



# MASTERPLAN DIGITALISIERUNG — TEILSTRATEGIE AMT FÜR GESUNDHEIT UND VERSORGUNG

DIGITALES LANDRATSAMT KONSTANZ

## Impressum

### Herausgeber

Landratsamt Konstanz  
Amt für Gesundheit und Versorgung mit dem  
Amt für Innovation und Digitalisierung

-  
Benediktinerplatz 1  
78467 Konstanz  
www.LRAKN.de

### Kontakt

Gesundheitsamt@LRAKN.de  
Versorgungsamt@LRAKN.de  
Digitalisierung@LRAKN.de

### Layout, Satz, Illustration & Gestaltung

STUDIO EMINENT  
Strategie-, Design- & Kommunikationsagentur  
[www.studio-eminent.de](http://www.studio-eminent.de)

### Stand

März 2023, 1. Auflage

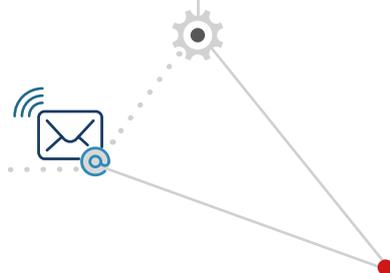
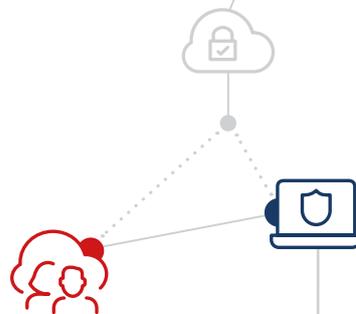
### Bildnachweise

© Vera Hoffmann, S. 5  
© shutterstock\_734500699, S. 4, 37  
© shutterstock\_1916116798, S. 16  
© shutterstock\_1689338029, S. 27

### © 2023 Landratsamt Konstanz

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der Herausgeber.

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Landratsamt Konstanz herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Personen, die Wahlwerbung oder Wahlhilfe betreiben, im Wahlkampf zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf diese Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme des Landratsamts zugunsten einzelner Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.





# MASTERPLAN DIGITALISIERUNG — TEILSTRATEGIE AMT FÜR GESUNDHEIT UND VERSORGUNG



 Shutterstock.com

# VORWORT

Liebe Kolleginnen und Kollegen aus dem Amt für Gesundheit und Versorgung,

ein herzliches Dankeschön für die breite Beteiligung und die zahlreichen Rückmeldungen des ganzen Amtes im Hinblick auf Digitalisierungspotenziale und Prozessverbesserungen. Die Ideen und Inputs, die in den vergangenen Monaten aus den gemeinsamen Workshops und persönlichen Gesprächen hervorgingen, leisten einen wertvollen Beitrag zur digitalen Transformation des Amtes.

Wir sind fest davon überzeugt, dass die ergänzende Teilstrategie zum Masterplan Digitalisierung eine gute Grundlage dafür bietet, das Amt für Gesundheit und Versorgung in den kommenden Jahren als Dienstleister und auch gleichzeitig als Arbeitgeber noch attraktiver zu gestalten. Bei der weiteren Umsetzung freuen wir uns auf Ihre rege Beteiligung und möchten Sie ermutigen, regelmäßig proaktiv Ihr Feedback einzubringen. In diesem Prozess der Veränderung sind wir auf Sie und Ihre Erfahrungen sowie Rückmeldungen angewiesen. Nur gemeinsam kommen wir vorwärts. Wir sind auf die weiteren Entwicklungen gespannt und schauen erwartungsvoll in die Zukunft.



**Ihre Yvonne Gellert**  
 Amtsleiterin im Amt für  
 Gesundheit und Versorgung



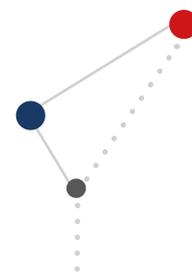
**Ihr Günther Lieby**  
 Amtsleiter im Amt für  
 Innovation und Digitalisierung

*Anmerkung:*

*Alle kursiv geschriebenen Passagen sind aus dem Masterplan Digitalisierung 2022 übernommen.*

# INHALT

<b>Vorwort</b> . . . . .	<b>5</b>
<b>1. Übersicht</b> . . . . .	<b>8</b>
1.1. Übersichtstabelle der ausgewählten Digitalisierungsvorhaben . . . . .	10
<b>2. Digitales Gesundheitsamt 2025</b> . . . . .	<b>12</b>
<b>3. Workshop</b> . . . . .	<b>14</b>
3.1. Zielgruppen . . . . .	15
3.2. Wie sieht Ihr Traum-Gesundheitsamt aus? . . . . .	16
3.3. Digitalisierungsmaßnahmen im Zuge des Förderprogramms . . . . .	17
<b>4. Digitalisierungsvorhaben im Amt für Gesundheit und Versorgung</b> . . . . .	<b>18</b>
4.1 Zielsätze des Masterplans Digitalisierung für das Landratsamt Konstanz . . . . .	18
4.2 Maßnahmen im Amt für Gesundheit und Versorgung . . . . .	19
4.2.1 Maßnahmen „aufs Amt“ . . . . .	19
(1) Digitale Antragstellung . . . . .	19
(2) Online-Terminbuchung . . . . .	20
(3) Digitale Informationen und FAQ (Häufige Fragen) . . . . .	20
(4) E-Payment . . . . .	21
(5) Digitale Bargeldbelege. . . . .	21
(6) Transparenter Bearbeitungsstand. . . . .	22
(7) Anrufmanagement. . . . .	22
(8) Online-Unterweisungen nach dem IfSG. . . . .	23
(9) Digitale rechtssichere Unterschrift . . . . .	23
(10) Digitaler Zugang: Befragung . . . . .	24
(11) Chatbot. . . . .	24
(12) Digitaler Meldeempfang und-verarbeitung . . . . .	25



4.2.2 Maßnahmen „im Amt“ . . . . .	26
(13) Dokumentenmanagementsystem (E-Akte) . . . . .	26
(14) Wissensmanagement . . . . .	27
(15) Digitale Rechnungen . . . . .	28
(16) Intelligente Adressdatenbank . . . . .	28
(17) Prozessautomatisierung . . . . .	29
(18) Hard- und Softwareausstattung . . . . .	29
(19) Qualifizierungsoffensive für die Mitarbeitenden . . . . .	30
(20) Digitale Checkliste für Begehungen . . . . .	30
(21) Automatisierte Berichterstellung . . . . .	31
(22) Sicherer Datenaustausch – Nextcloud. . . . .	31
(23) Warenwirtschaftssystem . . . . .	32
(24) Raum- und Ressourcenmanagement . . . . .	32
(25) WLAN (Besprechungsraum) . . . . .	33
(26) Prozessharmonisierung und –optimierung . . . . .	33
(28) Hauptverantwortliche Person für Digitalisierung . . . . .	34
<b>5. Fazit und Ausblick . . . . .</b>	<b>35</b>
<b>I Glossar . . . . .</b>	<b>36</b>
<b>II Abbildungsverzeichnis . . . . .</b>	<b>37</b>

# 1. ÜBERSICHT

Die Corona-Pandemie hat leider ungeniert und sehr deutlich gezeigt, dass es deutschlandweit zum Teil gravierende Defizite in den Gesundheitsämtern selbst, aber auch bei vielen anderen Akteuren gibt. Trotz fehlender Schnittstellen, mangelnde digitale Kommunikationsmöglichkeiten, ausbleibende bundesweite Standards und herausfordernde Datenimporte und -exporte, hat das Gesundheitsamt Konstanz die Corona-Pandemie dank umfangreicher Unterstützung aus den verschiedenen Fachbereichen und das Erstellen einer eigenen Software „PanDa“ zur Kontaktnachverfolgung bewältigen können. Dennoch wurde exemplarisch - und auf andere Fachbereiche übergreifend - aufgezeigt, dass es noch ein weiter Weg sein wird und eine Modernisierung unabdingbar ist.

Die vorliegende Strategie zur Digitalisierung im Amt für Gesundheit und Versorgung (AGV) ist als ein ergänzendes Werk zum Masterplan Digitalisierung für das Landratsamt Konstanz zu betrachten. Impulsgeber für die Erstellung dieser Teilstrategie ist die Initiative des Bundesgesundheitsministeriums „Gesundheitsamt 2025“ und dem daraus resultierenden Förderprogramm. Das übergreifende Ziel des Förderprogrammes ist es, den Grad der digitalen Reife in den Gesundheitsämtern, insbesondere im Bereich „Infektionsschutz“, zu steigern und eine bundesweite Vereinheitlichung und Schaffung von Standards zu erreichen (S. 12).

In dieser Teilstrategie liegt der Fokus nicht nur auf dem Infektionsschutz, sondern die Gelegenheit wurde genutzt, das Amt für Gesundheit und Versorgung ganzheitlich zu betrachten. Prozessverbesserungen und neue Lösungen können auch gleichzeitig an anderer Stelle benötigt werden. Die beiden Referate des Amtes, das Gesundheitsamt und das Versorgungsamt, profitieren von den Entwicklungen im jeweiligen Bereich und können sich Synergieeffekte zunutze machen.

