

Beratung in der digital transformierten Sozialwirtschaft



Service Breakfast

7.07.2022



Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.

- 8 Caritas-Zentren mit zahlreichen ambulanten Beratungsangeboten unter einem Dach
- Fachschule für Altenpflege in Ludwigshafen
- Spitzenverband für alle kirchlich-karitativen Träger in der Diözese Speyer mit Netzwerken auf kommunaler, Landes- und Bundesebene
- Finanz-, Personal- und Immobiliendienstleister für kirchlich-karitative Träger

CBS Caritas Betriebsträgergesellschaft mbH Speyer

- 14 Caritas-Altenzentren mit stationärer Pflege, Kurzzeitpflege, Tagespflege etc.
- 9 Caritas-Förderzentren in den Arbeitsfeldern Behindertenhilfe, Psychiatrie, Jugendhilfe und Wohnungslosenhilfe
- 3 Förderschulen

CDM Caritas Dienste Mobil GmbH

- Ambulanter Pflegedienst

css, csi, csm Caritas Servicegesellschaften

- haushaltsnahe Dienstleistungen für Privathaushalte
- Dienstleistungen für Unternehmen

Der Caritasverband für die Diözese Speyer e.V. (DiCV Speyer)

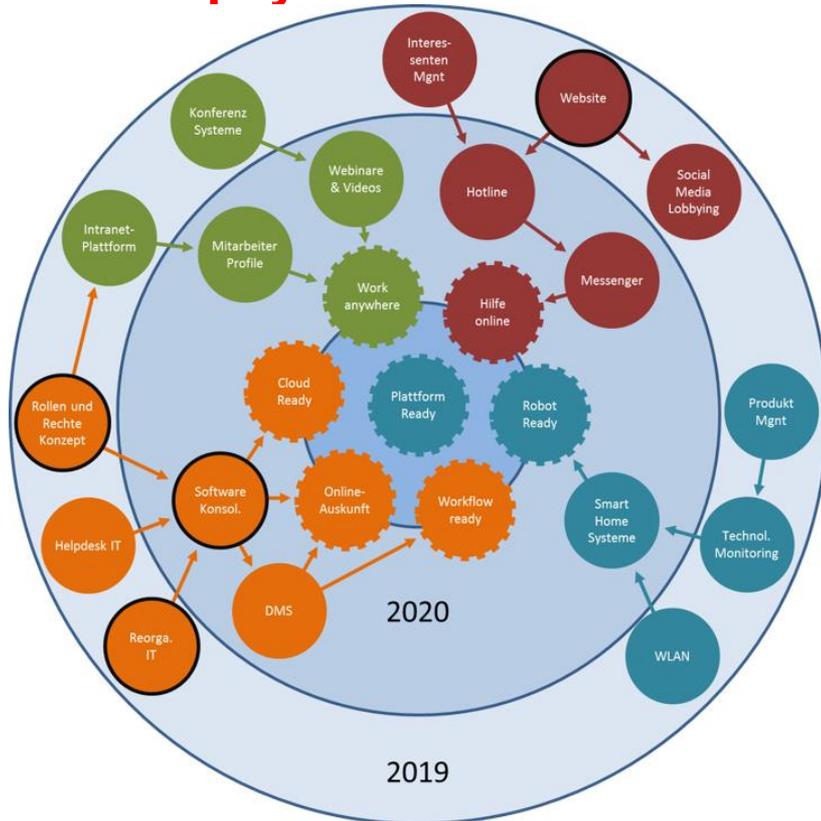
caritas

- ist **Spitzenverband** für alle kirchlich-karitativen Dienste/Einrichtungen
- ist **Dienstleister** für kirchlich-karitative Träger
- ist **Träger** von Beratungszentren (Caritas-Zentren)

Die Caritas-Zentren sind Anlaufstellen für Menschen, die in einer schwierigen Lebenslage Hilfe und Beratung suchen. Zum Beispiel

- Schuldnerberatung,
- Suchtberatung,
- Schwangerschaftsberatung,
- Ehe-, Erziehungs- und Lebensberatung

