

# Projektbericht

Digitale, psychosoziale Beratung und Betreuung



Zugänge erhalten - Digitalisierung stärken



# Projektbericht

Digitale, psychosoziale Beratung und Betreuung

## **05 Ausgangslage**

Die Coronakrise hat deutlich gemacht, dass ein erhebliches Defizit in der digitalen Kommunikation besteht.

## **06 Projektverlauf**

Vetreter\*innen aus allen Arbeitsbereichen fanden sich in einer Projektgruppe zusammen.

## **11 Implementierung**

Die Phase der Implementierung war geprägt von Korrespondenzen mit den verschiedenen Lieferanten, Absprachen mit Mitarbeitenden sowie Absprachen mit der Klientel.

## **12 Abschlussbetrachtung**

Nach der Abnahme des Gesamtproduktes inklusive der Schulungseinheiten konnte die App dann, auch lizenzvertraglich, offiziell an den Start gehen.



*Ein Teil der Dienstgemeinschaft im Diakoniewerk Duisburg - fotografiert im Jahr 2019, als Gruppenfotos ohne Masken und Abstand noch möglich waren. / Foto: Diakoniewerk*

# Ausgangslage

Die Coronakrise hat deutlich gemacht, dass ein erhebliches Defizit in der digitalen Kommunikation besteht.

## Portrait des Diakoniewerks Duisburg

Das Diakoniewerk Duisburg GmbH ist eine gemeinnützige Gesellschaft zur Erfüllung verschiedener psychosozialer Versorgungsaufgaben. Zur Durchführung dieser Aufgaben betreibt das Diakoniewerk unterschiedliche Einrichtungen im Stadtgebiet Duisburg und in angrenzenden Städten in den Fachbereichen Arbeit & Ausbildung / Kinder, Jugend & Familie sowie Soziales, Wohnen & Gesundheit. Im Mittelpunkt steht das Ziel, der betreuten Klientel wieder eine gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Die Mitarbeitenden im Diakoniewerk Duisburg kümmern sich um Menschen, die am Rande der Gesellschaft stehen: Wohnungslose, Suchtkranke, Flüchtlinge, Arbeitslose, Menschen mit Psychiatrieerfahrung, Familien in Krisensituationen. Über 500 Beschäftigte betreuen an über 30 Standorten jährlich ca. 8.000 Klientinnen und Klienten.

Das Diakoniewerk stellt als einziger Träger Angebote der Wohnungslosenhilfe in Duisburg. Zu ihren Einrichtungen gehören das ambulant betreute Wohnen, die Zentrale Anlauf-, Beratungs- und Vermittlungsstelle (ZABV) und ein stationäres Übergangsheim. Neben zahlreichen Beratungsangeboten werden auch Wohnkonzepte für Frauen angeboten und ein gruppenorientiertes soziales Lebenstraining (GSL) durchgeführt. Im Bereich Suchtkrankenhilfe bieten drei therapeutische Einrichtungen stationäre Hilfe für Suchtmittelabhängige. Jede Einrichtung setzt dabei einen eigenen Schwerpunkt. Der Wohnverbund Sozialpsychiatrie widmet sich der Förderung von Menschen, die durch psychische Krankheiten, Doppeldiagnosen und Suchterkrankungen benachteiligt sind. Mit den Angeboten des Fachbereiches Kinder, Jugend & Familie werden junge Menschen in ihrer Entwicklung zu einer eigenverantwortlichen Persönlichkeit gefördert und gefordert. Schwerpunkte bilden dabei die Jugend- und Jugendberufshilfe, die Schulsozialarbeit, der Bereich Migration/ Flucht und das Streetwork- und Kontaktcafé pro kids.

## Auswirkungen der Corona-Krise

Die Coronakrise hat deutlich gemacht, dass ein erhebliches Defizit in der digitalen Kommunikation besteht. Obwohl die persönliche Beratung in allen Angeboten zentraler Bestandteil der Arbeit ist, ist diese zu Beginn der Pandemie 2020 kaum noch möglich gewesen. Beratungsstellen mussten geschlossen werden, Hilfeempfänger\*innen konnten nicht in Wohneinrichtungen aufgenommen werden, der Kontakt zu Behörden und externen Partnern war völlig unterbrochen. Auch notwendige Einzel- und Gruppenangebote durften nicht mehr fortgeführt werden, was die soziale Isolation der Klientel erheblich befördert hat. Die psychosoziale Beratung und Betreuung war grundsätzlich auf analoge Strukturen aufgebaut und sah flankierende, digitale Möglichkeiten gar nicht vor bzw. verfügte nicht über die notwendigen Ressourcen.

Die Krise hat gezeigt, dass unsere Arbeitsbereiche zukünftig andere und zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten zwischen unseren Stakeholdern, der Klientel, unseren Mitarbeitenden und unseren internen und externen Partnern entwickeln müssen. Wir benötigen zukünftig virtuelle Kommunikationsstrukturen sowie eine Anpassung der Infrastruktur und Hardware. Mit interner Kommunikation definieren wir alle Gesprächskanäle, die sich auf der Ebene der Mitarbeitenden innerhalb des Diakoniewerks abspielen. Externe Kommunikation meint sowohl den Kontakt zur Klientel, als auch zu Kooperationspartnern wie dem Jobcenter, dem Jugendamt oder gesetzlichen Betreuern.

Zur Realisierung der geplanten Digitalisierung wurde deshalb im Herbst 2020 ein Förderantrag bei der Stiftung Wohlfahrtspflege gestellt über eine Zuwendungssumme von 99.415,37€.