Zur Erarbeitung der Teilstrategie wurde ein strukturierter und breiter Beteiligungsprozess angestoßen: In einem ersten Schritt fand ein interner Auftaktworkshop im Gesundheitsamt, zusammen mit dem Amt für Innovation und Digitalisierung, statt (S.14). Im Anschluss wurden im ganzen Amt insgesamt 18 Interviews geführt, um die spezifischen Bedarfe und Anforderungen aufzudecken und allen Mitarbeitenden die Möglichkeit zu geben, ihre Ideen und Impulse einzubringen. Die breite Beteiligung aller Mitarbeitenden führte zu einer gemeinsamen Vision, wie das Amt für Gesundheit und Versorgung künftig aufgestellt sein soll. Daraus wurden Maßnahmen und Ziele abgeleitet. In einem letzten Schritt wurden die zahlreichen Digitalisierungsmaßnahmen in einem kleinen Expertenkreis nach wissenschaftlichen Kriterien bewertet und nach Attraktivität und Aufwand priorisiert sowie die Umsetzung zeitlich geplant.

In den Interviews wurden ebenfalls viele allgemeine und organisatorische Themen angesprochen, wie beispielsweise zukünftige Home-Office Regelungen oder die Organisation der Datenablage mit der Einführung der elektronischen Akte. Die Anliegen wurden aufgenommen und an die Amtsleitung weitergegeben. Diese Themen sind nicht Bestandteil der vorliegenden Teilstrategie Digitalisierung im AGV.

*Auch in dieser Teilstrategie werden die Maßnahmen – wie bereits im Masterplan selbst - aus zwei verschiedenen Perspektiven betrachtet: „Digital aufs Amt“ – die Sicht und die Bedürfnisse der Kundschaft und „Digital im Amt“ – die Sicht und die Bedürfnisse der Mitarbeitenden des Amtes für Gesundheit und Versorgung. Dabei ist die Digitalisierung stets nur ein Werkzeug, um Arbeits- und Antragsprozesse schneller, transparenter und ressourcenschonender zu gestalten. Viele Dienstleistungen kann das Landratsamt aus eigener Initiative und Zuständigkeit heraus nicht digitalisieren – diese obliegen dem Bund und dem Land, die sich für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) verantwortlich erklärt haben. Teilweise ziehen sich diese Prozesse bedauerlicherweise erheblich in die Länge. Deshalb fokussiert sich die folgende Teilstrategie auf die Prozesse, die das Landratsamt aus eigener Kraft oder mit externer Unterstützung eigenständig realisieren kann.*

Die Umsetzung und Wirksamkeitskontrolle der nachfolgend aufgeführten Maßnahmen obliegt hauptsächlich der Digitalisierungskoordination im Amt für Gesundheit und Versorgung. Das Amt für Innovation und Digitalisierung, mit dem Referat Digitalisierung, wird dabei unterstützend tätig.

In der nachfolgenden **Übersicht** sind die Maßnahmen nach den beiden Perspektiven „Digital aufs Amt“ und „Digital im Amt“ bewertet und zeitlich eingeordnet. Bei den angegebenen Kostenrahmen handelt es sich zunächst um eine grobe Abschätzung des finanziellen Aufwands.

## 1.1. ÜBERSICHTSTABELLE

Kostenschätzung: € = bis 10.000 EUR, €€ = 50.000 EUR, €€€ = 100.000 EUR

Ressourceneinsparung: Gering ■■ Mittel ■■■ Hoch ■■■■ (bezieht sich auf die Kundschaft und die Mitarbeitenden)

Umsetzung: kurzfristige Ziele (1-3 Jahre), mittelfristige Ziele (3-5 Jahre), langfristige Ziele (5-10 Jahre)

✓ = eingeführt, pilotiert oder projektiert

KAPITEL » SEITE	MABNAHME	KOSTEN	RESSOURCEN- EINSPARUNG	REALISIER- BARKEIT	UMSETZUNG
<b>1. DIGITAL AUFS AMT</b>					
4.2.1. » S. 19	(1) Digitale Antragstellung	€	■■■	→	Kurz- und mittelfristig ✓
4.2.1. » S. 20	(2) Online-Terminbuchung mit Videoberatung	€	■■	↗	Kurzfristig ✓
4.2.1. » S. 20	(3) Digitale Informationen und FAQ	€	■	↗	Kurz- bis mittelfristig
4.2.1. » S. 21	(4) E-Payment	€	■	→	Mittelfristig
4.2.1. » S. 21	(5) Digitale Belege	€	■	→	Kurzfristig
4.2.1. » S. 22	(6) Transparenter Bearbeitungsstand	€€	■■	→	Mittelfristig
4.2.1. » S. 22	(7) Anrufmanagement	€	■	↗	Kurzfristig ✓
4.2.1. » S. 23	(8) Online-Unterweisungen nach dem IfSG	€	■	↗	Kurzfristig ✓
4.2.1. » S. 23	(9) Digitale rechtssichere Unterschrift	€	■■	↗	Kurzfristig
4.2.1. » S. 24	(10) Digitaler Zugang: Befragung	–	■	→	Kurzfristig
4.2.1. » S. 24	(11) Chatbot	€€	■■	→	Mittelfristig
4.2.1. » S. 25	(12) Digitaler Meldeempfang und -verarbeitung	€€	■■■	↗	Kurz- bis mittelfristig

KAPITEL » SEITE	MABNAHME	KOSTEN	RESSOURCEN- EINSPARUNG	REALISIER- BARKEIT	UMSETZUNG
<b>2. DIGITAL IM AMT</b>					
4.2.2. » S. 26	(13) Dokumentenmanagementsystem (E-Akte)	€ € €		↗	Kurz- und mittelfristig ✓
4.2.2. » S. 27	(14) Wissensmanagment	€		↗	Kurz- bis mittelfristig
4.2.2. » S. 28	(15) Digitale Rechnung	€		→	Kurz-, mittel- und langfristig
4.2.2. » S. 28	(16) Intelligente Adressdatenbank	€ €		↗	Kurzfristig ✓
4.2.2. » S. 29	(17) Prozessautomatisierung	€ €		↗	Kurz- und mittelfristig ✓
4.2.2. » S. 29	(18) Hard- und Softwareausstattung	€ € - € € €		↗	Kurz- und mittelfristig ✓
4.2.2. » S. 30	(19) Qualifizierungsoffensive für die Mitarbeitenden	€ €		→	Kurzfristig
4.2.2. » S. 30	(20) Digitale Checkliste für Begehungen	€		↗	Kurzfristig
4.2.2. » S. 31	(21) Automatisierte Berichterstellung	€		↗	Kurz- bis mittelfristig
4.2.2. » S. 31	(22) Sicherer Datenaustausch - Nextcloud	–		↗	Kurzfristig ✓
4.2.2. » S. 32	(23) Warenwirtschaftssystem	€		↗	Kurzfristig
4.2.2. » S. 32	(24) Raum- und Ressourcenmanagement	–		↗	Kurzfristig ✓
4.2.2. » S. 33	(25) WLAN	€		↗	Kurzfristig ✓
4.2.2. » S. 34	(26) Prozessharmonisierung und -optimierung	–		→	Kurz- und mittelfristig
4.2.1. » S. 34	(27) Hauptverantwortliche Person für Digitalisierung	–		↗	Kurzfristig ✓

## 2. DIGITALES GESUNDHEITSAMT 2025

Der Bund stellt mit dem Pakt für den Öffentlichen Gesundheitsdienst insgesamt vier Milliarden Euro zur Verfügung. Allein auf den Bereich Digitalisierung entfallen rund 800 Millionen Euro der Fördersumme. Die Förderung im Bereich Digitalisierung gilt für Maßnahmen, die die digitale Reife des öffentlichen Gesundheitsdienstes weiterentwickeln und steigern sollen. Ein besonderer Schwerpunkt liegt – nicht zuletzt aufgrund der Herausforderungen durch die jüngst überstandene Pandemie – auf dem Bereich Infektionsschutz.

Im Zuge der Förderung wurde ein Reifegradmodell entwickelt, mit dem die eigene digitale Reife des Gesundheitsamtes anhand von diversen Dimensionen eingeordnet werden kann. Im Laufe des Förderprogrammes soll die digitale Reife der einzelnen Gesundheitsämter jährlich zum 31. Dezember neu erfasst und kontinuierlich evaluiert werden, um einen Fortschritt feststellen und abbilden zu können. Anhand der Dimensionen

- **Digitalisierungsstrategie**
- **Mitarbeitende**
- **Prozessdigitalisierung**
- **IT-Bereitstellung**
- **IT-Sicherheit**
- **Bürgerinnen- und Bürgerzentrierung**
- **Zusammenarbeit**
- **Software, Daten, Interoperabilität**

findet eine Einordnung des Gesundheitsamtes statt. Die derzeitige Einstufung im Reifegradmodell verdeutlicht, dass die eigene digitale Reife mit all ihren Unterdimensionen umfangreich ausgebaut werden kann und ein vielfältiges Verbesserungspotenzial besteht.

