
Berlin, 23.10.2017

Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung für die beteiligten Akteure

Erläuterungen und Hintergründe zum Positionspapier BTHG

In den folgenden Abschnitten werden aus der Perspektive aller beteiligten Akteure verschiedene Herausforderungen und Chancen skizziert, die sich durch eine Berücksichtigung der Digitalisierung in der Gesetzgebung im Rahmen des BTHG ergeben können. Diese Zusammenstellung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und verfolgt das Ziel, einen groben Gesamtrahmen aufzuzeigen. Eine genauere Ausarbeitung der Themen obliegt den betroffenen Akteuren und muss von diesen im Rahmen konkreter Projekte mit entsprechenden finanziellen und personellen Ressourcen erfolgen.

1. Herausforderungen und Chancen für die Leistungsträger

Die Leistungsträger nehmen künftig eine verstärkte Schlüsselrolle in der Eingliederungshilfe ein, was tief greifende Veränderungen für deren Aufgabenspektrum zur Folge hat. Daraus resultieren vielfältige Auswirkungen auf die Beziehungen zwischen den verschiedenen Leistungsträgern, auf deren interne Arbeitsorganisation sowie ihre Kontakte zu den Leistungsempfängern und Leistungserbringern.

1.1. Interne Arbeitsorganisation

Entsprechend der Vielfalt der Leistungsträger ist deren interne Arbeitsorganisation schon heute sehr unterschiedlich. Während etwa die Bundesagentur für Arbeit eine weitgehend zentralistische Struktur aufweist, sind die örtlichen bzw. überörtlichen Träger der Eingliederungshilfe in manchen Bundesländern sehr eigenständig und kleinteilig gegliedert. Für Form und Inhalte von Leistungsanträgen und deren Bearbeitung gibt es bislang keine einheitlichen Standards, ebenso wenig für die Teilhabeplanung. § 13 des BTHG regelt nun, dass die Rehabilitationsträger zur einheitlichen und überprüfbaren Ermittlung des individuellen Rehabilitationsbedarfs systematische Arbeitsprozesse und standardisierte Arbeitsmittel (Instrumente) nach den für sie geltenden Leistungsgesetzen verwenden. Diese Instrumente sollen den von den Rehabilitationsträgern zu vereinbarenden Empfehlungen für Grundsätzen für Instrumente zur Bedarfsermittlung entsprechen. § 25 schreibt zudem vor, dass die Begutachtung möglichst nach einheitlichen Grundsätzen durchgeführt werden soll.

Hier lässt der Gesetzgeber zwar einen **gewissen Willen zur Vereinheitlichung** von Instrumentarien und Prozessen erkennen, die Formulierungen zielen jedoch **nicht auf eine konsequente und bundeseinheitliche Standardisierung**.

An keiner Stelle erwähnt das Gesetz jedoch die Möglichkeit oder Notwendigkeit der Abbildung solcher Instrumente und Verfahren in IT-gestützten Systemen. Es muss daher davon ausgegangen werden, dass die verantwortlichen Stellen, wie bislang, erneut umfangreiche Formularsätze nutzen, die **die Möglichkeiten moderner digitaler Informationsverarbeitung** wie Plausibilitätsprüfungen oder die Hinterlegung von Hilfetexten oder Videos **nicht berücksichtigen**. Solche papier- oder bestenfalls auf einfache Dateiformate gestützten Formulare stellen außerdem **Medienbrüche** in den Verfahren dar, die **aufwändige Mehrfacherfassungen** mit **Zeitverzögerung** und **hoher Fehlerwahrscheinlichkeit** nach sich ziehen.

Eine durchgängige, intelligent gesteuerte Abbildung dieser Verfahren in IT-Systemen erweist sich zudem nur als wirtschaftlich, wenn es sich um bundesweit standardisierte Verfahren und Datensets handelt. Sollte es dabei bleiben, dass es eine Vielzahl unterschiedlicher Abläufe und Inhalte gibt, kann bestenfalls eine oberflächliche Form der elektronischen Darstellung (etwa reine PDF-Dateien) wirtschaftlich realisiert werden, die nur wenig Rationalisierungseffekte bietet.