Im Fachbereich Arbeit & Ausbildung werden Menschen ohne Perspektive am Arbeitsmarkt ausgebildet, qualifiziert und beschäftigt. Auch hier wurde in der Coronakrise schnell deutlich, dass ein Großteil der Zielgruppe digital nicht ausreichend erreicht werden konnte. Deshalb wurde für das Projekt „Digitales Lernen“ ebenfalls ein Antrag auf Förderung gestellt.

# Projektverlauf

Vetreter\*innen aus allen Arbeitsbereichen fanden sich in einer Projektgruppe zusammen.

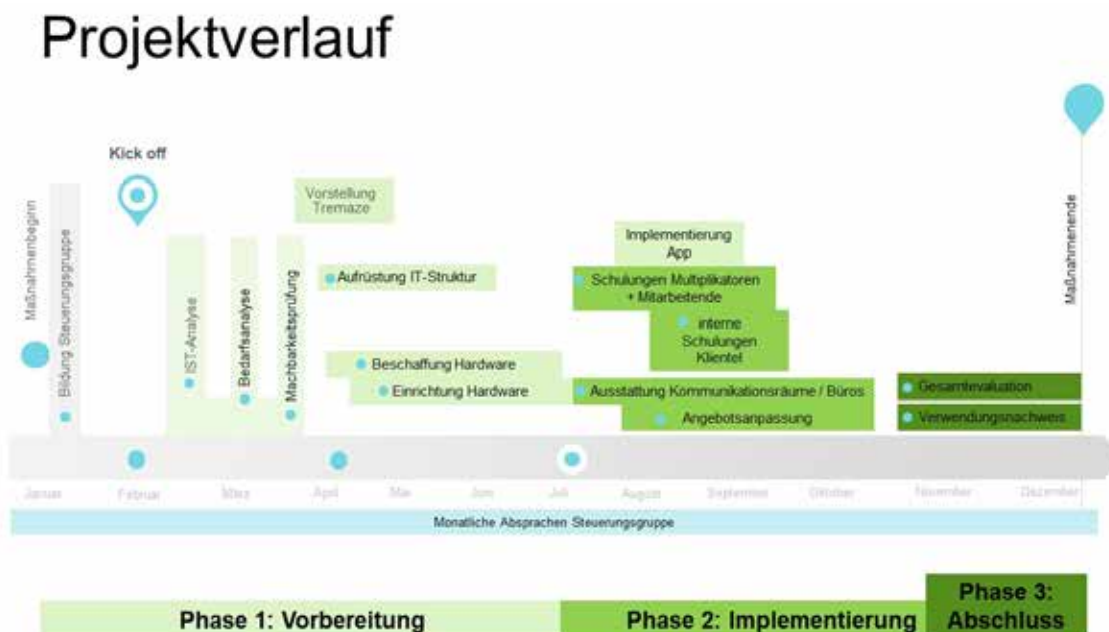
## Vorgehensweise

Mit den Bereichen Jugendhilfe, Wohnungslosenhilfe, Suchthilfe und Sozialpsychiatrie spricht das Projekt ein breites Spektrum an Standorten, Mitarbeitenden und Klientel an. Um dieser Diversität Rechnung zu tragen, entschied man sich zur Gründung einer Projektgruppe mit insgesamt sechs Mitgliedern. Diese bestand, neben der Projektleitung, aus festen Vertreterinnen und Vertretern aller Bereiche. Dadurch gelang es, die teilweise unterschiedlichen Voraussetzungen in den Arbeitsbereichen zu berücksichtigen, verschiedene Klientelgruppen zu identifizieren und darauf aufbauend gemeinsame Schritte zu überlegen. Um alle beteiligten Einrichtungen zu integrieren, startete man im Februar 2021 mit einer großen Kick-off-Veranstaltung. Die Projektgruppe tagte turnusmäßig einmal im Monat, um den Projektverlauf zu planen, Aufgaben zu verteilen, Maßnahmen durchzuführen und im Sinne einer Feedback-Schleife die Ergebnisse zu überprüfen. Bis September 2021 tagte die Projektgruppe online, ab Oktober kamen Präsenztreffen hinzu.

## Vorbereitung und Analyse

Zunächst wurde eine Ist-Analyse mit Blick auf vorhandene Hard- und Software durchgeführt. Dazu wurde eine Checkliste entwickelt. Methodisch orientierte man sich hier an der „SWOT“-Analyse (engl. Akronym für **S**trengths = Stärken, **W**eaknesses = Schwächen, **O**pportunities = Chancen und **T**hreats = Risiken). Dadurch konnte aus allen Standorten nicht nur die vorhandene Struktur erfasst werden, sondern auch die Frage nach „Chancen und Risiken“ im Bereich Digitalisierung betrachtet werden.

Natürlich stellte sich die digitale Landschaft durchaus heterogen dar. Beispielsweise agieren die jeweiligen Fachbereiche mit unterschiedlicher Software im Bereich der Falldokumentation. Auch die Ausstattung mit Hardware zeigte sich verschieden. So verfügten Einrichtungen mit ambulantem oder dezentralem Setting vielfach über eine größere Anzahl an Handys als Hilfesegmente mit stationärem Charakter.