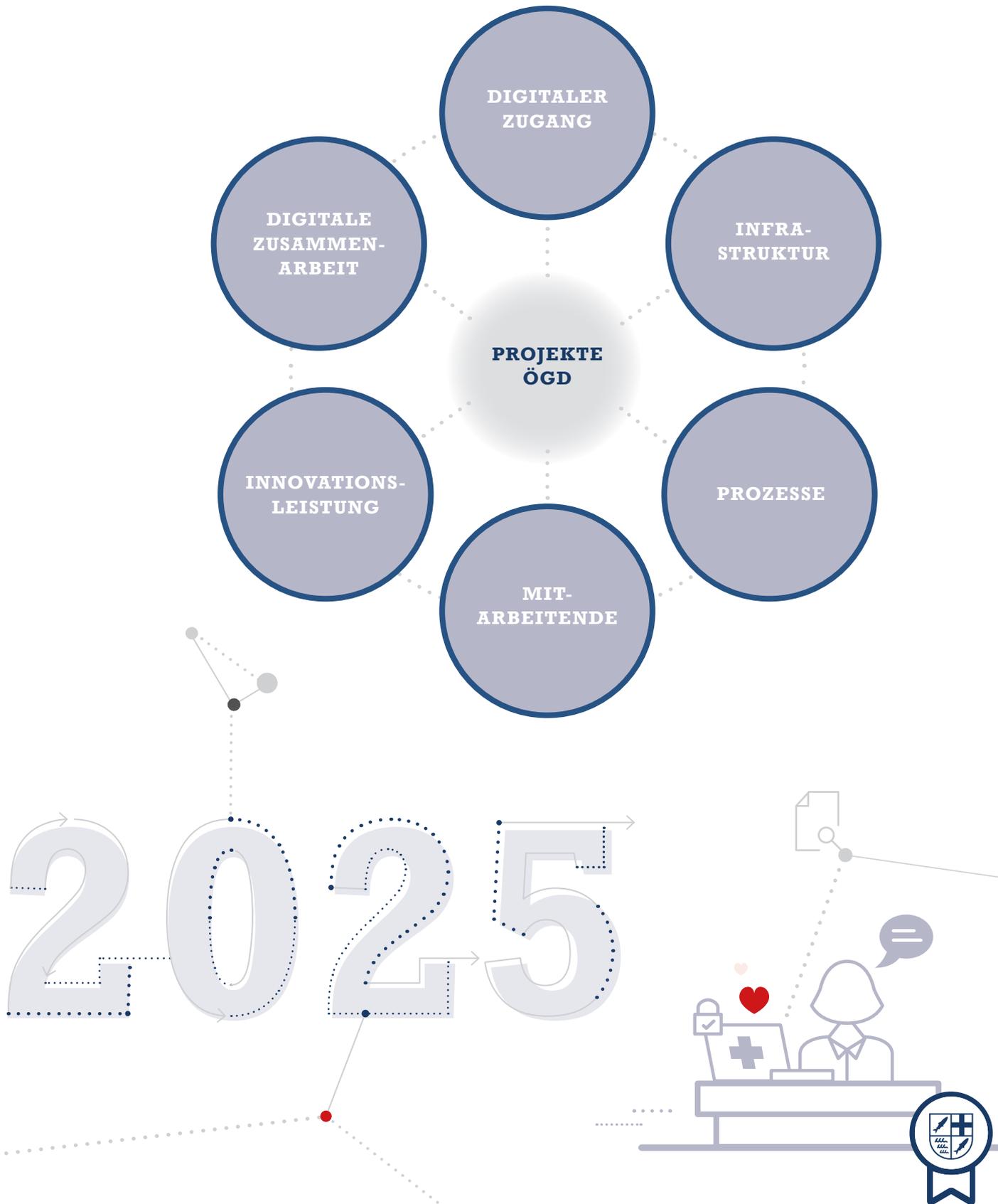
Im weiteren Verlauf des Förderaufrufes des Bundes rief das Land Baden-Württemberg alle Gesundheitsämter auf, eigenen Projektideen einzubringen und an das Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration zurückzumelden. Finale 24 Projekte – welche federführend durch das Sozialministerium Baden-Württemberg koordiniert werden – sind in der Abfrage entstanden. Die Projekte gliedern sich in sechs Hauptkategorien (Abbildung 1). Um die vielfältigen Projekte zu strukturieren und umsetzen zu können, hat das Land Baden-Württemberg im Rahmen des Gesamtprojektes eine Unternehmensberatung hinzugezogen.

In zwei Teilprojekten des Landes hat sich Konstanz für die Teilprojektleitung bereiterklärt: das Projekt „Befragung“ (Kategorie „Digitaler Zugang“) und „Prozessharmonisierung und –optimierung“ (Kategorie „Prozesse“).

Das Teilprojekt „Befragung“ zielt darauf ab, eine Plattform zu etablieren, über die Befragungen aller Art digital erledigt werden können. Aktuell werden für die Befragungen verschiedenste Methoden wie beispielsweise Papierfragebögen, Telefonumfragen und Excel-Tabellen genutzt. Durch den Einsatz einer multikanalfähigen Plattform soll die Erhebungsmethode standardisiert und somit vereinfacht werden.

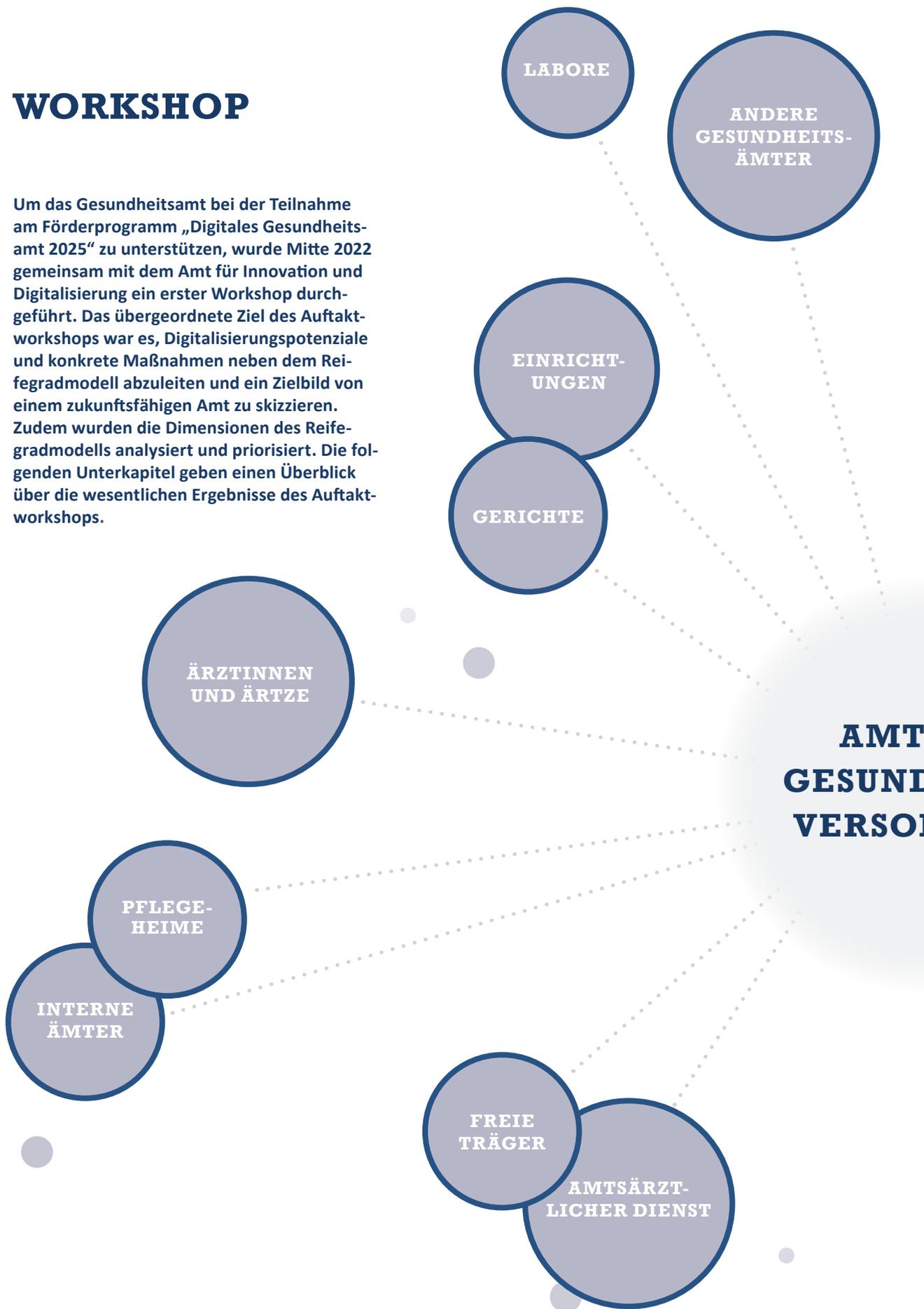
Das Teilprojekt „Prozessharmonisierung und –optimierung“ beschäftigt sich mit Best-Practices der Prozesse in den Gesundheitsämtern. Es werden sogenannte „Musterlösungen“ der einzelnen Prozesse erstellt, die dann an andere Gesundheitsämter weitergegeben und adaptiert werden können. Ziel hierbei ist es, eine Vergleichbarkeit zu erreichen und Standardprozesse zu definieren, und somit eine Prozessharmonisierung innerhalb der baden-württembergischen Gesundheitsämtern zu erreichen.

Abb. 1: Hauptkategorien Förderprogramm ÖGD



## 3. WORKSHOP

Um das Gesundheitsamt bei der Teilnahme am Förderprogramm „Digitales Gesundheitsamt 2025“ zu unterstützen, wurde Mitte 2022 gemeinsam mit dem Amt für Innovation und Digitalisierung ein erster Workshop durchgeführt. Das übergeordnete Ziel des Auftaktworkshops war es, Digitalisierungspotenziale und konkrete Maßnahmen neben dem Reifegradmodell abzuleiten und ein Zielbild von einem zukunftsfähigen Amt zu skizzieren. Zudem wurden die Dimensionen des Reifegradmodells analysiert und priorisiert. Die folgenden Unterkapitel geben einen Überblick über die wesentlichen Ergebnisse des Auftaktworkshops.



