dies wird in der letzten Spalte der Tabelle mit „JA“ vermerkt.
2. Es werden Daten von Personen aufgenommen, die jeweils vom anderen Träger am besten versorgt werden können oder dies wünschen.
3. Nach einem neuen Eintrag wird/werden die betroffene(n) Einrichtung(en) per E-Mail informiert. Dafür stehen Verlinkungen oben zur Verfügung (Outlook wird geöffnet). Es genügt der Text „*Neue Eintragung in Vermittlungsliste*“.
4. Die informierte Einrichtung übernimmt den Eintrag anschließend ins eigene System und nimmt aktiv Kontakt zur Person auf. Nach dieser Übertragung wird die entsprechende Zeile aus der Vermittlungsliste gelöscht.
 - Befindet sich eine vermittelte Person bereits im System, kann sie direkt aus der Vermittlungsliste gelöscht werden.
 - Hat eine Anfrage mehrere Adressaten (z.B. Tagespflege und Sozialstation), dann entfernt die jeweilige Einrichtung nach Kontaktaufnahme und Übernahme in das eigene System das X in der auf sie bezogenen Spalte.
5. Es werden folgende Daten aufgenommen:
 - Eingangsdatum (Datum des Erstkontakts)
 - Name, Vorname
- Art stationär: Welche Dienstleistung ist stationär angefragt?
 - DP = Dauerpflege
 - KP = Kurzzeitpflege
 - TP = Tagespflege
 - (Betreutes Wohnen)
- Art ambulant: Welche Dienstleistung ist ambulant angefragt?
 - Behandlungspflege
 - Grundpflege
 - Hauswirtschaft
 - Putzeinsatz
 - Betreuung
 - Pflegeberatung 37,3
 - Pflegekurse
- Pflegegrad (vorhanden?)
- Angehörige (relevante als Kontaktpersonen vorhanden?)
- Kontaktdaten
- Aufnahme ab wann gewünscht?
- Bemerkungen:
 - Probleme, Pflegerelevante Diagnosen, Wünsche, gesundheitliche Situation und Wohnsituationen.
- Anmeldeunterlagen (Wo liegen diese in Papierform vor? Datum des Versands bzw. Herausgabe der Infomappe)
- wieder melden am / wenn / bis: Wann sollte der Kunde/Interessent spätestens Rückmeldung erhalten?
- Name Eintrag: Wer hat den Eintrag vorgenommen (ist relevant, wenn Rückfragen entstehen).
6. Ein Blick auf die Tabelle „Kapazitäten“ hilft, dem Kunden eine Einschätzung zu geben, ob und wann seinem*ihrem Wunsch entsprochen werden kann.
7. Ausnahmen: Notfälle (Jede Einrichtung sucht in Notfällen eine schnelle Lösung, ggf. in telefonischer Abstimmung mit den Partnern.)

1) Kategoriensystem für FoGr 1: Kund*innen

Sozialräumliche Hintergründe

- Sozialräumliche Ausgestaltung (relevante Unterschiede zwischen WdS/Merklingen und Grafenau im Erleben der Kund*innen)

Individualkontext

- Funktion als Hintergrund (Bezug zum Thema, zum Projekt und zum „Expertenstatus“)
- Thematische Vorerfahrungen (In welchen Zusammenhängen mit Alter(n) oder Akteuren der Altenhilfe in WdS in Kontakt gekommen? Bereits einmal Beratung in Anspruch genommen? o.ä.)

Erleben des sozialräumlichen Dienstleistungsangebots als Expert*innen

- Versorgungsstruktur (wie gestaltet sich die Altenhilfestruktur generell vor Ort im Erleben der Kund*innen?)
- Angebotsbedarfe (wo werden konkrete, sozialräumliche Bedarfe genannt?)
- Vernetzungserleben (wie wird die Vernetzung der Angebote und/oder Träger/Einrichtungen von den Kund*innen wahrgenommen?)
- Angebotserleben (welche Erfahrungen wurden bei der Nutzung von Angeboten dabei gemacht?)
- Nutzungsgrenzen (gibt/gab es Hinderungsgründe für eine Angebotsnutzung?)
- Angebotskonkurrenz (empfinden Kund*innen zwischen den verschiedenen Akteuren der Altenhilfe so etwas wie Konkurrenzdenken?)