## Priorisierung und Kernziele

Die eingegangenen Ist-Analysen mündeten sodann in die Bedarfsermittlung sowie einer Machbarkeitsprüfung. Hier mussten Priorisierungen vorgenommen werden. Selbstverständlich wäre es in allen Bereichen wünschenswert, dass Klientel über W-Lan verfügt, auch im eigenen Wohnraum – so wie es ursprünglich im Projektantrag angedacht gewesen war. Derlei Umsetzungen bzw. Kosten erschienen aber zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht umsetzbar. Auch eine Versorgung aller Klientel mit Handy oder Internetsticks zeigte sich nach der Machbarkeitsprüfung als nicht realistisch und auch nicht unbedingt sinnvoll. Unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Klientel und Strukturen gelang es, vier Hauptbedarfe für eine digitale Beratung zu identifizieren.

Folgende Kernziele konnten in der Bedarfsanalyse herausgearbeitet werden:

1. Jeder Standort benötigt mindestens ein Laptop für die Mitarbeitenden.
2. Separate Kommunikationsräume für Mitarbeitende in den Einrichtungen sind notwendig.
3. Klient/innen benötigen W-Lan-Bereiche und müssen sich in den Einrichtungen unkompliziert ein Endgerät ausleihen können.
4. Eine datenschutzkonforme App zur internen und externen Kommunikation (Chat, Videotelefonie etc.) wird benötigt.

Übergeordnetes Ziel: Jeder Hilfebereich/Arbeitsbereich bzw. jede Einrichtung erhält die ergänzend notwendige Hard- und Software, um in Krisenzeiten und auch unabhängig vom Arbeitsort der Mitarbeitenden die Kommunikation intern und extern aufrechterhalten zu können.

Um die Kernziele zu erreichen, wurden die notwendigen Maßnahmen geplant und die Kostenkalkulation aktualisiert. Hier kam es also zu einer ersten Konkretisierung der im Projektantrag benannten Ausgaben und folglich auch zu Veränderungen in der ursprünglichen Kostenstruktur. Die Finanzierungsplanung mit der Einteilung in Personalkosten, Dienstleistungen und investive Sachkosten unterlag jedoch insgesamt keinen Veränderungen und alle drei Bereiche wurden antragsgemäß beansprucht.

## Erläuterungen

### Zu 1) Anschaffung von Laptops für Mitarbeitende

Die Forderung aus der Mitarbeiterschaft nach Laptops wurde aus jeder Einrichtung genannt. Der Bedarf war hier also in unterschiedlicher Ausprägung, aber grundsätzlich flächendeckend vorhanden. Viele Einrichtungen verfügten zum Zeitpunkt der Analyse nicht über mobile Geräte wie Laptops.

Die Notwendigkeit ist also recht banal zu erklären: Das Vorhandensein eines Laptops stellt in jedem Bereich die rudimentärste Grundlage dar, um Einrichtungen der psychosozialen Beratung und Betreuung überhaupt im Ansatz zu ermöglichen, digital und ggf. ortsunabhängig intern und extern zu kommunizieren.

Nach der Prüfung von drei Angeboten wurde der Auftrag für die Anschaffung von zehn Laptops erteilt.

### Zu 2) Ausstattung der Kommunikationsräume

Die bereits im Projektantrag benannten Kommunikationsräume wurden in der Projektgruppe als grundsätzlich notwendig und umsetzbar für acht Standorte analysiert. Da in den jeweiligen Standorten die Räumlichkeiten bereits vorhanden waren, ging es in einem zweiten Schritt um die Bereitstellung der entsprechenden Gerätetechnik, im Projektantrag als „Whiteboard“ bezeichnet. Es galt zu prüfen, welches Gerät nicht nur günstig ist, sondern auch den Anforderungen unserer Serverlandschaft gerecht wird, den Datenschutz berücksichtigt und letztlich im Bereich Service, Support und Wartung möglichst viel bietet. Nach Einholung verschiedener Angebote wurden die View-sonic-Displays der Firma Ahlemeyer favorisiert. Um hier einen möglichst umfassenden Eindruck zu erhalten, gab es eine Präsentation der Technik vor Ort mit anschließender Testphase. Hier wurde ein Gerät zum Testen und Ausprobieren zur Verfügung gestellt. Als nach der Testphase erneut positive Rückmeldungen von allen Standorten eingingen, entschied man sich für die Anschaffung.

## Erläuterungen

### Zu 3) W-Lan und Endgeräte für Klientinnen/Klienten

Mit Blick auf W-Lan wurden zunächst die stationären Einrichtungen ins Auge gefasst. Die größte stationäre Einrichtung im Diakoniewerk Duisburg (Wolfgang-Eigemann-Haus, 35 Plätze) verfügte als einzige Erwachsenen Einrichtung noch nicht über volles W-Lan für Klienten. In anderen Einrichtungen des Diakoniewerks war bisher die Firma Greve mit derlei Arbeiten beauftragt und auch mit der digitalen Landschaft und damit verbundenen Komponenten vertraut. Dennoch wurden vor Auftragserteilung zwei alternative Angebote eingeholt. Erst nach Vergleich und Beratung mit der EDV-Abteilung erfolgte die Auftragserteilung.

Bei der Endgerätefrage für die Klientinnen/Klienten entschied man sich für eine Tabletlösung und peilte den Einkauf von 60 Geräten an. Hier spielte auch der Aspekt der Nachhaltigkeit eine Rolle. Die Entscheidung, Geräte (auch langfristig) zum Verleih anzubieten, sichert das Vorhandensein dieser digitalen Möglichkeit auch über das Projektende hinaus. Um hier möglichen Gefahren des Verlustes oder unsachgemäßen Gebrauchs Rechnung zu tragen, entschied man sich für eine entsprechende Versicherung der Tablets.