# FÜR HEILHEIT & VERSORGERUNG



## 3.1. ZIELGRUPPEN

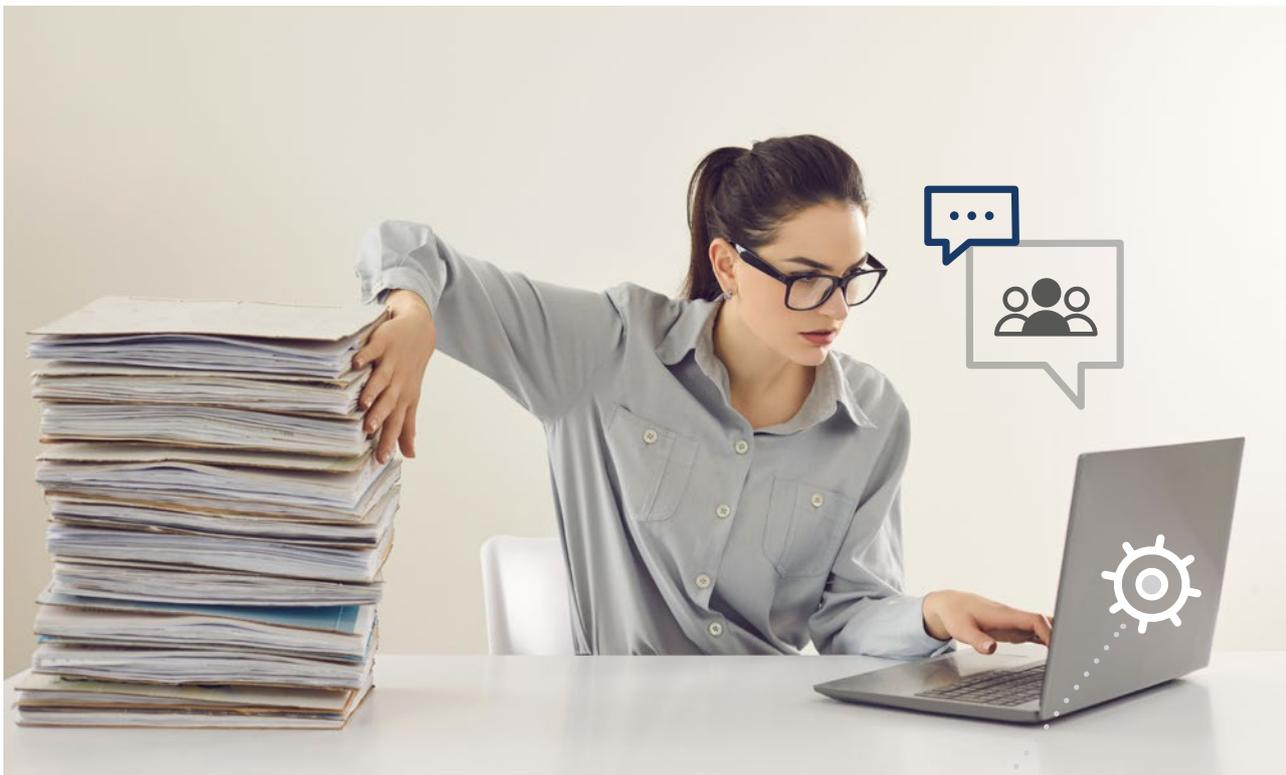
Die Grafik (Abbildung 2) – eine grobe Sammlung aller Akteure, mit denen das Amt für Gesundheit und Versorgung in Kontakt tritt - verdeutlicht die Herausforderung im Amt: Es besteht eine vielfältige und breite Interaktion mit den unterschiedlichsten Zielgruppen.

Für einige digitale Lösungen braucht es die Mitwirkung einzelner Zielgruppen. Beispielsweise kann externen Institutionen nicht vorgeschrieben werden, dass die Übermittlung von Dokumenten möglichst nicht mehr über Fax erfolgen soll. Es kann lediglich dafür geworben und eine Empfehlung ausgesprochen werden. Dies erschwert einen digitalen End-to-End-Prozess zusätzlich.

▣ Abb. 2: Zielgruppen rund um das AGV

## 3.2. WIE SIEHT IHR TRAUM-GESUNDHEITSAMT AUS?

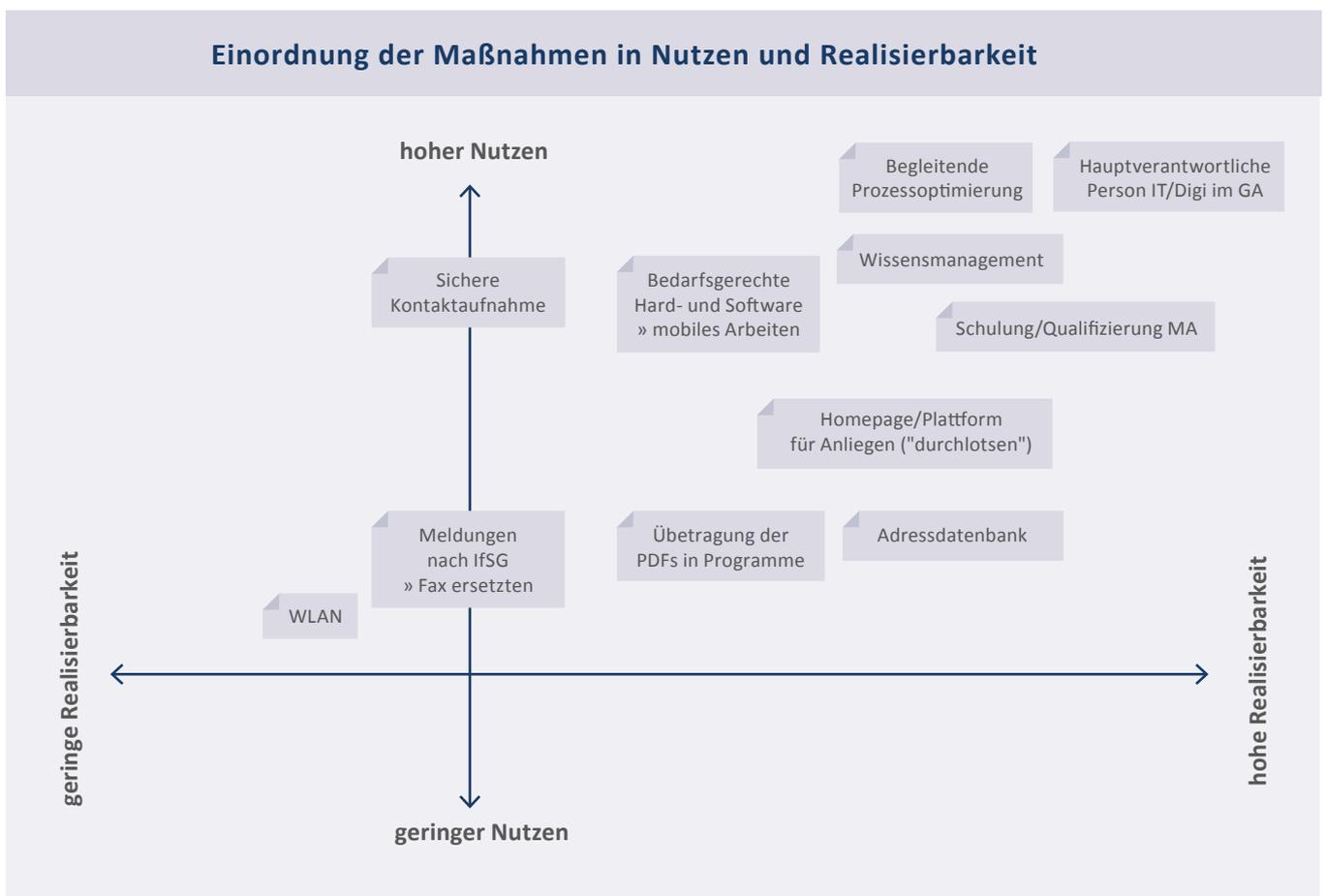
Im Amt	Im Amt und aufs Amt	Aufs Amt
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Strukturiert</li> <li>&gt; Funktionierende und flexible Schnittstellen</li> <li>&gt; Ausreichend qualifiziertes (vorhandenes) Personal</li> <li>&gt; Hilfe bei IT-Problemstellungen und Schulungen</li> <li>&gt; IT-Betreuung vor Ort</li> <li>&gt; Mobil</li> <li>&gt; Informationen im und um das AGV einfach abrufbar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Papierlose Prozesse</li> <li>&gt; Transparente Abläufe</li> <li>&gt; "Neue" Kommunikationswege intern + extern</li> <li>&gt; Funktionierende digi. Kommunikation</li> <li>&gt; Vernetzung</li> <li>&gt; Modern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Kundenfreundlich</li> <li>&gt; Dienstleistungsorientiert</li> <li>&gt; Online</li> <li>&gt; Digitalisiert</li> </ul>



### 3.3 DIGITALISIERUNGSMABNAHMEN IM ZUGE DES FÖRDERPROGRAMMS

Abbildung 3 zeigt das finale Ergebnis des Workshops. Die in Abbildung 3 genannten Digitalisierungsmaßnahmen wurden im Rahmen des Workshops gesammelt und anschließend nach Nutzen und Realisierbarkeit eingeordnet. Rechts oben befinden sich die „Quick-Wins“. Bei Quick-Wins handelt es sich um solche Maßnahmen, die gegenüber anderer Maßnahmen einen hohen Nutzen und eine hohe Realisierbarkeit aufweisen und auf die der erste Fokus in der Umsetzung liegen sollte. Maßnahmen, die einen hohen Nutzen haben, aber nur schwer zu realisieren sind, werden in diesem Modell nachrangig behandelt.