1.2. Beziehungen zwischen den Leistungsträgern

Da der Gesetzgeber keinen grundsätzlichen Umbau des Sozialleistungssystems mit konsequenter Bündelung der Zuständigkeiten vornehmen wollte, ist die bisherige Vielfalt der Leistungsträger in diesem Sektor erhalten geblieben: In § 6 des BTHG werden insgesamt sieben Gruppen namentlich benannt. In § 15 ist geregelt, dass ein Leistungsträger bei Nichtzuständigkeit den Antrag an den zuständigen Leistungsträger weiterleiten muss und bei Zuständigkeit mehrerer Leistungsträger die Teilhabeplanung und seine Fortschreibung vom „**leistenden Rehabilitationsträger**“ koordiniert wird. Werden Leistungen erbracht, für die im Grunde ein anderer Rehabilitationsträger zuständig wäre, so sieht das BTHG in § 16 eine Erstattung durch den eigentlich zuständigen Träger vor. Alle Leistungen müssen dabei laut § 19 im Teilhabeplan nahtlos ineinandergreifen und in § 25 werden die Rehabilitationsträger dazu verpflichtet, die im Einzelfall erforderlichen Leistungen zur Teilhabe nahtlos, zügig sowie nach Gegenstand, Umfang und Ausführung einheitlich zu erbringen. Werden Leistungen in Form eines persönlichen Budgets (§ 29) ausgeführt, so muss dieses von den beteiligten Leistungsträgern trägerübergreifend als Komplexleistung erbracht werden.

Durch all diese Regelung soll der informatorische und bürokratische Aufwand für die Leistungsberechtigten deutlich reduziert und ein „Verschiebehahnhof-Effekt“ vermieden werden. Gleichzeitig werden durch diese Vorgaben jedoch die **Komplexität der Beziehungen und die Kommunikationsdichte zwischen den Leistungsträgern stark erhöht**. Dies künftig noch mit konventionellen Mitteln der Verwaltung wie Formularen, Briefpost, Fax oder E-Mail sowie durch Bildung von Arbeitsgemeinschaften innerhalb der im Gesetz (§ 14) vorgegebenen knappen Fristen von zwei bzw. sechs Wochen zu bewältigen, erscheint nur mit massiven personellen Ressourcen und damit erheblichen Mehrkosten in der Administration möglich.

An dieser Stelle ist es aus Sicht von FINSOZ mehr als geboten, auf eine **standardisierte Form der digitalen Kommunikation zwischen den Leistungsträgern** zurückzugreifen, die so beschaffen ist, dass sie nahtlos an die IT-Systeme der jeweiligen Leistungsträger andockt und **medienbruchfreie elektronische Kommunikationswege** schafft. Dazu muss zwingend ein **standardisiertes Datenaustauschformat** definiert werden, das die IT-Hersteller der jeweiligen Kostenträger dazu in die Lage versetzt, dieses in ihre Systeme zu integrieren. Bei seiner Entwicklung kann auf Erfahrungen von FINSOZ bei der Adaption von Austauschformaten aus dem Gesundheitswesen für die Sozialwirtschaft oder die verbandliche Initiative zur Realisierung eines elektronischen Genehmigungsverfahrens in der Häuslichen Pflege zurückgegriffen werden.

FINSOZ empfiehlt dem Gesetzgeber, die Einführung eines solchen digitalen Datenaustauschs in die nächste Novellierung des BTHG aufzunehmen, um die bürokratischen Aufwände auf Seiten der Leistungsträger deutlich zu begrenzen.