Für die Auswahl wurden mehrere Angebote eingeholt. Problematisch gestaltete sich vorab die damalige Marktlage für solche Gerätschaften, da die Nachfrage weltweit sehr hoch war und es eine extreme Verknappung gab. Dies führte dazu, dass viele Anbieter die Anfragen nicht bedienen konnten oder sehr lange Lieferzeiten angegeben wurden. Letztlich konnte aber eines von drei Angeboten als passend festgelegt werden, hier waren auch Schutzhüllen inklusive. Auch die Konfigurierbarkeit mit Blick auf Jugend- und Datenschutz war gegeben. An allen Standorten erfolgte eine Abfrage an Mitarbeitende und die Klientel, welche Apps verfügbar sein sollen.

Innerhalb der Projektgruppe wurden nochmal Nutzungsmöglichkeiten und Regularien besprochen und letztlich ein Formblatt „Umgang mit Leihgeräten“ erstellt, um hier ein einheitliches Dokument zu haben.

### Zu 4) Kommunikations-App

Bereits vor Antragsstellung gab es Vorüberlegungen, eine datenschutzkonforme App im Diakoniewerk zu implementieren. In diesem Zuge wurde auch der Leistungsumfang der App Tremaze geprüft. Nach Gesprächen mit anderen gemeinnützigen Organisationen, die bereits mit Tremaze arbeiten, wurde die Entscheidung für diese Kommunikations-App getroffen.

## Weitere Projektplanung

Fortan wurden in engen Absprachen zwischen der Projektgruppe und der Firma Tremaze UG das genaue Vorgehen, die Zeitschiene, die Gesprächsform (online) und insgesamt drei Meilensteine bis zur eigenen App festgelegt. Parallel dazu wurden Vertragsverhandlungen zwischen Tremaze und der Projektleitung aufgenommen, welche gleichzeitig den Beginn der App-Entwicklung darstellen, siehe dazu folgendes Schaubild unten: Weiß unterlegt sind die drei Meilensteine zu sehen, von denen zwei der Vorbereitungsphase des Projekts zuzuordnen sind.





## Abnahme des Feinkonzepts

Für die Projektgruppe stellte die Vorbereitung bis zu diesem Meilenstein einen umfangreichen Teil dar. In Zusammenarbeit mit Tremaze wurden sehr detailliert Anforderungen an die App erarbeitet, definiert und dokumentiert. Für die Entwicklung eines Feinkonzeptes kam man online zusammen, ging hier auch sämtliche Usecases im Detail durch und legte somit den Grundstein für die weiteren Meilensteine.

Diese Anforderungen an die App wurden formuliert:

- Chatfunktion für Unterhaltungen zwischen Mitarbeitenden und Klientel
- Tool für Terminplanung, um z.B. Videogespräche zu planen und zu führen
- Synchronisation mit den Outlook-Konten der Mitarbeitenden
- Jede Einrichtung erhält eine eigene Startseite mit einem eigenen Newsfeed für aktuelle Themen und Veranstaltungen
- Account von Klienten kann mit einem Bezugsbetreuer verknüpft werden
- Benutzerverwaltung orientiert sich an den Strukturen im Diakoniewerk
- Das Layout wird nach den Wünschen des Diakoniewerks konfiguriert

## Bereitstellung zur Abnahme und Datenschutz

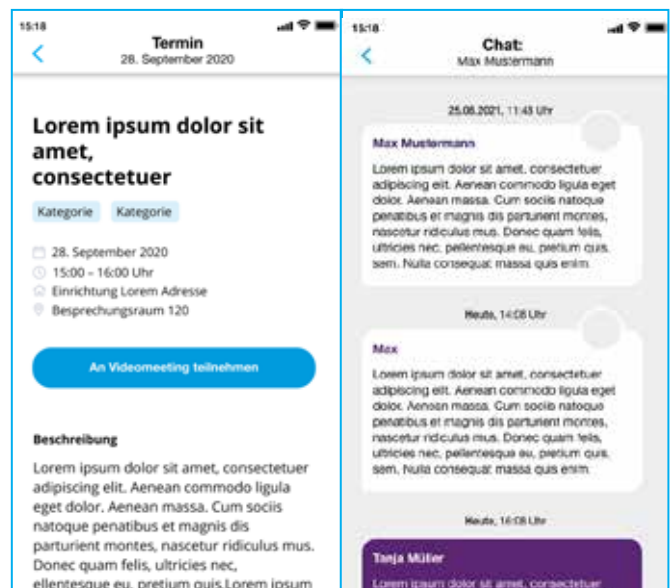
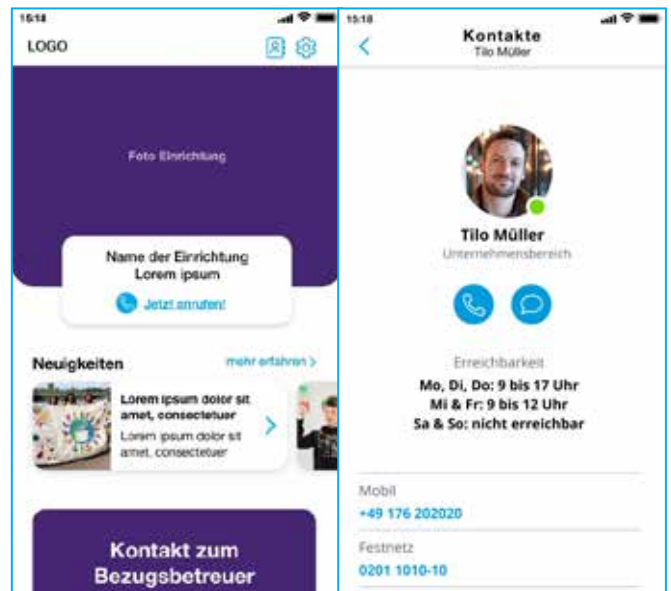
Vor der technischen und designerischen Umsetzung wurden innerhalb der Projektgruppe sowie in Absprache mit der Öffentlichkeitsbeauftragten des Diakoniewerks Duisburg erste Grundpfeiler im Sinne der Corporate Identity festgelegt. Weiterhin absolvierte man in Zusammenarbeit mit Tremaze einen Design-Workshop. Hier wurde nochmal intensiv die Klientel beleuchtet, welche letztendlich die App möglichst intuitiv nutzen soll. Auf Ebene der Mitarbeitenden spielten zudem die Handhabung und die Einrichtung des Control-Centers eine große Rolle. In der Benutzerverwaltung sollte jeder einzelne Standort Klientel sowie Mitarbeitende selber anlegen können bzw. deren Anmeldung bestätigen.