Aufbauend auf den Ergebnissen des Workshops sind nachfolgend, durch die geführten Interviews, weitere Maßnahmen dazugekommen.



▣ Abb. 3: Einordnung der Maßnahmen in Realisierbarkeit-Nutzen-Matrix

## 4. DIGITALISIERUNGSVORHABEN IM AMT FÜR GESUNDHEIT UND VERSORGUNG

### 4.1 ZIELSÄTZE DES MASTERPLANS DIGITALISIERUNG FÜR DAS LANDRATSAMT KONSTANZ

#### ZIELBILD AUS DEM MASTERPLAN DIGITALISIERUNG:

*In der Zukunft soll das Landratsamt Konstanz weitestgehend alle Dienstleistungen (auch) digital anbieten können. Dabei steht ein qualitativ hochwertiger Kundenservice im Fokus. Mitarbeitende und Teams arbeiten mobil, flexibel und vernetzt.*

#### **Kundenorientierte Services**

*Die Kundschaft steht im Mittelpunkt der digitalen Lösungen. Mittelfristig soll es zum Standard werden, mit dem Landratsamt von überall wo möglich und sinnvoll, zeit- und ortsunabhängig in Verbindung treten zu können. Dabei sollen Bearbeitungsprozesse medienbruchfrei, transparent und schnell gestaltet sein.*



#### **Attraktivität als Arbeitgeber**

*Das Landratsamt Konstanz will sich durch passgenaue Digitalisierungslösungen als attraktiver und zukunftsfähiger Arbeitgeber präsentieren, um so dem kommenden Fachkräftemangel zu begegnen und insbesondere für Berufseinsteiger zum Arbeitsplatz ihrer Wahl zu werden.*



#### **Kosteneinsparung durch effizientere Arbeitsabläufe**

*Die vorgeschlagenen Digitalisierungsinitiativen folgen nicht blind einem Trend, sondern führen im Ergebnis zu deutlich effizienteren Arbeitsabläufen, langfristigen Ressourcen- und Kosteneinsparungen und Verringerung von Fehlern.*



## 4.2 MAßNAHMEN IM AMT FÜR GESUNDHEIT UND VERSORGUNG

Aus den dargestellten Anforderungen wird deutlich, wie zukünftiges Arbeiten mit und im Amt für Gesundheit und Versorgung gestaltet werden soll. Im Folgenden werden die wichtigsten Kernelemente für die Erreichung der Ziele einzeln betrachtet und erläutert.

### 4.2.1 MAßNAHMEN „AUF S AMT“



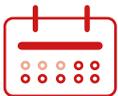
#### (1) DIGITALE ANTRAGSTELLUNG

##### **ZIEL**

*Die Zielgruppen können zeit- und ortsunabhängig Anträge stellen und Serviceleistungen digital in Anspruch nehmen. Die Antragstellung und -bearbeitung erfolgt über das Serviceportal Baden-Württemberg (service-bw) oder werden beispielsweise über Form-Solutions™ digital auf der Website angeboten.*

##### **UMSETZUNGSSTATUS**

*Über das Verwaltungsportal service-bw können bereits einige Anträge, wie beispielsweise „Schwerbehindertenausweis beantragen“, digital gestellt werden. Sobald es weitere geprüfte Anträge auf service-bw gibt, können diese ebenfalls freigeschaltet werden. Parallel hierzu können beispielsweise über Form-Solutions™ Anträge erstellt werden, die ebenfalls digital weiterverarbeitet werden können. Es wird geprüft, für welche Anträge welches Tool in Frage kommt.*



## (2) ONLINE-TERMINBUCHUNG

### ZIEL

*In Ämtern mit direktem Kundenkontakt kann online ein Termin gebucht werden, der automatisch bei den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern im Kalender synchronisiert wird. Die Wartezeit der Kundschaft wird verringert und die Verbindlichkeit und Planbarkeit in den Ämtern wird verbessert. Gleichzeitig werden die Mitarbeitenden von Anrufen und Rückfragen entlastet.*

*Je nach Dienstleistung und Sinnhaftigkeit kann der Termin telefonisch, in Präsenz oder als Videoberatung gebucht werden. Die Flexibilität für diese Termine erhöht sich deutlich, die Anfahrt wird je nach Terminart gespart und Beratungsangebote können unkompliziert und ortsunabhängig in Anspruch genommen werden.*

### UMSETZUNGSSTATUS

Die Online-Terminbuchung wird seit Januar 2023 im Amt für Gesundheit und Versorgung eingeführt und getestet. Der Implementierungsprozess wird begleitet und bei Bedarf angepasst. Das Angebot der Online-Terminbuchung wird sukzessive noch auf andere Bereiche (beispielsweise im Schwerbehindertenrecht) erweitert. Das Tool besitzt eine Schnittstelle mit Zoom™ und somit sind bei Bedarf auch Buchungen von Videoberatungen möglich.



## (3) DIGITALE INFORMATIONEN UND FAQ (HÄUFIGE FRAGEN)

### ZIEL

Digitale Informationen und häufig gestellte Fragen werden auf der Webseite platziert und gewünschte Informationen sind einfach und übersichtlich dargestellt.

Für jede Benutzergruppe gibt es ein breites und barrierefreies Angebot an digitalen Informationen. Der Aufbau und die Struktur sind aus Sicht der Kundschaft gestaltet (nach Lebenslagen), um die Navigation zu erleichtern. Zu verschiedenen Themenbereichen gibt es ein FAQ. Die Kundschaft kann sich auf der Webseite umfangreich informieren und telefonische Nachfragen werden reduziert.

### UMSETZUNGSSTATUS

Auf der Webseite findet man bereits viele Informationen. Der Auftritt kann allerdings noch ausgebaut werden. Die Digitalisierungsbeauftragte im Amt wird die Angelegenheit koordiniert angehen, Informationen strukturiert sammeln und die Webseite anschließend überarbeiten, sowie mit entsprechenden Informationen und einem FAQ bestücken.



## (4) E-PAYMENT

### ZIEL

Die Kundschaft kann vor Ort zeitgemäß die anfallenden Gebühren und Entgelte einfach und bequem elektronisch bezahlen. Dadurch läuft die Geldübertragung schneller, effizienter und sicherer ab. Geldannahmestellen, Handvorschüsse und Bargeld werden langfristig reduziert. Bei digitalen Anträgen und Dienstleistungen, beispielsweise über service-bw, kann außerdem mit den gängigen Zahlungsanbietern über ePayBL digital bezahlt werden.

### UMSETZUNGSSTATUS

Um vor Ort elektronisch mit der Karte bezahlen zu können, wird ein Zahlungsterminal installiert. In anderen Ämtern, wie beispielsweise dem Ordnungsamt, werden Zahlungsvorgänge nur noch elektronisch abgewickelt. Im AGV wird es weiterhin auch möglich sein, mit Bargeld zu bezahlen. Für eine digitale Bezahlung über service-bw wird über den Dienstleister Komm.ONE ePayBL eingerichtet.



## (5) DIGITALE BARGELDBELEGE

### ZIEL

Bargeldbelege werden digital erstellt und im Anschluss im zugehörigen Programm gespeichert. Das Scannen und handschriftliche Ausfüllen der Belege entfällt und der Prozess wird effizienter.

### UMSETZUNGSSTATUS

Durch die Installation eines Zahlungsterminals für die Kartenzahlung vor Ort, fallen die Bargeldbelege weg und werden nicht mehr benötigt. Da neben der Kartenzahlung auch weiterhin die Möglichkeit der Bargeldzahlung bestehen soll, wird es hier weiterhin handschriftliche Belege geben. Es wird, auch aus einer wirtschaftlichen Perspektive, geprüft, ob es eine zusätzliche digitale Lösung braucht oder ob die Bezahlung mit Bargeld sich automatisch stark reduziert und somit auch die handschriftlichen Belege langfristig nicht mehr ausgefüllt werden müssen.



## (6) TRANSPARENTER BEARBEITUNGSSTAND

### ZIEL

Die Bürgerinnen und Bürger können in den teils zeitaufwändigen Antrags- und Bearbeitungsprozessen den aktuellen Bearbeitungsstatus einsehen und sich selbstständig informieren. Die Transparenz des Antragsverfahren wird erhöht und regelmäßige Anrufe und Anfragen zum Bearbeitungsstand können reduziert werden.

### UMSETZUNGSSTATUS

Es wird geprüft, welche Möglichkeiten es auf dem Markt gibt, um diesen Service anbieten zu können und ob das Projekt wirtschaftlich realisierbar ist.



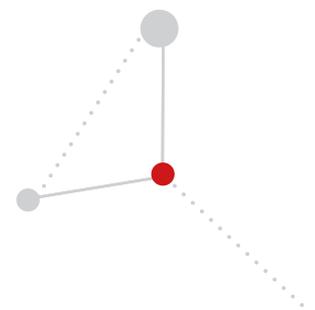
## (7) ANRUFMANAGEMENT

### ZIEL

Die zentrale Anlaufstelle wird entlastet, indem Anrufende durch ein Anrufmanagement sich eigenständig mit der passenden Stelle oder Ansprechperson verbinden können.