1.3. Beziehung zwischen Leistungsträgern und Leistungserbringern

Die bisherigen Beziehungen zwischen Leistungsträgern und Leistungserbringern waren relativ überschaubarer Natur. Der im BTHG vollzogene Paradigmenwechsel hin zu einer deutlich stärkeren Personenzentrierung (§§ 39, 95) hat vielfältige Auswirkungen auf die Beziehungen zwischen Leistungsträgern und Leistungserbringern. So ist davon auszugehen, dass mit der Stärkung des Wunsch- und

Wahlrechts der Leistungsberechtigten, das neben der Sachleistung ausdrücklich auch Geldleistungen (§ 8) und auch in Form eines persönlichen Budgets (§ 29) vorsieht, **die Zahl der Leistungserbringer pro Leistungsempfänger deutlich steigen** wird. Betroffene werden sich ihren individuellen Leistungsmix künftig stärker so zusammenstellen, wie es ihrem aktuellen Bedarf entspricht. Der damit verbundene Wechsel vom Prinzip der Pauschalleistung (Tagessätze) hin zu differenzierten Einzelleistungen wird zugleich den **Aufwand für die Kontrolle der Leistungserbringung und ihre Abrechnung auf Seiten der Leistungsträger spürbar erhöhen**.

Geht man dabei davon aus, dass die Hälfte der rund 900.000 Leistungsempfängern der Eingliederungshilfe zukünftig Sachleistungen beziehen möchte, und nimmt durchschnittlich drei Leistungserbringer mit je 20 Einzelleistungen monatlich an, so ergibt sich daraus eine Summe von rund **325 Millionen einzelner Leistungen**, die auf Seiten der Leistungsträger geprüft, freigegeben oder abgelehnt und ggf. angewiesen werden müssen. Auf der Grundlage der bisher meist papiergestützten Abrechnungsverfahren von Leistungen ist dies **nur mit enormem personellen Einsatz leistbar**. Nimmt man für die Verarbeitung jeder Leistung nur eine Arbeitszeit von 30 Sekunden an, so zeigt sich ein Volumen von rund 27 Millionen Arbeitsstunden oder umgerechnet ca. 17.000 Vollzeitstellen, die **Kosten von rund 845 Mio. Euro** verursachen. Die durch das BTHG mit hoher Wahrscheinlichkeit ebenfalls deutlich gesteigerten Arbeitsaufwendungen auf Seiten der Leistungsträger (Abstimmungen mit anderen Trägern, interne Arbeitsorganisation) sind dabei noch nicht berücksichtigt.

Diese Aufwände können nur durch eine konsequente digitale und medienbruchfreie Abbildung sämtlicher Schritte des Abrechnungsverfahrens spürbar reduziert werden. Nur auf diese Weise kann sichergestellt werden, dass nicht wesentliche Teile der für die Eingliederungshilfe bereitgestellten Steuergelder und Mittel der Sozialversicherungen in die Verwaltung der Leistungsträger fließen.

1.4. Beziehung zwischen Leistungsträgern und Leistungsnehmern

Die Selbstbestimmung und die volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft von Menschen mit Behinderung ist als vorrangiges Ziel des Gesetzes definiert (§ 1). Innerhalb der Gesetzessystematik sollen dies vor allem das Wunsch- und Wahlrecht (§ 8), die Beteiligung am Teilhabeplan- bzw. Gesamtplanverfahren (§§ 19, 117) sowie das persönliche Budget (§ 29) sicherstellen.

In einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft böten sich dabei Methoden aus der Welt der sozialen Medien und des Internet an, die eine selbstbestimmte Teilhabe fördern:

- Das Wunsch- und Wahlrecht könnte etwa durch in leichter bzw. einfacher Sprache verfasste und bundesweit einheitlich aufgebaute **Websites der Leistungsträger** bzw. Leistungserbringer mit entsprechenden Filter- und Sortiermöglichkeiten unterstützt werden.
- Die Beteiligung an Teilhabeplan- bzw. Gesamtplanverfahren könnte insbesondere für stark mobilitätsbehinderte Menschen durch **elektronische Kollaborationssysteme**, Videokonferenzen, Web-Sessions usw. erleichtert werden.
- Das persönliche Budget oder die alternativ möglichen Gutscheine könnten in einem digitalen System verwaltet werden, das auf einer bundeseinheitlichen, **internetbasierten Plattform** angesiedelt ist. Darin könnten die Leistungsnehmer ihr Budget übersichtlich verwalten und ggf. auch Leistungserbringern beschränkte Zugriffsrechte darauf erteilen.
- Selbst die Qualitäts- und Wirksamkeitsprüfungen könnten durch partizipative Elemente in Form von **Online-Bewertungen durch die Leistungsnehmer** ergänzt werden.