Informationskultur

- Informationsebenen (wie werden Informationen beschafft und über welche Kanäle gelangen Infos zur Altenhilfe an die Kund*innen? Wo bestehen auch Grenzen und Bedarfe?)
- Informationskonsistenz (sind erhaltene Informationen in sich konsistent?)

Kundenbilder (welche Bilder von „Kund*innen“ haben die Befragten in ihrem Status als „Expert*innen“?)

Sonstiges

Kategoriensysteme für die FoGr 2 und 3: Operative Akteure und Interessensvertreter*innen

Sozialräumliche Hintergründe

- Sozialräumliche Ausgestaltung (relevante Unterschiede zwischen WdS/Merklingen und Grafenau sowie Auswirkung daraus aufs Projekt)

Nutzenfaktoren des Projekts

- Trägerspezifische Potenziale (Chancen für die eigenen Einrichtungen und auf organisationaler bzw. Trägerebene)
- Klientenspezifische Potenziale (Chancen für den einzelnen Kunden)
- Sozialraumbezogene Potenziale (Chancen für WdS, Grafenau, Merklingen)
- Individualbezogene Potenziale (Persönlicher Nutzen von NeCTra)

Erwartungen ans Projekt (generell, welche realen Erwartungen bestehen oder bestanden an das Projekt)

- Projektspezifische Vorerfahrungen (hier werden die Projekte angesprochen, die nicht gut gelaufen sind und inwiefern dies Einfluss auf die Erwartungshaltung nimmt)
- Wandlung der Erwartungen (inwieweit hat sich der Blick auf das Projekt/die Erwartungen gewandelt?)
- Veränderungsfaktoren (welche Gründe liegen vor, die zu einem veränderten Blick auf das Gesamtprojekt beigetragen haben?)

Erfahrungen aus dem Projekt (welche realen Erfahrungen wurden mit Blick auf das Projekt gemacht?)

- Technik und Vernetzung (Wechselspiel zwischen beiden Bereichen)
- Stolperfallen und Grenzen von Vernetzung (woran hakte es im Projekt? Was sind auch Grenzen für die Vernetzung der Akteure in Theorie und Praxis?)
- Erfolgsfaktoren von Vernetzung (Was trägt zum Gelingen bei, dass Technik und Vernetzung gut miteinander in Einklang zu bringen sind?)
- Projekterfolg (Bedingungen, unter denen NeCTra von den Befragten als erfolgreich eingeschätzt werden würde)

Auswirkungen von NeCTra

- Arbeitsbezogener Benefit/Effekte (Konkrete Auswirkungen für das eigene Arbeiten)
- Organisationsbezogene Benefit/Effekte (Konkrete Auswirkungen für die Arbeit innerhalb der eigenen Einrichtung)
- Vernetzungsbezogener Benefit/Effekte (Konkrete Auswirkungen für die Vernetzung mit Partner*innen)
- Sozialraumbezogener Benefit/Effekte (Konkrete Auswirkungen auf Ebene der jeweiligen Sozialräume, z.B. bei der Vernetzung)

Beratungsstelle als Intermediäre Vernetzungsstelle

- Definition (wie definieren die Befragten den Intermediär? Welche Aufgaben werden solch einer Stelle zugeschrieben?)
- Kontaktkontexte (Ausmaß und/oder Orte des Kontakts, etwa: wo stehen die Befragten mit der Beratungsstelle in Kontakt?)
- Trägerschaftskontexte (in wessen Trägerschaft sollte die Intermediäre stehen und was trägt dabei zum Gelingen bei?)
- Strukturell-organisatorische Bedingungen (technische Infrastruktur, personelle Kompetenzen usw.)

- Potenziale einer Intermediären (Konkrete Chancen für die Sozialräume, die Kund*innen, die Organisationen und die eigene Arbeit)
- Einzubeziehende Akteure (wer fehlt noch? Wer ist noch nicht mit dabei, aber dringend notwendig für die Weiterentwicklung der Beratungsstelle?)