2019: Erste Digitalisierungsstrategie im DiCV Speyer

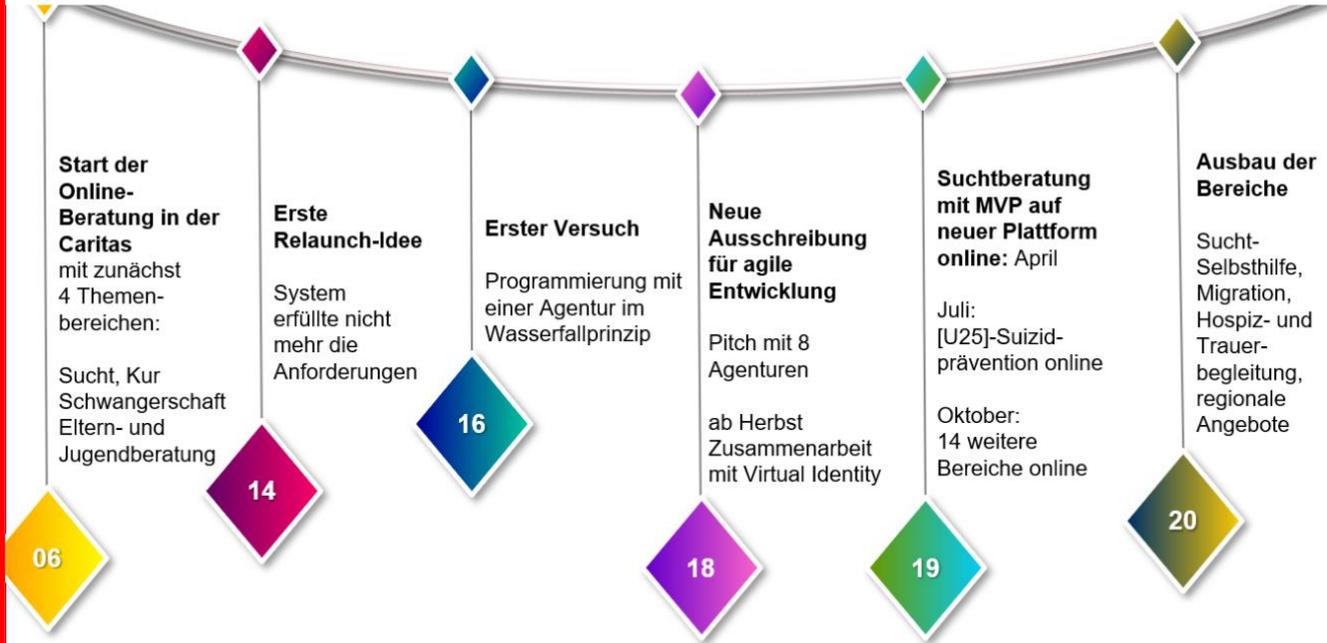


- Pflege, Beratung wird über Onlineportale gebucht werden
Plattform ready
- Die Zukunft der IT liegt in der Cloud
Cloud ready
- Pflegeroboter und Smart Home werden uns entlasten
Robot ready
- Workflows müssen die Arbeit unterstützen
Workflow ready
- Beratung wird online beginnen
Hilfe online
- Kunden wollen online genaue Auskunft
Online Auskunft
- Mitarbeiter werden von irgendwo arbeiten
Work anywhere

Treiber und Impulsgeber

- **Digitalisierungsstrategie, digital roadmap** des DCV, Kund*innen-Zufriedenheitsbefragung, EFQM, statistische Auswertung Nutzerverhalten digitaler Angebote (Instagram, Facebook, youtube etc.), Controlling, **Organisationsentwicklung, Personalentwicklung**, Zielgruppen, Angebote/Maßnahmen, Förderprogramm ESF (rückenwind),
- Das **Onlinezugangsgesetzes (OZG)** hat das Ziel, ein bundesweites Themenportal bis Ende 2022 aufzubauen (Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen):
 - Unmittelbarer und zentraler Onlinezugang zu Sozialleistungen,
 - Vermittlung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger an die zuständigen Stellen vor Ort,
 - Nutzungsfreundliche Antrags- und Beratungsleistungen,
 - Informationen, Beratung und Antragstellung: digital, einfach und aus einer Hand.
- **Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)**, Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und Gesetz über den kirchlichen Datenschutz (KDG)
- **Online-Beratungsplattform** des Deutschen Caritas-Verbandes (**DCV**)
- ...