- Ebenso könnte über eine solche Plattform eine **elektronische Bestätigung der Erbringung von Leistungen** erfolgen, die wiederum der Leistungsträger zur Kontrolle der Abrechnung nutzen könnte.

Diese Aufzählung ließe sich noch beliebig fortsetzen. Den Möglichkeiten der Teilhabe sind nahezu keine digitalen Grenzen gesetzt.

2. Herausforderungen und Chancen für die Leistungserbringer

Das BTHG wird auf die Leistungserbringer weitreichende Auswirkungen haben. Die Trennung von Fachleistung und Leistungen zur Existenzsicherung und die Aufhebung der bisherigen Angebotsstruktur von stationär, ambulant und teilstationär bringen tiefgreifende Veränderungen mit sich. Dies betrifft gleichermaßen die Angebote, ihre interne Struktur und die Kooperationsbeziehungen mit Dritten. Da die Beziehung zwischen Leistungsträgern und Leistungserbringern bereits oben beschrieben ist, wird sie in diesem Abschnitt nicht mehr berücksichtigt.

2.1. Interne Arbeitsorganisation

Für die Leistungserbringer ergeben sich neue Anforderungen im Bereich der Planung und Dokumentation. Positiv dabei ist, dass die Ermittlung der individuellen Bedarfe mit an ICF-orientierten Instrumenten erfolgen soll (§ 118 SGB IX). Jedoch hat der Gesetzgeber keine bundeseinheitliche Regelung geschaffen, sondern es den Ländern überlassen, Vorgaben für die Instrumente zu erlassen. Dies verhindert eine einheitliche bundesweite Auswertung und eine Standardisierung von Instrumenten und Prozessen. Für Leistungserbringer, die länderübergreifend tätig sind, entsteht ein hoher Aufwand in der IT-gestützten Dokumentation und der Administration der dafür eingesetzten Branchensoftware. **Trägerweite Auswertungen zum Zweck der Optimierung von Hilffarrangements und deren Wirkung sind jedoch nur auf Basis bundeweit einheitlicher Standards möglich.**

Das Prüfrecht der Leistungsträger (§ 128 SGB IX) schafft zwar mehr Transparenz im Wettbewerb der Leistungserbringer, stellt die einzelnen Leistungserbringer jedoch vor die Aufgabe, die erbrachten Leistungen sehr regelmäßig auch auf ihre Wirkung zu bewerten, diese in direktem Bezug zur Durchführung zu bringen und ein Reporting darüber aufzubauen. **Dazu werden geeignete Softwaresysteme benötigt, um eine Steuerung durch ein geeignetes, auch wirkungsorientiertes Controlling zu ermöglichen.** Grundlage dafür ist eine sehr zeitnahe Dokumentation von Leistungen. Auch dies ist wirtschaftlich nur auf Basis klar definierter bundesweiter Standards möglich.

Aufgrund der kleinteiligeren Leistungserbringung und der zeitnahen Steuerung des Ressourceneinsatzes sind **Leistungs- und Ressourcenplanung** (Personal, Betriebsmittel, Räume, Transport und Fahrzeuge, Hilfsmittel und Versorgung) künftig sinnvoll nur noch über Software möglich. Dazu ist **eine enge technische und fachliche Verzahnung von Klientenverwaltung und Personaleinsatzplanung** notwendig, um detaillierte und aktuelle Berichte über die eingesetzten Ressourcen erhalten zu können.

Das **Monitoring von Auslastung und Ergebnissen** aber auch die Planung von neuen Angeboten und Erstellung von Kalkulationen für künftige Angebote werden bei den Leistungserbringern deutlich an Relevanz gewinnen. Für die Planung neuer Angebote und Leistungen ist die **kostendeckende Kalkulation von Leistungen auf der Basis valider Daten** unerlässlich.