Zukünftige Weiterentwicklungen / „Blick über den Tellerrand“

- Sozialräumliche und organisationelle Vernetzung (Gestaltung, in welchem Rahmen usw.)
- Weiterentwicklungspotenziale und Grenzen (Bezug nehmend auf die Altenhilfestruktur vor Ort. Wo bestehen grundsätzliche Lücken in der Versorgungslandschaft? Wo gibt es auch Grenzen bei der Ausgestaltung?)

Kundenbilder

Leitfäden der drei Fokusgruppen

Leitfaden Fokusgruppeninterview – „Kund*innen“ (FoGr 1)

Vorab: Aufnahmegerät, Einverständniserklärung

Moderation der Fokusgruppe: Prof. Dr. Ines Himmelsbach

Intro

Projekt sollte vorgestellt werden; nicht zu lange;

Projektname; Altenhilfeträger in WdS und Grafenau sich besser vernetzen und ob dies besser digital unterstützt werden; durch Frau Willmann!

Vorstellungsrunde

- privater/beruflicher Hintergrund (kurz)
- Bezug zum Thema (Funktion)
- eigene Erfahrungen/Betroffenheit
 - Themen, zu denen man Beratung gebraucht hat
 - als Betroffene*r
 - als Angehörige*r
 - Beratungsstellen/Anbieter, mit denen man dabei in Kontakt kam

Kommentare Herr Weweler: Alle Personen mit Altenhilfe Kontakt, ehrenamtlich, Betroffenheit oder beruflich, alle Funktionsträger: mit Sozialraumblick; Ich komme gerne, ich weiß gar nicht so richtig, was ich beitragen könnte; Betroffenheit eher schwierig! Sozialraumkompetenz! Wahrscheinlich gar keine Kunden im klassischen Sinn!

Angebote

Gibt es ungedeckte Bedarfe?

- Wie hat man die Abstimmung zwischen den einzelnen Angeboten erlebt?
 - Konkurrenzsituation?
 - Übergang von einem zum nächsten Angebot?

- Bürokratischer/organisatorischer Aufwand?
- Welche Angebote wurden genutzt?
 - War es schwierig, freie Plätze zu bekommen (z.B. Kurzzeitpflege)?
- Was waren/sind Hinderungsgründe für eine Nutzung?
 - Konnten Empfehlungen aus Beratung nicht umgesetzt werden? Warum?

Kommentar Weweler: Versorgungsgeschichten? Haben Sie von Situationen gehört? Wie ist das gelaufen! Einfach hören, erstmal Diskurs um Situation wahrnehmen. Wenig eingreifen. Kernstück der Diskussion.

Informationen

- Auf welchen Wegen werden/wurden Informationen über Angebote beschafft?
 - Wie bekannt sind Angebote/Beratungsmöglichkeiten?
 - Auch ehrenamtliche Angebote?
 - Welche Beratungsmöglichkeiten wurden genutzt?
 - Wie aufwändig war die Informationsbeschaffung? Welche Probleme gab es?
 - Infos/Beratung aus einer Hand oder „zerstückelte“ Informationsbeschaffung?
 - Fehlen Beratungsmöglichkeiten/Informationen?
 - Welche Rolle spielen Online-Informationen?
 - Wurden die vermisst?
 - Gibt es Hinderungsgründe, warum bestehende Beratungs-/Informationsmöglichkeiten nicht genutzt werden?
- Waren die unterschiedlichen Informationen konsistent?
- Waren Beratungen/Informationen neutral/unabhängig?
- Vernetzung: Was ist darüber bekannt!

Kommentar: Noch offenen Lücken adressieren, einige interessante Äußerungen.

Reizthemen:

Kommentar Herr Weweler:

seit 15 Jahren wird von Neubau eines Pflegeheims gesprochen; wird erwartet; es wird von Service-Wohnen gesprochen; in Merklingen: Service-Wohnen, jetzt macht man an anderer Stelle Service-Wohnen mit intensiverer Betreuung

WdS: sehr hohes ehrenamtliches Engagement, über 120 Vereine, in den Pflegeheimen unterschiedliche Gruppen;

Genese: Sozialstation: ursprünglich städtisch und vor allem für Kernstadt zuständig, nun: neue Gesellschafter, Umzug nach Merklingen; unterschiedlichen Umgang, Nachbarort Grafenau, ebenso TN: andere Struktur; sprechen sie für Stadtteil oder für Gesamtstadt; Versorgungsauftrag: WdS und alle Stadtteile, auch die Möglichkeit Grafenau zu versorgen. In Grafenau auch Pflegeheim; Vernetzung seit neuer Gesellschaftsstruktur wächst zusammen; ist das geheimer?