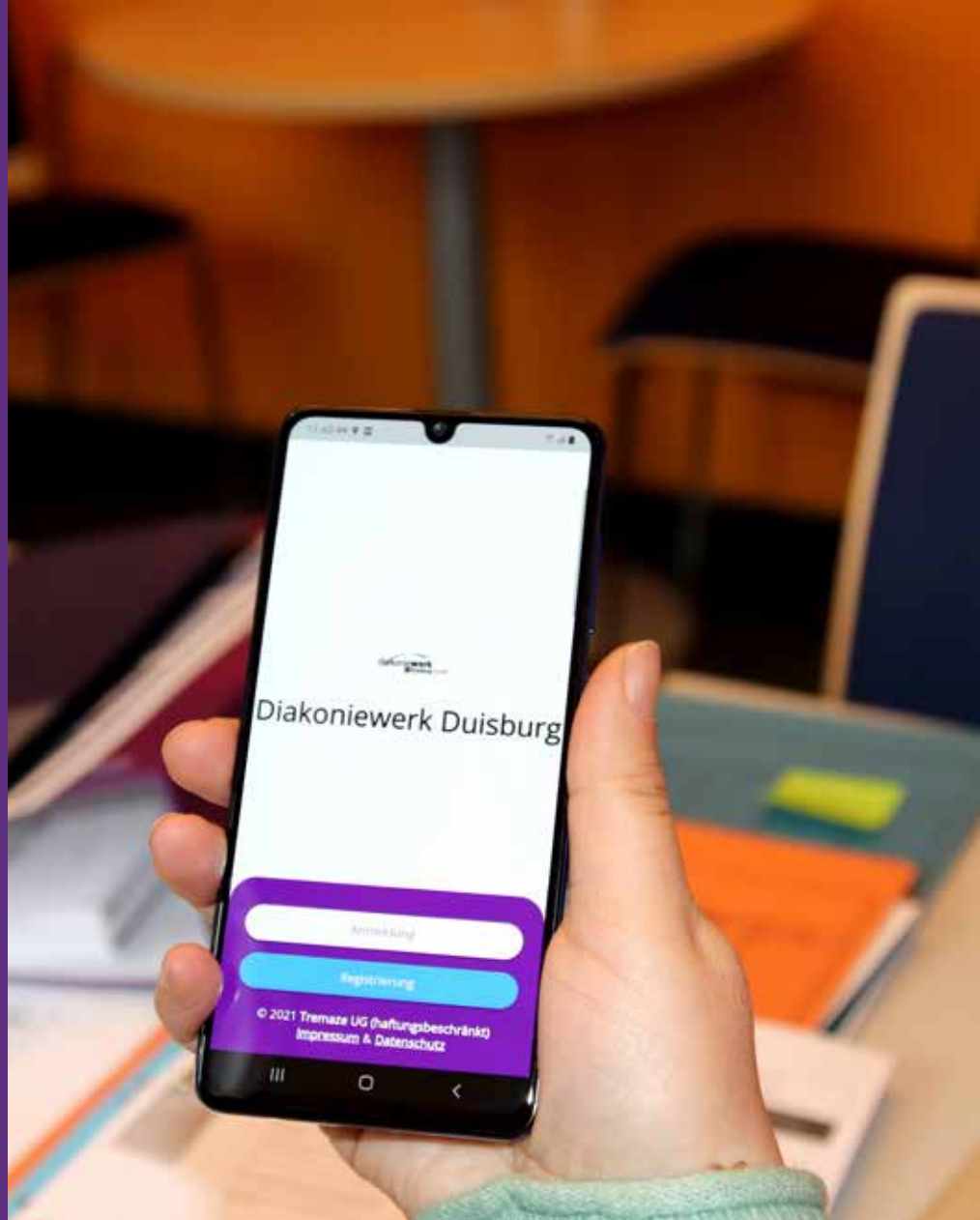
Parallel dazu beschäftigte sich die Projektleitung in enger Zusammenarbeit mit der Datenschutzbeauftragten des Diakoniewerkes mit datenschutzrelevanten Fragen. Mit zusätzlicher Expertise der EDV-Abteilung wurde eine Datenschutzfolgenabschätzung durchgeführt. Die darin enthaltenen Aspekte wurden daraufhin mit Tremaze erörtert und die Berücksichtigung derer zugesichert.