Für die Mitarbeitenden entstehen veränderte Arbeitsabläufe. Der Personaleinsatz muss flexibler und variabler für die veränderten Angebote an die Leistungsempfänger gesteuert werden können. Hierzu braucht es vernetzte und geeignete IT-Systeme.

Für die **Unterstützungsprozesse** ergeben sich weitere Anforderungen. Sie müssen optimal gestaltet sein, um die vielfältigen und heterogeneren Anforderungen möglichst schlank abbilden zu können. Beispielsweise wird sich die Anzahl der Verträge mit Leistungsträgern, vor allem aber mit Leistungsempfängern erhöhen. Es ist möglich, dass es zu Wohnraum, Essen oder Transport jeweils separate Leistungsvereinbarungen geben wird. Auch Ausdifferenzierung der Fachleistungen bis hinein in den Wohnbereich und deren vertragliche Regelungen führt zu neuen Anforderungen an das **Vertragsmanagement**. Gegebenenfalls ist darüber hinaus auch eine dezentrale Steuerung von Verträgen notwendig, sofern die Leistungen in dezentralen Strukturen angeboten und erbracht werden.

Prozessorientierte und hochintegrierte Systeme, die die unterschiedlichen Informationsflüsse in geeigneter Weise unterstützen, wie beispielsweise ECM-Systeme für Vertragsmanagement, die an alle anderen Fachsysteme angebunden sind (Klientenverwaltung, Pflegedokumentation, Betreuten Dokumentation und -abrechnung, Facilitymanagement-Systeme etc.) sind hierzu erforderlich. Die **Interoperabilität** zwischen diesen Systemen wird zwingend notwendig werden.

2.2. Beziehung zwischen Leistungserbringern und Leistungsnehmern

In der Kommunikation zwischen Leistungsempfängern und ihren Betreuern werden heute bereits vielfach elektronische Medien wie E-Mail, WhatsApp, Facebook oder Dropbox genutzt. Die Nutzung dieser Medien verstößt jedoch gegen geltende Datenschutzgesetze. Dennoch zeigt sie einen hohen Bedarf der Praxis nach zeitgemäßen Kommunikationsformen an.

Für die Interaktion mit den Leistungsempfängern oder deren Angehörigen/Betreuern oder sonstigen ins Hilfesystem integrierten Personen und die Erbringung der Betreuungsleistung können moderne, technologisch gestützte Hilfe- und Kommunikationsformen genutzt werden, die den Schutz personenbezogener Daten gewährleisten. Im Zentrum stehen hierbei verschiedene Formen der digitalen Kommunikation mit Betroffenen, Betreuern und Angehörigen, die ihnen im Sinne des Gesetzes eine **souveräne Steuerung des Hilfemixes** ermöglichen: Terminvereinbarungen oder -verschiebungen, Anfragen, Feedbacks zu Terminen oder Beratung sind nur einige Beispiele. Diese Instrumente müssen, etwa in Form von **Mobile Apps**, einfach zu bedienen und sicher sein. Ein spezielles Oberflächendesign in leichter Sprache sowie Spracheingabe und Video-Kommunikation machen sie für einen großen Kreis von Menschen mit (und ohne) Behinderungen nutzbar. Ebenso ist eine Verknüpfung mit der Branchensoftware des Leistungsträgers erforderlich, um Medienbrüche zu vermeiden. Weiterhin könnten künftig auch verstärkt **Assistenztechnologien** zum Einsatz kommen, die die von Sensoren erfassten Daten an Dokumentationssysteme senden.