2006: Start Online-Beratung des DCV



seit 01/19 gefördert vom



Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

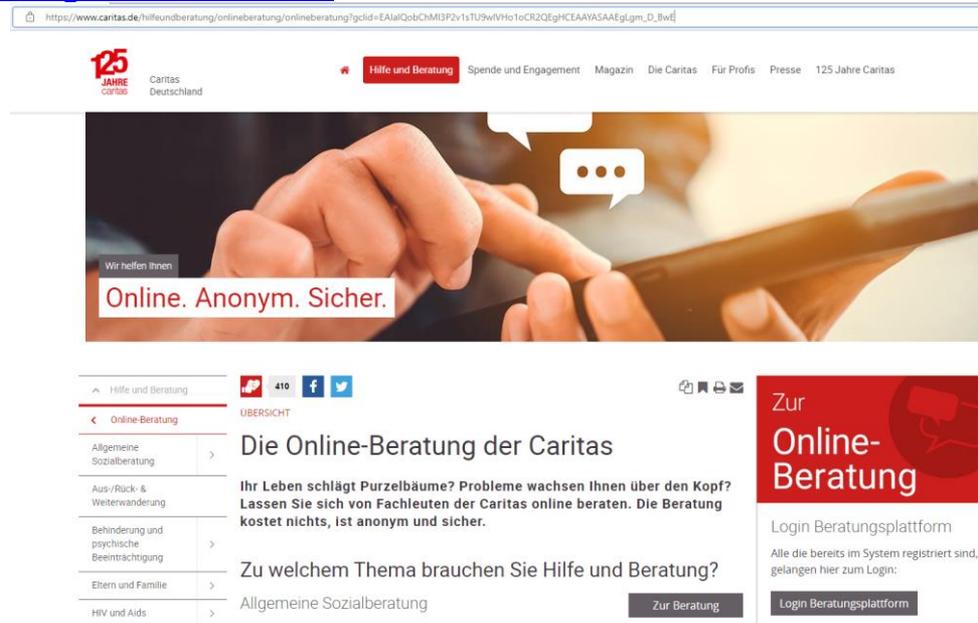
Online-Beratung des DCV

- Beratung in nunmehr 22 Bereichen
- Responsive Web-Anwendung: browserbasierte, personalisierte Zugänge für Berater*innen und Ratsuchende
- niederschwellige Registrierung: Login-Name, PW, PLZ
- datensichere Einzelchat mit registrierten Ratsuchenden: synchron/ asynchron
- datensicherer Dokumentenaustausch: pdf, png, jpg, docx, xlsx
- Blended Counseling möglich, regionale Anbindung (PLZ-Filter) vorhanden
- Direktlink/QR-Code zur Beratungsstelle und Berater*in
- Vernetzung der Beratungsbereiche für Ratsuchende
- Einzelchat/Gruppenchat, Videochat, Internettelefonie möglich

Online-Beratung des DCV



Landing-Page zur Online-Beratung/Homepage: Die Online-Beratung der Caritas



Online-Beratung des DCV

Beratung & Hilfe Online. Anonym. Sicher.

Meine Nachrichten

- Kinder Jugendliche / 79104
Lillifee
Liebe Lillifee, vielen Dank für L... Heute
- Kinder Jugendliche / 79104
AY2017
Hallo AY2017, es ist toll, dass ... Heute
- Kinder Jugendliche / 79104
schalli
Vielen Dank für die schnelle A... Heute
- Kinder Jugendliche / 79104
Helge
Lieber Helge, schön, dass du ... Gestern
- Kinder Jugendliche / 79104
Sophie
Guten Tag, Sophie. Schön, das... Gestern
- Kinder Jugendliche / 79104
Yesim
Hallo Yesim, vielen Dank für Ih... Gestern
- Kinder Jugendliche / 79104
Wanderschuh

AY2017
Kinder Jugendliche

ich habe ein Suchtproblem und bin Tablettenabhängig. Ich nehme regelmäßig Tabletten ein, die heißen Tilidin. Was kann ich tun?