Punkte, die für den Datenschutz zu beachten sind:

- Löschkonzept: Löschung des Accounts, wenn Klientin oder Klient die Einrichtung verlässt
- Vertraulichkeit: Es können nur die Personen auf die entsprechenden Daten zugreifen, die auch die Berechtigungen dafür besitzen.
- Integrität: Personenbezogene Daten können nicht unbefugt kopiert (insbesondere auf externe Datenträger gespeichert), weitergegeben und/oder gelöscht werden.
- Sicherheit/Verfügbarkeit: Vom Auftragsverarbeiter zur Durchführung des Auftrags verwendete Server-Systeme werden durch Firewalls geschützt.
- Risikobewertung wurde durchgeführt und dokumentiert.

## Erste Layout-Entwürfe der Tremaze-App





# KOMMT, CHATTET MIT!

Liebe Kolleginnen und Kollegen,  
unsere erste eigene App ist da und jetzt heißt es  
üben, üben, üben! Digitale Beratung fühlt sich anders  
an als ein analoges Gespräch, aber sie bietet uns  
auch ganz neue Möglichkeiten. Lasst uns gemeinsam  
Erfahrungen sammeln in der digitalen Welt, damit wir  
unsere Angebote immer wieder anpassen und  
verbessern können. KOMMT und CHATTET MIT!

Ab sofort für Apple und Android im App-Store.

# Implementierung

Die Phase der Implementierung war geprägt von Korrespondenzen mit den verschiedenen Lieferanten, Absprachen mit Mitarbeitenden sowie an den einzelnen Standorten die Absprachen mit der Klientel.

## Zu 1) Anschaffung von Laptops für Mitarbeitende

Insgesamt konnte an zehn Standorten ein neuer Laptop eingerichtet werden. An mehreren Standorten verfügten damit Mitarbeitende erstmalig über die Möglichkeit, digital an Sitzungen teilzunehmen oder ein Endgerät zum mobilen Arbeiten zu nutzen.

## Zu 2) Ausstattung der Kommunikationsräume

Es wurden acht Kommunikationsräume mit digitalen Viewsonic-Displays eingerichtet. Es erwies sich als richtig, dass auch die Montage der Gerätschaften beim Angebot mit eingeplant wurde. Somit erhielt jeder Standort nicht nur eine einwandfreie Montage, sondern auch eine Einweisung in die Funktionalität des Displays. Um die Nutzung umfangreich möglich zu machen, wurde daran anschließend ein Präsenztreffen mit weiteren Beauftragten aller Kommunikationsräume organisiert und eine interne Einweisung durchgeführt.

## Zu 3) W-Lan und Endgeräte für Klienten

Der Standort Wolfgang-Eigemann-Haus wurde als letzte stationäre Einrichtung im Diakoniewerk durch die Herstellung der notwendigen Netzstruktur mit W-Lan für Klienten ausgestattet. Die Lieferung von 60 Tablets erfolgte planmäßig und mündete in die Verteilung an insgesamt zehn Standorten. Weiterhin wurde eine Konfiguration an den Geräten durchgeführt und die von Klientel und Mitarbeitenden geforderten Apps aufgespielt. Das erarbeitete Formblatt „Umgang mit Leihgeräten“ wurde angepasst bezüglich der Aspekte Datenschutz und Beschädigung. Um für die dritte Projektphase Rückmeldungen zu erhalten, führten alle Standorte eine Evaluation zur Tabletnutzung aus.

## Zu 4) Kommunikations-App

Bezüglich der App fielen die Punkte „Testing“, „Feedbackschleife“ sowie der Meilenstein „Abnahme des Gesamtprodukts“ in die Implementierungsphase. Nachdem das Produkt also bereitgestellt war, stieg man in ein intensives Testing ein. Dafür wurden neben den Teilnehmerinnen und Teilnehmern auch andere Mitarbeitende der einzelnen Einrichtungen mit Testaccounts sowie einem Feedbackprotokoll ausgestattet. Letztlich wurden folgende Funktionen getestet und danach in die App integriert:

- Chatfunktion für Mitarbeitende und Klientel.
- Kalender für Mitarbeitende und Klientel. Für Mitarbeitende mit Terminfunktion, Synchronisation im Outlook inklusive der Möglichkeit einer Videokonferenz direkt über die App.
- „Mein Bereich“ für jeden User mit aktuellen Informationen aus der betreuenden Einrichtung.
- Startseite mit sofort erreichbaren Nummern sowie einem passgenauen News-Feed.
- Profilbereich, um Einstellungen vorzunehmen (zB. Push-Benachrichtigung). Für Mitarbeitende: Erreichbarkeit, Abwesenheitsnotiz oder genaue Zeiten hinterlegen.

Alle Rückmeldungen zur App sowie zum Control-Center gingen bei der Projektleitung ein, wurden an Tremaze zurückgemeldet und in einer neuen Testversion berücksichtigt. Dieser ständige Verbesserungsprozess mündete dann in einer abschließenden Testrunde mit Tremaze, nach welcher alle Feedbacks eingearbeitet wurden und die App zum Download in den Playstore eingestellt wurde. In diesem Kontext wurde dann gemeinsam mit Tremaze eine Schulung für Mitarbeitende absolviert. Weiterhin gab es zwei Schulungseinheiten für die Klientel. Eine Einheit wurde am Vormittag durchgeführt, eine weitere am Nachmittag, sodass man auch Schüler und Jugendliche erreichen konnte.