### UMSETZUNGSSTATUS

Ein Anrufmanagement zur Anrufsteuerung mittels einer Ansage und Auswahlmenü ist eingerichtet. Die anrufende Person kann so schneller mit der gewünschten Stelle im Haus verbunden werden und die Zentrale wird durch die entfallende manuelle Vermittlung des Anrufes entlastet. Zusätzlich ist ein Anrufbeantworter und Weiterleitungsdienst bei Abwesenheit der Mitarbeitenden konfiguriert und aktiviert worden. Die Möglichkeiten (beispielsweise der Einsatz eines „VoiceBots“) werden sukzessive erfasst und ausgebaut, um weitere Anwendungsfälle abdecken zu können.





## (8) ONLINE-UNTERWEISUNGEN NACH DEM IFSG

### ZIEL

Wer an der Hygieneschulung (Lebensmittelbelehrung) nach dem Infektionsschutzgesetz (IfSG) teilnehmen muss, kann sich durch das zusätzliche Angebot einer digitalen Veranstaltung ortsunabhängig zertifizieren lassen.

### UMSETZUNGSSTATUS

Über die Landesplattform service-bw gibt es eine entsprechende Lösung. Kann sich die Lösung erfolgreich beweisen, wird hier keine gesonderte Entwicklung und Arbeitsaufwand getätigt.



## (9) DIGITALE RECHTSSICHERE UNTERSCHRIFT

### ZIEL

Dokumente vor Ort werden unmittelbar von der Kundschaft digital signiert und müssen nicht ausgedruckt, unterschrieben und wieder eingescannt werden, sondern können direkt digital weiterverarbeitet werden.

### UMSETZUNGSSTATUS

Die digitale, rechtssichere Unterschrift wird durch Unterschriftenpads, wie sie bereits auch bei anderen Behörden eingesetzt werden, realisiert. Die Kundschaft kann auf dem Unterschriftenpad Dokumente direkt digital und rechtssicher unterzeichnen. Die Implementierung in die Arbeitsprozesse wird vorgenommen.



## (10) DIGITALER ZUGANG: BEFRAGUNG

### ZIEL

Über eine geschützte und multikanalfähige Plattform werden Befragungen von Bürgerinnen und Bürgern, Institutionen sowie Patientinnen und Patienten stattfinden. Die Plattform umfasst eine Online-Telefonie-Plattform sowie eine kanalübergreifende Serviceplattform. Die Datenqualität im Bereich der Ermittlung im IfSG wird dadurch deutlich verbessert und Prozesse werden effizienter und einfacher gestaltet.

### UMSETZUNGSSTATUS

Das Projekt ist Teil des Förderprogramms „Digitales Gesundheitsamt 2025“ und wird gemeinsam mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg sowie mit anderen Gesundheitsämtern entwickelt. Das Gesundheitsamt Konstanz hat eine Teilprojektleitung inne. Der Startzeitpunkt des Projekts war im September 2022. Das Projekt dauert vermutlich bis 2024 an.



## (11) CHATBOT

### ZIEL

*Allgemeine und standardisierbare Fragen werden auf der Webseite durch einen Chatbot als digitaler Assistent beantwortet. Der Chatbot lotst durch die Themen und kann passende Anträge verlinken und vorschlagen. Die Kundschaft kommt schnell und einfach an grundlegende Informationen. Die Mitarbeitenden werden von einfachen Routinefragen entlastet. Der digitale Assistent ist eine erste Anlaufstelle und Wegweiser zu bestimmten Themen. Somit wird die Website gezielt nutzbar und häufige Anfragen können im Vorfeld gefiltert werden.*

### UMSETZUNGSSTATUS

*Komm.ONE bietet einen leistungsfähigen Chatbot an, der auf die Bedürfnisse des Amtes für Gesundheit und Versorgung angepasst werden muss. Der Aufwand und Nutzen wird gegenübergestellt und untersucht, ob eine Einführung im Hinblick auf die Pflege und Finanzierung realistisch ist.*



## (12) DIGITALER MELDEEMPfang UND -VERARBEITUNG

### ZIEL

Meldungen aller Art kommen über einen geeigneten, geschützten und digitalen Kommunikationskanal an das Amt für Gesundheit und Versorgung. Die Meldungen werden automatisiert weiterverarbeitet und in den entsprechenden Fachverfahren eingespeist. Der Einsatz einer anpassbaren, flexiblen und datenschutzkonformen Lösung, welche durch verschiedene Abteilungen im Amt für den Erhalt von Informationen und Meldungen genutzt werden kann, ist angestrebt. Die Meldungen werden in einem weiteren Schritt digital weiterverarbeitet.

### UMSETZUNGSSTATUS

Im Bereich Infektionsschutz erfolgt der Meldungseingang (beispielsweise von Laborbefunden) bereits über das Deutsche Elektronische Melde- und Informationssystem für den Infektionsschutz (DEMIS). Die von den Laboren oder Krankenhäusern eingegangenen Meldungen können dann in der jeweiligen Fachsoftware weiterverarbeitet werden. In den anderen Fachbereichen besteht hier noch Bedarf an einer geeigneten Lösung und deren digitalen Weiterverarbeitung.

## 4.2.2 MAßNAHMEN „IM AMT“



### (13) DOKUMENTENMANAGEMENTSYSTEM (E-AKTE)

#### ZIEL

*Die elektronische Aktenführung mit einem Dokumentenmanagementsystem (DMS) ist ein grundlegender Bestandteil und ein wesentliches Grundgerüst der Digitalisierungsstrategie des Landratsamtes Konstanz. Die E-Akte ist eine Grundvoraussetzung für einen umfassenden und medienbruchfreien Digitalisierungsprozess in den einzelnen Fachbereichen. Erst die Einführung der digitalen Akte macht eine Arbeit mit den aufgeführten Antrags- und Bearbeitungsprozessen effizient. Neben sehr hohen Zeitressourcen, die für die Arbeit mit einer analogen Akte aufgewendet werden müssen, werden wertvolle Raumkapazitäten anderweitig verwendet und der Papierverbrauch reduziert. Flexibles und ortsunabhängiges Arbeiten der Mitarbeitenden wird durch die E-Akte ermöglicht, ohne dass ein Effizienzverlust entsteht.*

#### UMSETZUNGSSTATUS

Einzelne Ämter sind bereits ganz oder teilweise auf die E-Akte umgestellt und können die daraus erwachsenden Vorteile vollumfänglich nutzen. Das Amt für Gesundheit und Versorgung hatte im Januar 2023 den ersten Auftaktworkshop und wird im Laufe des Jahres 2023 komplett auf die E-Akte umgestellt. Je nach Prozess wird es noch technische Schnittstellen und fachliche Anbindungen von Fachverfahren und der E-Akte geben.



## (14) WISSENSMANAGEMENT

### ZIEL

Vorhandenes Wissen und Prozessabläufe sind auf einer internen Plattform gepflegt und dokumentiert. Wenn Prozesse angepasst werden müssen und infolgedessen ein neuer Ablauf entsteht, kann auf der Wissensplattform jederzeit der spezifische Prozess eingepflegt und eingesehen werden. Informationen und Wissensaustausch finden regelmäßig statt und alle Mitarbeitenden sind involviert und profitieren von der Sammlung an Wissen. Zusätzlich wird vermieden, dass bereits vorhandenes Wissen bei Personalwechsel verloren geht.

### UMSETZUNGSSTATUS

Ein geeignetes und leicht zu bedienendes Tool muss gefunden und getestet werden. Das Thema wird ebenfalls an das Hauptamt adressiert und ist vom bereits vorhandenen Intranet abzugrenzen.





## (15) DIGITALE RECHNUNGEN

### ZIEL

Gebührenbescheide und Rechnungen können bei Zustimmung der jeweiligen Person oder Institution digital erstellt und versandt werden. Diese Dokumente können dann im Anschluss direkt an das Kämmereiamt digital weitergeleitet werden. Die Archivierung erfolgt ebenfalls digital über die E-Akte. Es werden Ressourcen gespart und der administrative Aufwand vereinfacht.

### UMSETZUNGSSTATUS

Die gesetzlichen Vorgaben für eine digitale Fakturierung von Dienstleistungen werden geprüft.  
Die interne Weiterleitung an das Kämmereiamt wird über den Mitzeichnungsworkflow mit Enaio® realisiert.



## (16) INTELLIGENTE ADRESSDATENBANK

### ZIEL

Im Amt für Gesundheit und Versorgung benötigen die verschiedenen Fachbereiche meist die gleichen Adressen, jedoch für unterschiedliche Aufgaben und Prozesse. Alle relevanten Adressen von Einrichtungen und Zielgruppen (zum Beispiel Ärzte, Kindergärten, Schulen, Praxen etc.) werden in einer amtsinternen und intelligenten Adressdatenbank gespeichert. Mittels Rollen- und Rechtevergabe können Mitarbeitende nur auf die tatsächlich benötigten Adressen oder Informationen zugreifen. Es gilt das Gebot der Datensparsamkeit der DSGVO. Wird eine Adresse aktualisiert, dann wird diese im Hintergrund gleichzeitig für alle anderen auch aktualisiert (über eine Historie können Anmerkungen hinzugefügt werden). Bei der Adressverwaltung kann man nach verschiedenen Gruppen filtern (beispielsweise Kindergärten) und Serienbriefe, Serienmails oder Newsletter versenden. Die Adressverwaltung ist auch mobil über eine App abrufbar. Das bisherige Sammeln und Verwalten von Adressen über diverse Excel-Tabellen in den verschiedenen Sachgebieten wird ersetzt und es wird sichergestellt, dass alle Adressen aktuell sind. Es erfolgt eine automatische Dublettenprüfung, um die Mehrfacheingabe einer Adresse zu vermeiden.