Leitfaden Fokusgruppeninterview – „Operative Akteure“ (FoGr 2)

Vorab: Aufnahmegerät, Einverständnis- und Datenschutzerklärung einholen

Moderation der Fokusgruppe: Tjard de Vries

Intro / Begrüßung

- Begrüßung zur FoGr der operativen Akteure, Projektvorstellung und Vorstellung der „Technikgenese“ durch Herrn Weweler (ggf. mit Unterstützung durch Frau Haller)
- Vorstellung der anwesenden Evaluator*innen der KH Freiburg.
- Beschreibung des heutigen Vorgehens

Vorstellungsrunde

- Beruflicher Hintergrund der Teilnehmenden (kurz) und Bezug zum Projekt bzw. Einbindung ins Projekt
 - In welcher Funktion bzw. welchem Bezug stehen Sie als operativer Akteur zu „NeCTra“?
 - Wie und in welchem Maße sind Sie in das Projektgeschehen (mit-)eingebunden und an „NeCTra“ beteiligt?

Chancen und Erwartungen

- Welche Möglichkeiten und Potenziale bringt das Projekt „NeCTra“ aus Ihrer Sicht mit sich?
 - Welche Chancen ergeben sich dadurch für Sie (als operative Akteure) und auf organisationaler Ebene (für Ihre Einrichtungen)?
 - In welchen anderen Bereichen nehmen Sie Potenziale wahr?
- Welche Erwartungen haben bzw. hatten Sie an das Projekt „NeCTra“ und dessen Umsetzung?
 - Wie und inwiefern haben sich diese Erwartungen für Sie erfüllt?
 - Wenn nein: Was hat dazu beigetragen, dass sich Ihre Erwartungen nicht erfüllt haben?
 - Haben sich Ihre Erwartungen im Projektverlauf gewandelt?
 - Wenn ja: Was hat dazu beigetragen, dass sich Ihre Erwartungen verändert haben?
 - Inwiefern haben sich Ihre Erwartungen gewandelt?

Effekte von „NeCTra“ in der Praxis

- Auf welcher Ebene empfinden Sie Auswirkungen durch das Projekt im Sozialraum Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau?
 - Welche konkreten Auswirkungen und Effekte sind das aus Ihrer Sicht?
 - Vereinfachungen von Arbeitsvorgängen durch „NeCTra“?
- Inwiefern verändern sich aus Ihrer Sicht Beratungen in Ihrer Einrichtung, auch im Hinblick auf „NeCTra“?
 - Bessere Qualität der Beratung? Andere Schnittstellen(-prozesse) bzw. –optimierung?
 - Wenn Verbesserung der Beratungsqualität: Wodurch wird für Sie die verbesserte Beratungsqualität spürbar?

Beratungsstelle in Trägerschaft der Keppler-Stiftung und Sozialstation: Weiterentwicklung zur Intermediären

- In welchen Zusammenhängen haben Sie derzeit mit der Beratungsstelle Kontakt?
- Welche Chancen sehen Sie in einer Beratungsstelle, die zukünftig als intermediäre Vermittlungsstelle fungiert?
 - Was würden Sie sich im Hinblick auf Ihre Berufspraxis von solch einer Intermediären erwarten? (auch im Hinblick auf Vernetzung)
- Welche Strukturen sind aus Ihrer Sicht für solch eine Intermediäre zukünftig notwendig?