# Abschlussbetrachtung

Nach der Abnahme des Gesamtproduktes inklusive der Schulungseinheiten konnte die App dann, auch lizenzvertraglich, offiziell an den Start gehen.

## Soll-Ist-Abgleich

Abschließend stellt sich die Frage, ob die gewünschten Ziele erreicht wurden, welche Schwierigkeiten es gab und wie sich der Ausblick mit Ende des Projektes gestaltet.

Im Projektantrag formulierte man das Ziel, dass alle Bereiche mit W-Lan ausgestattet sein sollen. Ein hoher Anteil der beteiligten Standorte arbeitet aber ambulant, betreut also Menschen im eigenen Wohnraum. Eine Installation von W-Lan durch das Diakoniewerk war hier freilich nicht möglich, sodass man sich stattdessen alle stationären Einrichtungen ansah. Durch die Herstellung der Netzstruktur für das Klienten-W-Lan im Wolfgang-Eigemann-Haus verfügen nun alle stationären Einrichtungen im Diakoniewerk Duisburg bzw. alle besonderen Wohnformen über diesen technischen Standard.

### Ziel 1 wurde erreicht.

Eine weitere Zielsetzung war, dass Klientel und Mitarbeitenden Geräte zur Verfügung stehen, um digital kommunizieren zu können. Dies miteinander, aber auch mit Blick auf die Digitalisierung von externen Partnern wie dem Jobcenter. Auf Ebene der Mitarbeitenden konnte durch die Beschaffung und Einrichtung von Laptops diesbezüglich ein erheblicher Schub erfolgen. Die Chance, durch das Projekt diese Anschaffung zu tätigen, schaffte in vielen Einrichtungen die Möglichkeit, an Videokonferenzen teilzunehmen oder mobil zu arbeiten. Die Klientel-Ebene muss differenzierter betrachtet werden. In stationären Einrichtungen bzw. besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe sind die Tablets durch das vorhandene W-Lan nutzbar. Nach der Evaluation wurde allerdings deutlich, dass auch die Demografie zu berücksichtigen ist. So wurde festgestellt, dass die Nachfrage punktuell zwar vorhanden ist, jedoch aufgrund des teilweise hohen Altersdurchschnitts weniger Bedarf gemeldet wurde.

Folglich wurde der Evaluation Rechnung getragen und es gab nochmal eine etwas andere Verteilung der Gerätschaften vom Erwachsenenbereich in die Jugendhilfe. Hier wurden eindeutig die höchste Nutzung und der höchste Bedarf zurückgemeldet.

### Ziel 2 wurde erreicht.

Jeder Bereich (Jugendhilfe, Suchthilfe, Wohnungslosenhilfe, Sozialpsychiatrie) verfügt nun an verschiedenen Stellen über Kommunikationsräume, ausgestattet mit den View-sonic-Displays. Im Rahmen der Projektgruppe konnte ein Kommunikationsraum auch bereits dafür genutzt werden, das Display für die Bearbeitung zum Thema App-Entwicklung zu verwenden.

### Ziel 3 wurde erreicht.

Durch die Zusammenarbeit mit Tremaze steht neben der angeschafften Hardware und der verbesserten Infrastruktur nun auch eine App zur Verfügung, die den Datenschutzrichtlinien (DSG EKD) entspricht. Diese App kann von Mitarbeitenden und Klientel genutzt werden, ohne dass sensible Daten öffentlich werden, da die Nutzung der App verschiedene Rollen und damit verbundene Funktionen und Rechte berücksichtigt. Neben der Chatfunktion stellen auch die Möglichkeit der Terminerstellung, die Videotermine oder die einrichtungsindividuelle Startseite einen deutlichen Digitalisierungsschub dar. Die vielen Möglichkeiten und Chancen, welche die Einführung der App mit sich bringt, wurden auch in den Schulungen für Klientel und Mitarbeitende deutlich. Dennoch ist feststellbar, dass der Grundgedanke des Projektes noch weiter vorangetrieben und kommuniziert werden muss (z.B. durch einen Plakataufruf S.10), da ein reines Verfügbarmachen von Hardware und Software allein nicht ausreicht.

### Ziel 4 wurde erreicht.

## Bewertung und Ausblick

Das Projekt digitale, psychosoziale Beratung und Betreuung kann zusammenfassend als erfolgreich betrachtet werden im Sinne eines ersten Anschubs zur Digitalisierung der Bereiche Jugendhilfe, Suchthilfe, Wohnungslosenhilfe und Sozialpsychiatrie. Trotz der Diversität der einzelnen Standorte ist es gelungen, eine Gesamtstrategie im Diakoniewerk zu erarbeiten. Maßgeblich dafür waren die Zusammenstellung der Projektgruppe sowie punktuell die Beteiligung aller Standorte in bestimmten Phasen des Projektprozesses. Dazu kommt die Beteiligung der Klientel bei der Evaluation der Tablets sowie der Einführung der App. Insgesamt hat das Projekt dazu beigetragen, der Klientel mehr Chancengleichheit und niedrigschwelligere Zugänge bezüglich digitaler Kommunikationsformen zu ermöglichen. Auf Ebene der Mitarbeitenden gab es einen Digitalisierungsschub durch Verfügbarkeit von Hardware, Software und digitaler Infrastruktur.