LG

8:14

Ich

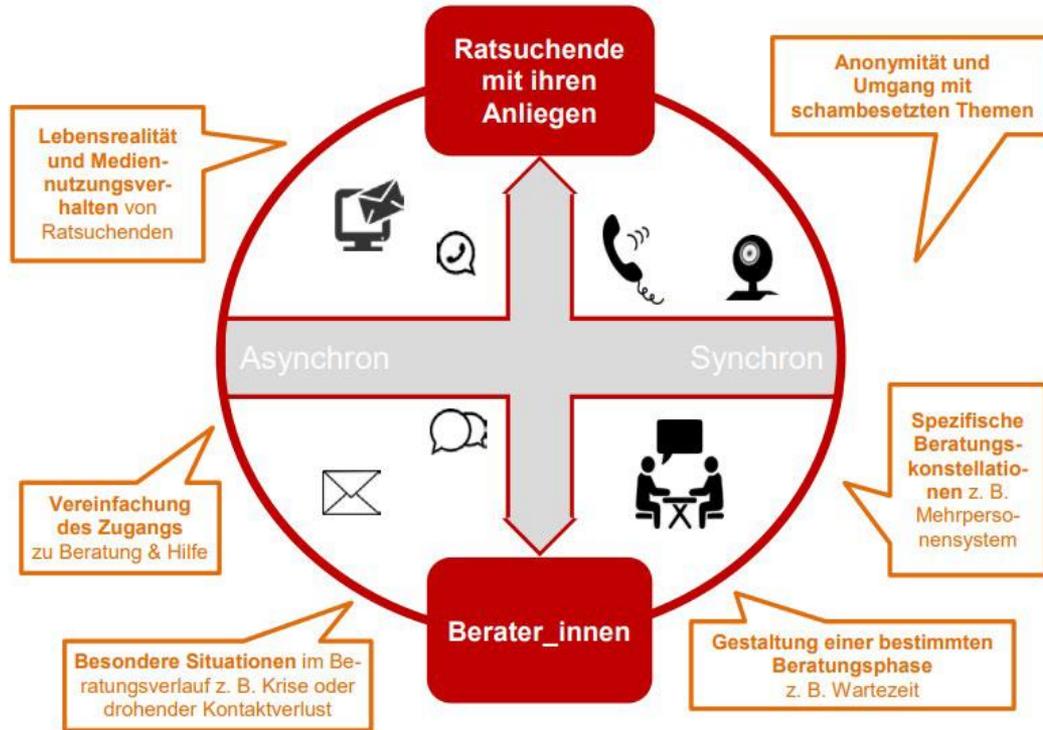
Hallo AY2017, es ist toll, dass Sie sich bei uns gemeldet haben! Ich berate Sie sehr gerne zu Ihrem Anliegen. Um an Ihrem Tablettenkonsum etwas zu verändern, gibt es verschiedene Möglichkeiten - um den für Sie passenden Weg zu finden, ist es wichtig, dass ich einen Eindruck von Ihnen bekomme. Vielleicht können Sie mir noch etwas mehr über Ihren Konsum erzählen? Wie oft nehmen Sie die Tabletten ein? Haben Sie bereits Versuche unternommen, etwas an Ihrem Konsum zu verändern? Und wenn ja, was? Gerne biete ich Ihnen auch ein persönliches Gespräch an, um genauer über Ihre Abhängigkeit zu sprechen. Könnten Sie sich das vorstellen? Herzliche Grüße

11:33

Nachricht an Klient_in schreiben

1 2 3 4 5

Fokus: Beratung in den Caritas-Zentren im Sinne von Blended Counseling



Ausgehend von einer Bedarfs- und Kundenorientierung verstehen wir unter **Blended Counseling**, dass Kund*innen und Berater*innen das Medium auswählen können, welches nach Maßgabe des Anliegens, der Situation und des Verlaufs im Beratungsprozess das für sie am besten geeignete darstellt.

Der Medienwechsel und die Kombination der verschiedenen Kommunikationskanäle sind Qualitätsmerkmale einer passgenauen und lebensweltorientierten Beratung.

Unterschiedliche analoge und digitale Beratungsangebote stehen mit ihren besonderen Eigenschaften gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend zur Auswahl.