### UMSETZUNGSSTATUS

Es sind bereits mit verschiedenen Anbietern erste Gespräche geführt worden. Sobald der Beschaffungsprozess abgeschlossen ist, erfolgt die Inbetriebnahme.



## (17) PROZESSAUTOMATISIERUNG

### ZIEL

In geeigneten Arbeitsprozessen laufen zeitaufwändige Datenübertragungen von A nach B automatisiert ab. Den Mitarbeitenden stehen mehr Kapazitäten zur Verfügung, um relevantere und individuellere Arbeitsprozesse zu bearbeiten. Zudem werden mit der Prozessautomatisierung Übertragungsfehler reduziert.

### UMSETZUNGSSTATUS

Derzeit werden die Möglichkeiten der Prozessautomatisierung geprüft und Anbietergespräche geführt. Mögliche Anwendungsfälle sind die Erfassungstätigkeiten im Rahmen der Tuberkulosebetreuung oder die Erfassung von Trink- und Badewasserbefunden. Prozessautomatisierungen sind im Bereich der immer wiederkehrenden Anlage von Stammdaten im ganzen Amt einsetzbar.



## (18) HARD- UND SOFTWAREAUSSTATTUNG

### ZIEL

Die Mitarbeitenden sind nach dem aktuellen Stand der Technik ausgestattet und können von effizienteren und digitalen Arbeitsprozessen profitieren. Beispielsweise können die Außendienstmitarbeitenden konvertierbare Laptops mit Touchscreen verwenden. Das ermöglicht das digitale Bearbeiten von Checklisten (siehe (20)) und digitale Erhebungen im Feld. Für alle Mitarbeitenden, deren Tätigkeit geeignet ist, wird die Möglichkeit geschaffen, flexibel und ortsunabhängig zu arbeiten.

### UMSETZUNGSSTATUS

Durch das Förderprogramm des Bundes sind im Bereich „Infektionsschutz“ bereits neue Geräte beschafft.



## (19) QUALIFIZIERUNGSOFFENSIVE FÜR DIE MITARBEITENDEN

### ZIEL

Alle Mitarbeitenden werden bei der Entwicklung hin zu einer moderneren und noch stärker digital unterstützten Verwaltung miteinbezogen. Zum einen werden sie befähigt, mit den digitalen Tools umzugehen. Zum anderen wird eine Digitalkultur angestrebt, die Ängste nimmt und lebenslanges Lernen fördert. Damit sich die Mitarbeitenden in der wandelnden Arbeitswelt bestmöglich zurechtfinden, wird Raum zum Experimentieren mit neuen Technologien geschaffen. Regelmäßige Schulungen und ein interner Ansprechpartner für digitale Themen runden die Maßnahme ab.

### UMSETZUNGSSTATUS

In Abhängigkeit von der weiteren Entwicklung der Digitalisierung im Landratsamt wird dies eine Daueraufgabe sein. Das Hauptamt befindet sich im Auswahlprozess für eine entsprechende digitale Schulungsplattform für das Gesamthaus. Zusätzlich werden weitere geeignete Schulungen geprüft.



## (20) DIGITALE CHECKLISTE FÜR BEGEHUNGEN

### ZIEL

Mit entsprechender Hardwareausstattung werden die Begehungen mit einer digitalen Checkliste durchgeführt. Sämtliche ergänzende Notizen und Zeichnungen werden digital erstellt und direkt gespeichert.

### UMSETZUNGSSTATUS

Die erforderliche Hardware ist beschafft und es werden zeitnah digitale Checklisten erstellt. Die Praxistauglichkeit dieser Arbeitsweise wird evaluiert.



## (21) AUTOMATISIERTE BERICHTERSTELLUNG

### ZIEL

Im Amt für Gesundheit und Versorgung werden zahlreiche Berichte erstellt. Dies betrifft besonders den Bereich der Begehungen. Die Berichte enthalten vom Wortlaut wiederkehrende Formulierungen und können mit Hilfe von Textbausteinen automatisch erstellt und individuell ergänzt werden.

### UMSETZUNGSSTATUS:

Die Möglichkeiten zur automatisierten Berichterstellung werden geprüft. Hierbei werden vorrangig Microsoft-Standardprogramme eingesetzt und diese werden mit Blick auf die Geeignetheit bewertet. Die Mitarbeitenden werden entsprechend qualifiziert.



## (22) SICHERER DATENAUSTAUSCH – NEXTCLOUD

### ZIEL

Über die Nextcloud des Landratsamts Konstanz werden größere Datenmengen geschützt geteilt und hochgeladen. Der Zugriff auf die geteilten Dokumente kann auf bestimmte Personen und Nutzergruppen eingeschränkt werden sowie für einen gewissen Zeitraum begrenzt und passwortgeschützt werden. Im Datenaustausch mit anderen Einrichtungen stellt die Nextcloud eine mögliche Alternative als Kommunikationskanal dar.

### UMSETZUNGSSTATUS

Die Nextcloud ist in anderen Verwaltungsbereichen bereits im Ein-



## (23) WARENWIRTSCHAFTSSYSTEM

### ZIEL

Die Erfassung und Überwachung von vorhandenen Materialien ist über ein Warenwirtschaftssystem einzusehen. Das System unterstützt sowohl in der Beschaffung von Ware als auch in der Lagerhaltung. Bedarfslisten werden erstellt und Materialmängel vermieden. Eine aktuelle Übersicht klärt über den Stand der Verbrauchsmaterialien auf.

### UMSETZUNGSSTATUS

Das Landratsamt Konstanz hat bereits Lösungen im Einsatz. Es wird geprüft, ob die Lösung für das Amt für Gesundheit und Versorgung geeignet ist oder ob eine andere Softwarelösung beschafft werden muss.



## (24) RAUM- UND RESSOURCENMANAGEMENT

### ZIEL

*Die Reservierung von Dienstfahrzeugen, Besprechungsräumen und dem dazugehörigen Equipment erfolgt über ein Reservierungssystem (EZ-Booking). Die Mitarbeitenden können in Echtzeit einsehen, ob das gewünschte Fahrzeug gerade in Nutzung ist oder ein Besprechungsraum belegt ist.*

### UMSETZUNGSSTATUS

*Die Reservierung von Dienstfahrzeugen, Besprechungsräumen etc. wurde bereits pilothaft im Haupthaus implementiert und getestet. Nach erfolgreicher Testphase wird das Projekt nun auf die Außenstellen ausgeweitet.*



## (25) WLAN (BESPRECHUNGSRAUM)

### ZIEL

Mit der geeigneten Hardwareausstattung wird im Verwaltungsgebäude des AGVs mobil gearbeitet und in Besprechungen besteht jederzeit Zugriff auf das Netzwerk des Landratsamtes.

### UMSETZUNGSSTATUS:

Die flächendeckende Einführung von WLAN im Dienstgebäude in der Scheffelstraße in Radolfzell ist aktuell nicht realisierbar. Um den Mitarbeitenden eine WLAN-Lösung in dem Bereich des Sitzungssaales zu ermöglichen, ist ein Router mit SIM-Karte und Datentarif eingerichtet. Es besteht nun die Möglichkeit, im Bereich des Sitzungssaales auf WLAN mit den mobilen Endgeräten zuzugreifen und dieses zu nutzen.



## (26) PROZESSHARMONISIERUNG UND –OPTIMIERUNG

### ZIEL

Ziel ist es zunächst, landesweit die Prozesse für die einzelnen Gesundheitsämter in Baden-Württemberg abzubilden, um flächendeckend eine umfassende Prozessharmonisierung und –optimierung in den baden-württembergischen Gesundheitsämtern anzustoßen.

Damit sollen Vergleichbarkeit ermöglicht, Best-Practice-Modelle ermittelt, Synergien geschaffen und eine bessere Unterstützung der Arbeitsprozesse durch digitale Technologien ermöglicht werden.

### UMSETZUNGSSTATUS

Das Projekt wird vom Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg gefördert und gemeinsam mit anderen Landratsämtern entwickelt. Das Landratsamt Konstanz hat eine Teilprojektleitung inne. Der Startzeitpunkt des Projektes war im September 2022. Das Projekt dauert vermutlich bis 2024 an.



## (28) HAUPTVERANTWORTLICHE PERSON FÜR DIGITALISIERUNG

### ZIEL

Die Digitalisierungsthemen und Prozessoptimierungen sind im Amt für Gesundheit und Versorgung sehr vielschichtig und divers. Es braucht eine eigens dafür eingerichtete Koordinationsstelle, die sich hauptverantwortlich um diese Themen kümmert und dauerhafte Ansprechperson für das ganze Amt ist.

### UMSETZUNGSSTATUS

Seit Oktober 2022 ist die Stelle der Digitalisierungskoordination besetzt. Es sollen so schnell wie möglich die Projekte in Zusammenarbeit mit anderen beteiligten Fachämtern vorangebracht werden und eine kompetente Ansprechperson für die zahlreichen Themen im Amt installiert werden.