Die angesprochenen Verbesserungen werden auch nach dem Projektende positiv wirken. Die angeschaffte Hardware wird weiter genutzt, die Kommunikationsräume sind langfristig angelegt. Und auch die App ist darauf ausgelegt, langfristig als mobiles Kommunikationsmittel im Diakoniewerk Duisburg zu fungieren und stetig auf Verbesserung und Funktionserweiterung überprüft zu werden. Mit der Benennung zweier „Super-Administratoren“ auch nach Projektende wurde dies nochmal untermauert. Der Aspekt eines nachhaltigen Projekts ist demnach eindeutig umgesetzt. Um diesen Nachhaltigkeitsgedanken auch in den einzelnen Teams an einzelnen Standorten noch lebbarer zu machen ist es wichtig, ein aktives Akzeptanzmanagement zu betreiben, Mitarbeitende also am Entwicklungsprozess partizipieren zu lassen.

Die derzeitige Entwicklung und die sogenannte „vierte Coronawelle“ zeigen, dass digitale Kommunikationsformen in der sozialen Arbeit weiterhin an Notwendigkeit zunehmen werden. Folglich ist es umso wichtiger, nach diesem Digitalisierungsschub die Beratung und Betreuung den neuen Möglichkeiten anzupassen, damit sie nicht als Ausnahme sondern als Standard flankierend zur analogen Arbeit gesehen werden. Insofern stellt das Projektende auch gleichzeitig den Anfang eines fortdauernden, digitalen Prozesses dar, der in absehbarer Zeit noch nicht abgeschlossen ist.

## Zahlen/Fakten

- Alle stationären Erwachseneneneinrichtungen verfügen nun über W-Lan.
- Alle Nutzerinnen und Nutzer sowie Mitarbeitende der Bereiche Jugendhilfe, Wohnungslosenhilfe und Eingliederungshilfe haben die Möglichkeit, im Rahmen einer eigenen, datenschutzkonformen App zu kommunizieren. Auch eine Ausweitung auf weitere Arbeitsbereiche des Diakoniewerks ist denkbar.
- 10 neue Mitarbeitenden- Laptops gingen an 10 Standorte.
- 8 Kommunikationsräume wurden eingerichtet.
- 60 Tablets stehen insgesamt zur Verfügung.

| Arbeitsbereich                                                                            | Standort                                     | Ausstattung                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Ambulante Familienhilfe/<br>Flüchtlingsberatung                                           | Karl-Strack-Platz<br>1, Duisburg             | 2 Laptops<br>1 Display              |
| Jugendhilfeeinrichtung<br>Scheifeshütte                                                   | Scheifeshütte 8,<br>Kempen                   | 2 Tablets                           |
| You@tel/ pro kids                                                                         | Friedrich-Wilhelm-Str. 13,<br>Duisburg       | 2 Tablets                           |
| Jugendwohngruppe DuJu                                                                     | Herbststraße 7,<br>Duisburg                  | 2 Tablets                           |
| 2 Sozialpäd. Tagesgruppen                                                                 | Duisburg                                     | 4 Tablets                           |
| Wohnungslosenhilfe/<br>Ambulant betreutes<br>Wohnen                                       | Paul-Rücker-<br>Str. 52,<br>Duisburg         | 10 Tablets<br>1 Laptop<br>1 Display |
| Eingliederungshilfe/<br>Wohnverbund Sozialpsy-<br>chiatry u. Ambulant<br>betreutes Wohnen | Landwehrstr.<br>und Bergiusstr.,<br>Duisburg | 9 Tablets<br>1 Laptop<br>1 Display  |
| Wohnungslosenhilfe/<br>Gruppenorientiertes<br>soziales Lebenstraining                     | Beekstr. 45a,<br>Duisburg                    | 9 Tablets<br>1 Laptop               |
| Wohnungslosenhilfe/<br>Wolfgang- Eigemann-Haus                                            | Ruhrorter Str.<br>124, Duisburg              | 6 Tablets<br>1 Laptop<br>1 Display  |
| Eingliederungshilfe/<br>Suchthilfe/<br>Haus an der Buche                                  | Düsseldorfer<br>Landstr. 135,<br>Duisburg    | 4 Tablets<br>1 Laptop<br>1 Display  |
| Eingliederungshilfe/<br>Suchthilfe/<br>Peter-Beier-Haus                                   | Johanniter Str.<br>29-31, Duis-<br>burg      | 4 Tablets<br>1 Laptop<br>1 Display  |
| Wohnungslosenhilfe/<br>Suchthilfe/ Sozialtherap.<br>Wohngemeinschaft                      | Maiblumenstr.<br>7, Duisburg                 | 4 Tablets<br>1 Laptop<br>1 Display  |
| Wohnungslosenhilfe/<br>Erstberatung und nach-<br>gehende Hilfe (ZABV)                     | Beekstr. 45a,<br>Duisburg                    | 4 Tablets<br>1 Laptop<br>1 Display  |

**Herausgeber:**

Diakoniewerk Duisburg GmbH  
Paul-Rücker-Straße 7  
47059 Duisburg  
Tel.: 0203 93139 - 0  
zentrale@diakoniewerk-duisburg.de

**Verantwortlich für den Inhalt:**

Udo Horwat, Geschäftsführer

**Redaktion:**

Christian Horbach, Projektleitung  
Martina Mengede, Öffentlichkeitsarbeit

**Gestaltung, Satz:**

Firestone Design, Martin Holtkamp  
Bearbeitung: Martina Mengede

**Fotoquellen:**

Bildarchiv des Diakoniewerks Duisburg, Tremaze