Gelingfaktoren für Blended Counseling nach Hörmann et al, 2019

Neben kund*innenbezogenen Aspekten wie z.B. Medienaffinität, Medienkompetenz, Auswahlmöglichkeit bei Beratungsformen, Bereitschaft zu datensicherer Kommunikation etc. gibt es ebenfalls

Beratungsfachliche Aspekte

- Flexibilität im Beratungskonzept
- Medienkompetenz der Beratenden
- Medienaffinität der Beratenden
- Datenschutzkompetenz
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Zeitressourcen
- Zeitliche Strukturierung
- Passung Medienwahl entsprechend des Beratungsverlaufs
- Passung Tools entsprechend der Kund*innenwünsche/-bedarfe
- Haltung: Gleichwertigkeit der mediengestützten Beratung und der face-to-face Beratung
- Überzeugung vom Mehrwert Blended Counseling

Gelingfaktoren für Blended Counseling nach Hörmann et al, 2019

caritas

Organisationale Aspekte

- Konzeptionelle Grundlagen
- Klärung von Motiven, Zielen, Nutzenerwartung
- Unterstützung durch Leitung
- Partizipativer Einführungsprozess
- Förderung der Motivation von Mitarbeitenden
- Erfassung und Förderung der Medienkompetenz der Mitarbeitenden (Qualifizierung)
- Frühzeitiger Einbezug relevanter interner und externer Stellen (stakeholder)
- Ausstattung mit Geräten und Tools
- Gewährleistung der Datenschutzes
- Finanzierung/Abrechenbarkeit der Leistung

Mögliche Szenarien für Blended Counseling nach Hörmann et al, 2019

- Live-Chat für Interessierte/Ambivalente
- Beratung temporär (örtlich) abwesender Kund*innen
- Beratung im Mehrpersonen-Setting
- Krisenbegleitung
- Beratung bei schambehafteter Problematik
- Bei drohendem Kontaktverlust
- Begleitung und Kontaktpflege
- Kund*in braucht (zusätzliche/mehr) Unterstützung
- Nachsorge
- Enriched face-to-face counseling

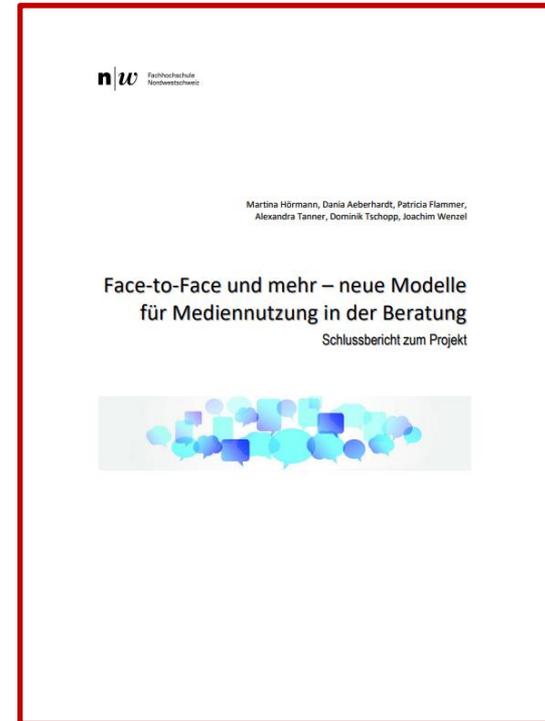
Herausforderungen

- Inhaltliche/thematische Synchronisierung von Organisationsentwicklung + Personalentwicklung,
- Strategie/Strategische Ziele bedingen Projekt- und Prozessentwicklung, bzw. machen sie notwendig
- Anpassung von Beratungskonzepten, Leistungsvereinbarungen, Finanzierungsvereinbarung
- Ausstattung, digitale Infrastruktur
- Klärung von Einsatzmöglichkeiten, konzeptionelle Ausrichtung
- Ausrichtung entsprechend Beratungsverständnis und des Menschenbildes
- Auswahl und Implementierung geeigneter Softwarelösungen, Schnittstellenfähigkeit
- Aussagekräftige und revisionssichere Dokumentation der Leistungen
- statistische Auswertung, SROI-Studien hinsichtlich Wirkung und Wirksamkeit (Einsparpotentiale) fehlen
- Controlling, Evaluation, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung
- Datenschutz
- Öffentlichkeitsarbeit, Erreichbarkeit, Werbung
- Finanzierung, Lobbying
- ...

Face-to-face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in Beratung (Hörmann et al, 2019)

[2019 Face to Face und mehr Schlussbericht FHNW.pdf \(blended-counseling.ch\)](#)

caritas



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