2.3. Beziehungen zwischen Leistungserbringern

Das Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsempfänger wird die Anzahl der Leistungserbringer in der Umsetzung der Hilfeleistung erhöhen. Die Interaktion zwischen verschiedenen Leistungsträgern erfordert Unterstützung durch geeignete Systeme und Technologien. Dies ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn die **Planung, Durchführung und Dokumentation von Leistungen in Kooperation von mehreren Leistungsanbietern** erbracht und miteinander abgestimmt werden. Das betrifft beispielsweise Übergabeprotokolle, Medikationen und Verordnungen zwischen WfbM und Wohnbereich oder zwischen verschiedenen Leistungserbringern, Koordination von Fahrdiensten, Koordination von Mitarbeitern aus anderen Einrichtungen, von Ehrenamtlichen etc. Oft sind jedoch bei den Leistungser-

bringen Programme unterschiedlicher Hersteller im Einsatz, die aufgrund unterschiedlicher Datenformate und Verarbeitungslogiken nicht miteinander kommunizieren können. Um einen reibungslosen Informationsaustausch zu realisieren, sind eine **Bereitschaft der Branchensoftwareanbieter zur Öffnung ihrer Lösungen** notwendig, sowie die Definition **standardisierter Übertragungsprotokolle und offener Schnittstellen**. Durch die Anbindung von internen Datenbanken an Internetportale zur Nutzung gemeinsamer Daten durch interne und externe Dienstleister und ein sicherer Datenaustausch können logistische Prozesse gut unterstützt werden.

Die **Planung der Hilfen** durch mehrere Leistungserbringer in Verbindung auch mit der gestärkten Rolle der Leistungsträger in diesem Prozess stellt eine weitere neue Herausforderung an die Dokumentationssysteme dar – sind die Systeme der Leistungsträger und Leistungserbringer durch geeignete Schnittstellen kompatibel, werden Medienbrüche (wie beispielsweise der Ausdruck und das manuelle Ausfüllen von PDF-Dokumenten) vermieden. Hier muss vom Gesetzgeber auch inhaltlich die Frage beantwortet werden, welche Daten zwischen welchen Beteiligten ausgetauscht werden dürfen und welche nicht. Intelligente Programme, die es ermöglichen, bereits im System eine Trennung der Daten für deren unterschiedlichen Empfänger vorzunehmen, sind eine sinnvolle Unterstützung. Grundlage dafür muss eine **Standardisierung der Taxonomien und Strukturen für Planung und Dokumentation** bilden.

Nicht zuletzt wird auch der **Auftritt eines Leistungserbringers im Internet** und in der digitalen Öffentlichkeit in den nächsten Jahren eine andere Bedeutung bekommen, wenn Leistungen durch die nachfragenden Kunden/Leistungsempfänger stärker miteinander verglichen werden. **Kundenbeteiligung und Kundenbewertungssysteme** bekommen mehr Bedeutung, wenn die Leistungserbringer stärker im Wettbewerb stehen und ihre Leistungen verstärkt vermarkten müssen. In diesem Kontext wird die Nutzung von CRM-Systemen an Bedeutung gewinnen, die mit der Branchensoftware und dem Web-Auftritt eng verzahnt sind. Derzeit ist bereits beobachtbar, dass privatwirtschaftliche Unternehmen **Internet-Plattformen** zur Auswahl und Buchung von Leistungen in verschiedenen Hilfebereichen ausbauen. Die großen Verbände der Sozialwirtschaft sind deshalb gefordert, ihre Angebotsstrukturen in dieser Hinsicht zu prüfen und sich entsprechend zu positionieren.

2.4. Konsequenzen für die IT der Leistungserbringer

Der aus den obigen Ausführungen ersichtliche, notwendige Ausbau der IT der Leistungserbringer sollte nicht ohne eine entsprechende IT-Strategie vorangetrieben werden. Die Heterogenität von Systemen und Anwendungen wird steigen (mobile Geräte, Fachanwendungen, Schnittstellen, Internet der Dinge usw.), so dass IT-Management, IT-Betrieb und IT-Services eine Professionalisierung erfahren müssen.

Neue und mobile Technologien können die beschriebenen Prozesse unterstützen. Diese Technologien müssen vernetzt, betreut und gewartet werden, sei es durch externe Dienstleister oder eigene, sie müssen sicher sein und den Datenschutzerfordernissen entsprechen.

Dies kostet Geld, was letztlich auch in die Leistungsvereinbarungen und Verträge mit den Leistungsträgern miteinfließen muss. Die Kosten für diese notwendigen Systeme, ohne die beispielsweise aussagekräftige Reports oder ein Nachweis der Wirkung von Maßnahmen eines Angebotes in einem Leistungsträger nicht mehr möglich sind, müssen in die Leistungsvereinbarungen eingepreist werden.