## 5. FAZIT UND AUSBLICK

**Der Masterplan Digitalisierung, der für das gesamte Landratsamt entwickelt wurde, beinhaltet schon zahlreiche breitgefächerte Maßnahmen. Im Rahmen des Förderauftrags und den tiefgehenden Interviews im Amt für Gesundheit und Versorgung kamen nun noch einige neue amtspezifische Digitalisierungsmaßnahmen hinzu, wie beispielsweise die Prozessautomatisierung, digitale Checklisten oder die intelligente Adressdatenbank.**

Diese Teilstrategie soll als Leitlinie für die nächsten Jahre dienen und zeigt das Zukunftsbild auf, das erreicht werden soll. Eine klare Herausforderung ist die starke Abhängigkeit von externen Akteuren, die es zu überzeugen gilt. Ergänzend zur Teilstrategie wird in einem nächsten Schritt eine Roadmap und eine detaillierte Priorisierung der Maßnahmen ausgearbeitet. Die Teilstrategie gilt als zusammenfassende Übersicht.

Die neu geschaffene und vom Land finanzierte Stelle der Digitalisierungskoordination im Amt für Gesundheit und Versorgung wird die Maßnahmen koordinieren und hauptverantwortlich im Amt betreuen. Damit ergeben sich neue Möglichkeiten, das Amt zukunftsfähig aufzustellen. Die Digitalisierungskoordination soll hier als ständige Ansprechperson für alle Anliegen der Mitarbeitenden im Amt für Gesundheit und Versorgung fungieren.

Neue Projektideen oder Maßnahmen können und sollten kontinuierlich in die Teilstrategie aufgenommen werden, denn für Strategien gilt, dass sie lebendig sind und immer wieder angepasst werden müssen.

*Maßstab beim Umsetzen der Maßnahmen sollen immer die Servicegrundsätze sein, die heute schon bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen Standard sind. Die Kundenschaft erhält einen zeitgemäßen und möglichst unbürokratischen Zugang zu unseren Dienstleistungen. Dabei liegt der Fokus auf häufig nachgefragten Kundenservices beziehungsweise Dienstleistungen, die einen möglichst großen Kundenkreis erschließen. Ein so aufgestelltes Landratsamt ist auch in der Lage, die erforderlichen Fachkräfte zu akquirieren. Attraktive Arbeitsplätze und Arbeitsinhalte, bei denen flexibles Arbeiten möglich ist und einfache und Routineprozesse digital abgearbeitet werden können, sind dazu die Voraussetzung.*

Wir freuen uns, diesen Weg mit Ihnen gemeinsam zu gehen und anhand der von Ihnen gewünschten Digitalisierungsmaßnahmen dem Zielbild kontinuierlich einen



TEILSTRATEGIE

ORIENTIERUNG

# GLOSSAR

## > Digitaler End-to-End-Prozess

„End-to-End“ bedeutet, dass ein Prozess im Gesamten zu betrachten ist und von Anfang bis zum Ende vollständig digitalisiert ist. Er startet digital bei der Datenerfassung und Kommunikation mit der Kundschaft, wird ohne Medienbruch verarbeitet und endet digital bei der Kundschaft.

## > DSGVO

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) gilt seit dem 25. Mai 2018 und ist eine Reihe von Gesetzen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch private Unternehmen und öffentlichen Stellen. Die Verordnung schützt die Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen und insbesondere deren Recht auf Schutz personenbezogener Daten.

## > Quick-Win

„Quick-Win“ steht für schnell erzielbare Ergebnisse ohne großen Aufwand, gefolgt von einer einfachen Implementierung.

## > RPA

„Robotic Process Automation“ (RPA) bezeichnet den Einsatz von Software Bots, die menschliche Handlungen bei häufig wiederholenden, routinemäßigen Tätigkeiten nachahmen und diese selbstständig erledigen können.

## > OZG

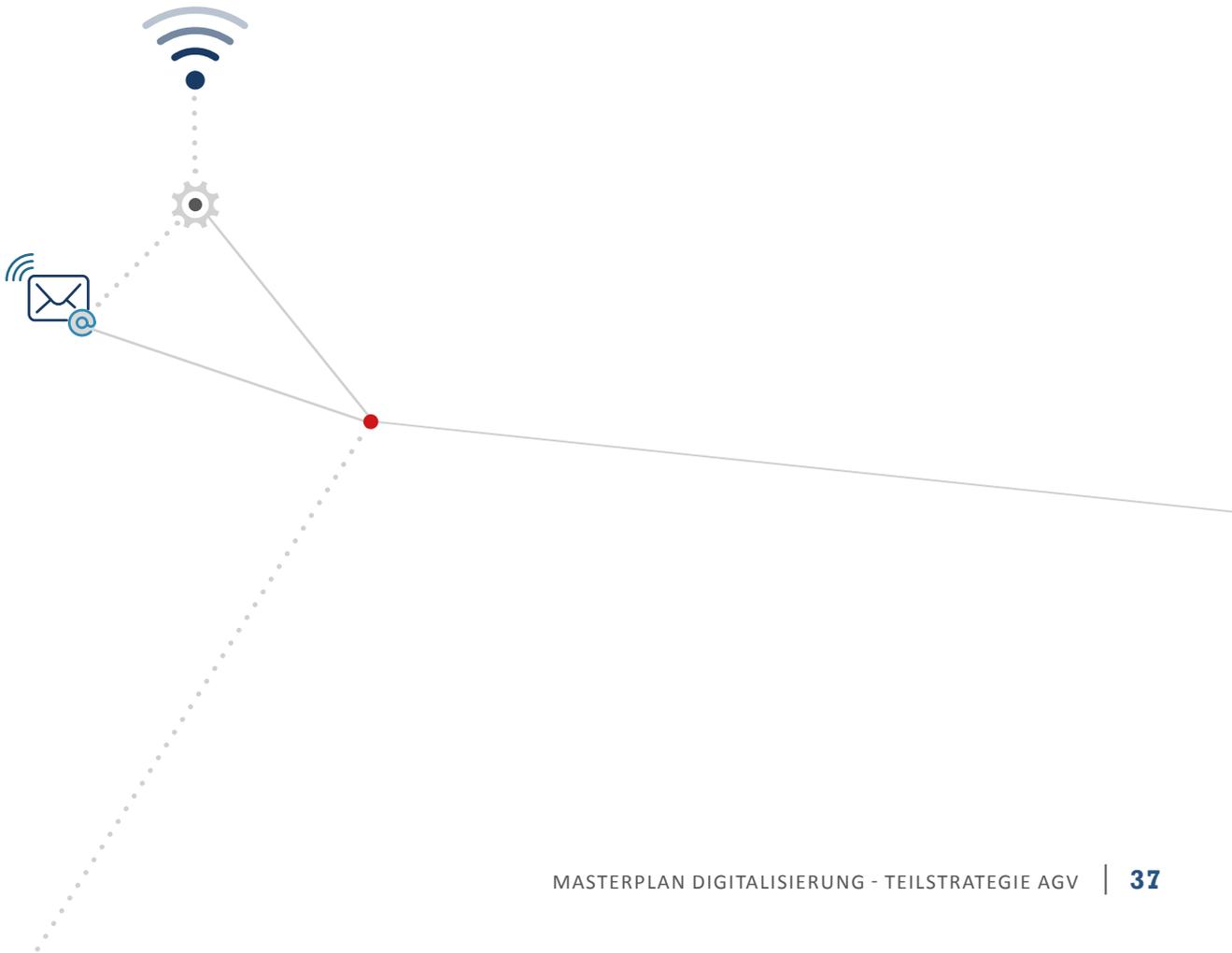
Der Bundestag hat das „Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen“, oder kurz „Onlinezugangsgesetz (OZG)“, am 14. August 2017 mit Zustimmung des Bundesrates beschlossen. Es sieht eine vollständige Digitalisierung aller Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen bis zum 31.12.2022 vor (§ 1 Abs. 1). Jede Verwaltungsleistung muss demnach unabhängig von Ort und Zeit barriere- und medienbruchfrei nutzbar sein (§ 3 Abs. 1). Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen erfolgt auf Grundlage des sogenannten OZG-Umsetzungskatalogs. Dieser gliedert die Verwaltungsleistungen in 14 Themenfelder und beinhaltet rund 600 Leistungsbündel. Die Ziele des OZGs wurden leider nicht erreicht und es wird über ein OZG 2.0 beraten, welches Ende 2023 das alte OZG ablösen soll.

## > Service-Portal service-bw

service-bw ist ein Erschließungsportal, das die Nutzerinnen und Nutzer grundsätzlich ohne Kenntnis der fachlichen und örtlichen Zuständigkeit an die von ihnen gesuchten Informationen und Verwaltungsleistungen führt. Das Portal ermöglicht das schnelle Auffinden von Behörden- und Verwaltungsinformationen, vereinfacht damit den Zugang zur Verwaltung für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. Über service-bw können sich Bürgerinnen und Bürger ein Servicekonto erstellen, digitale Anträge stellen und sicher mit den Behörden kommunizieren.

# ABBILDUNGSVERZEICHNIS

<b>Abb. 1:</b> Hauptkategorien Förderprogramm ÖGD	S. 15
<b>Abb. 2:</b> Zielgruppen rund um das AGV	S. 17
<b>Abb. 3:</b> Einordnung der Maßnahmen in Realisierbarkeit-Nutzen-Matrix	S. 19





**HEUTE SCHON SEHEN, WAS**

**UNSEREN LANDKREIS**

**MORGEN AUSMACHT.**