Entwicklungen und Veränderungen

- Wie hat sich Ihre berufliche Praxis vor dem Projekt gestaltet und (wie) hat sie sich durch das Projekt gewandelt?
- Wie gestaltet sich darüber hinaus für Sie die Vernetzung der Akteure in Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau?
 - Bestehen Vorbehalte oder Grenzen? Ausmaß der Vernetzung (in welchen Gremien und auf welchen Ebenen)? Besteht Konkurrenzdenken? Datenschutz?
 - Welchen Nutzen ziehen Sie für sich aus der Vernetzung mit anderen Dienstleistern?
- Unter welchen zukünftig weiteren Entwicklungen wäre das Projekt „NeCTra“ für Sie erfolgreich?
- Welche weiteren Entwicklungspotenziale für die Altenhilfestructur in Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau sehen Sie künftig noch?

Sonstiges

- Sonstige Rückmeldungen der Teilnehmenden (gegen Ende der FoGr-Diskussion):
Gibt es sonst noch etwas, das Ihnen wichtig erscheint?

Leitfaden Fokusgruppeninterview – „Interessensvertreter*innen“ (FoGr 3)

Vorab: Aufnahmegerät, Einverständnis- und Datenschutzerklärung einholen

Moderation der Fokusgruppe: Tjard de Vries

Intro / Begrüßung

- Begrüßung zur FoGr der Interessensvertreter*innen, Projektvorstellung und Vorstellung der „Technikgenese“ durch Herrn Weweler
- Vorstellung des anwesenden Evaluators der KH Freiburg.
- Beschreibung des heutigen Vorgehens

Vorstellungsrunde

- Beruflicher Hintergrund der Teilnehmenden (kurz) und Bezug zum Projekt bzw. Einbindung ins Projekt
 - In welcher Funktion bzw. welchem Bezug stehen Sie als Interessensvertreter*in zu „NeCTra“?
 - Wie und in welchem Maße sind Sie in das Projektgeschehen (mit-)eingebunden und an „NeCTra“ beteiligt?

Potenziale und Effekte von „NeCTra“

- Welche Möglichkeiten und Potenziale bringt das Projekt „NeCTra“ aus Ihrer Sicht für Ihre Einrichtungen mit sich?
 - Inwiefern hat sich Ihr Blick auf „NeCTra“ und die damit verbundenen Potenziale im Laufe des Projekts gewandelt?
- Auf welcher Ebene empfinden Sie tatsächliche Effekte durch das Projekt im Sozialraum Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau bzw. hinsichtlich Ihrer Einrichtungen?

Beratungsstelle in Trägerschaft der Keppler-Stiftung und Sozialstation: Weiterentwicklung zur Intermediären

- Welche Chancen sehen Sie in einer Beratungsstelle, die zukünftig als intermediäre Vermittlungsstelle fungiert?
 - Was würden Sie sich im Hinblick Ihre eigenen Einrichtungen von solch einer Intermediären erwarten? (auch im Hinblick auf Vernetzung)
- Welche Strukturen sind aus Ihrer Sicht für solch eine Intermediäre zukünftig notwendig und wie sollte sie künftig ausgestattet sein?
 - Einbindung weiterer Projektpartner*innen? Wenn ja, welche – Stadt, Krankenpflegeverein, Förderverein etc.?
- Welche sozialräumlichen Interessen und Gemengelagen spielen bei der Weiterentwicklung zukünftig eine Rolle und wären zu berücksichtigen?
- Was bedeutet die Weiterentwicklung der Beratungsstelle im Hinblick auf die spätere konzeptionelle Umsetzung aus Ihrer Sicht?

Entwicklungen und Veränderungen

- Wie gestaltet sich darüber hinaus für Sie die Vernetzung der Einrichtungen in Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau?
 - Bestehen Vorbehalte oder Grenzen? Ausmaß der Vernetzung (in welchen Gremien und auf welchen Ebenen)? Besteht Konkurrenzdenken? Datenschutz?
- Welchen Nutzen ziehen Sie für sich und Ihre Einrichtung aus der Vernetzung mit anderen Dienstleister*innen?
- Welche weiteren Bedarfe und Entwicklungspotenziale sehen Sie für die Altenhilfsstruktur in Weil der Stadt, Merklingen und Grafenau für die Zeit nach „NeCTra“ noch?

Sonstiges

- Sonstige Rückmeldungen der Teilnehmenden (gegen Ende der FoGr-Diskussion):
Gibt es sonst noch etwas, das Ihnen wichtig erscheint?