3. Chancen für Leistungsempfänger

3.1. Beziehungen zu Leistungsträgern und Leistungserbringern

Viele Leistungsempfänger sind heute bereits online, oft aber in einer **Parallelwelt** zu den Welten von Leistungsträgern und Leistungserbringern. Insbesondere soziale Medien wie Facebook und WhatsApp sind für zahlreiche Leistungsnehmer wichtige Plattformen, die ihnen ermöglichen, trotz ihrer Einschränkungen soziale Kontakte zu pflegen. Zunehmend erwarten die Leistungsempfänger daher auch von den Leistungserbringern, dass gemeinsame Termine und Aktivitäten über diese Plattformen organisiert werden und die tägliche Kommunikation darüber stattfindet.

Ähnliche Anforderungen an die Leistungsträger wurden hingegen wohl bislang seltener gestellt, da die Kommunikation Leistungsempfänger-Leistungsträger eher punktuell erfolgte und entsprechende Erwartungen an den staatlichen Apparat wahrscheinlich nicht bestanden. Auch dies wird sich künftig mit hoher Wahrscheinlichkeit ändern: zum einen ist die Intensivierung der Kontakte im BTHG enthalten, zum anderen werden mittlerweile aus zahlreichen gesellschaftlichen Bereichen Forderungen lauter, die staatlichen Organe sollen sich unter dem Stichwort E-Government diesen Prozessen deutlich schneller öffnen.

Eine **gemeinsame digitale Informations- und Kommunikationsplattform für alle Akteure**, die insbesondere auf Seiten der Leistungsnehmer geräteunabhängig und datengeschützt, also etwa auch mobil per App, Spracheingabe oder Video-Kommunikation nutzbar ist, könnte eine solche gemeinsame „Welt“ schaffen. Darin könnten Leistungsempfänger auch ihr **persönliches Budget verwalten** und ihren Leistungsmix souverän steuern.

Im Sinne einer ernst gemeinten Teilhabe ist auch die Sicht des Leistungsnehmers als Kunde und seine **Bewertung der sozialen Dienstleistung** ein zentrales Thema. Bewertungsportale für Leistungen und Informationen aller Art spielen bei der Internetnutzung eine große Rolle, beispielsweise Einkaufsportale, aber auch Portale, über die Ärzte, Krankenhäuser oder Professoren bewertet werden, Foren für den Austausch zu Problemen jeglicher Art (die Qualität sei mal nicht in Frage gestellt) etc. Für soziale Dienstleistungen ist dergleichen noch kaum zu finden. Vermutlich ist es jedoch nur eine Frage der Zeit, bis sich solche Systeme über gewerbliche Anbieter etablieren. Leistungsträger wie Leistungserbringer müssen sich fragen, ob sie diesen Bereich ausschließlich einem kommerziellen Markt überlassen oder hier selbst mit fachlich fundierten Bewertungsportalen aktiv werden wollen.

Ebenso erscheint es sinnvoll, **Beratungsleistungen** nicht mehr nur in Form von Face-to-Face-Kontakten, sondern auch in digital vermittelter Art (Online-Beratung, Video-Chats usw.) in das Leistungsspektrum des BTHG explizit zu integrieren. Der medizinische Bereich hat dies ja jüngst bereits vorge-macht.

Auch der Kauf von geeigneten **Assistenztechnologien** – angefangen von Warnsystemen über Kommunikationssysteme bis hin zu Smarthome-Technologien oder Assistenzsystemen – kann von Kunden nachgefragt werden. **Onlinebuchungssysteme** für bestimmte Leistungen wie Fahrdienste für einen Kinobesuch o.ä. wären für Kunden sicher sehr interessant. Sind diese dann auch noch an die entsprechenden Systeme zur Leistungs- und Ressourcenplanung angebunden, könnte der Kunde unmittelbar Auskunft über die Verfügbarkeit der gewünschten Ressourcen und damit eine Bestätigung der gebuchten Leistungen erhalten.

3.2. Digitale Teilhabe

In einer Zeit, in der immer mehr gesellschaftliche Prozesse in Bereichen wie Arbeit, Freizeit, soziale Beziehungen, Konsum oder Kultur in digitale Medien verlagert werden, ist Inklusion ohne Teilhabe an der digitalen Transformation nicht mehr denkbar (vgl. Pelka 2017). **Digitale Teilhabe** muss daher dringend explizit **als Ziel in das BTHG aufgenommen werden**. Ebenso muss das Gesetz gewährleisten, dass entsprechende Ressourcen zur Verwirklichung dieses Zieles bereitgestellt werden.

Hierbei sind mehrere Dimensionen zu unterscheiden (vgl. Pelka 2017):

- Zunächst muss den Betroffenen in den jeweiligen ambulanten oder stationären Einrichtungen oder dezentralen Wohneinheiten ein leistungsfähiger und gegen Schadsoftware gesicherter **technischer Zugang** zum Internet in Form von W-LAN zur Verfügung stehen. Ferner müssen bei Bedarf entsprechende **Endgeräte** wie Smartphones, Tablets, PCs oder Notebooks vorhanden sein, die eine Nutzung digitaler Medien überhaupt erst ermöglichen.
- Je nach Setting und Zielgruppe ist es teilweise auch erforderlich, die **Motivation** zur Anwendung digitaler Medien durch Aufzeigen eines konkreten Mehrwertes zu fördern und durch dauerhafte **Nutzung** eine Integration in den Alltag zu etablieren.
- Zentrales Element für eine digitale Teilhabe ist jedoch die Entwicklung von **Kompetenzen zur Nutzung digitaler Medien**. Zielgruppenspezifische Angebote hierfür wurden bereits in Modellprojekten entwickelt (vgl. etwa piksl.net), in denen teils sogar Menschen mit Behinderung als Multiplikatoren ausgebildet werden.

Bislang greift das BTHG keines dieser Elemente aktiv auf. Eine Möglichkeit bestünde etwa darin, § 11 dahingehend zu erweitern, auch Modellvorhaben für eine digitale Teilhabe explizit in die Förderung aufzunehmen sowie Regelleistungen dafür zu definieren.

4. Herausforderungen und Chancen für Software-Hersteller

Die oben beschriebenen Veränderungen zeigen immense Entwicklungspotenziale im Bereich der Branchensoftware-Systeme auf. Dies bedingt jedoch ein mehrfaches Umdenken auf Seiten der Software-Hersteller für Leistungserbringer und Leistungsträger: die Zukunft gehört nicht mehr den institutionell gebundenen Inselsystemen, sondern einer auf offenen Standards basierenden Interoperabilität der Systeme untereinander sowie mit zentralen Plattformen. Gleiches gilt für die Zusammenarbeit verschiedener institutioneller Subsysteme wie Leistungs- und Einsatzplanung, CRM und Dokumentenmanagement. Beides betrifft sowohl Datenformate, als auch Semantik und Prozessschnittstellen.

Ebenso erforderlich ist die Öffnung der Systeme in Richtung der Betroffenen und ihrer Betreuer, was völlig neue Anforderungen im Bereich der Usability, der Anbindung von Mobilsystemen, der Sprach-eingabe usw. mit sich bringt.

Auf politischer Ebene ist es Aufgabe der Hersteller, die negativen Konsequenzen nicht vorhandener fachlicher und prozessualer Standards sowie die Chancen für eine Vereinheitlichung zu verdeutlichen. Sie selbst könnten dann ihre Ressourcen in eine interoperable und anwenderfreundliche Software investieren, anstatt sie wie bisher für die Umsetzung vielfältigster Detailanforderungen zahlreicher unterschiedlicher Leistungsträger einzusetzen zu müssen.

Quellen:

Kreidenweis, Helmut (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden 2017 (im Ersch.)

Pelka Bastian: Digitale Teilhabe: Aufgaben der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege. In: Kreidenweis, Helmut (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden 2017 (im Ersch.)