

# Konzept

## Erneuerung Sozialnetz Thurgau

Stand: 1. März 2018

Status: Schlussfassung

Adressat: Zentrale Entscheidungsträger und Beteiligte

Ein Teilprojekt im Rahmen von **Brennpunkte Gesundheit Thurgau (Zyklus 2)**

Auftraggeber:

Ärztegesellschaft Thurgau

Steuergruppe Brennpunkte Gesundheit:

- Daniel Jud, Präsident Ärztegesellschaft Thurgau
- Felix Helg, Projektleiter Brennpunkte Gesundheit Thurgau
- Peter Heri, CFO Spital Thurgau AG
- Olivier Kappeler, Chef Amt für Gesundheit
- Christa Lanzicher, Geschäftsführerin Spitex Thurgau
- Robert Lüthi, Geschäftsführer Ärztegesellschaft Thurgau
- Christa Thorner, Präsidentin Perspektive Thurgau

Teilprojektleitung:

Anna Hecken, freischaffende Soziologin, Programmleiterin KAP Psychische Gesundheit für Kinder und Jugendliche

Mitarbeit:

Pascal Mächler, Fachstelle für Kinder-, Jugend- und Familienfragen (zuständig für Pflege und Unterhalt aktuelles Sozialnetz Thurgau)

## Management Summary

Seit 2010 bietet das Departement für Erziehung und Kultur die Angebotsdatenbank Sozialnetz Thurgau an. An der letzten Innovationstagung von Brennpunkte Gesundheit und aufgrund nachfolgender Recherchen wurde deutlich, dass die bestehende Lösung zu wenig bekannt und nicht befriedigend ist. Aber der Bedarf nach koordinierter Öffentlichkeitsarbeit, nach einer stets aktuellen, nutzerfreundlichen sowie vollständigen Angebotsdatenbank ist eindeutig vorhanden.

Für das Thurgauer Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen ist eine Angebotsdatenbank eine unverzichtbare Dienstleistung. Sie dient der zentralen Suche und Verwaltung von Unterstützungsangeboten und richtet sich an verschiedene Zielgruppen. In erster Linie sollen dank der Angebotsdatenbank Betroffene und Angehörige passende Unterstützungsangebote schnell und einfach finden können. Zudem soll sie auch Fachpersonen die entsprechende Übersicht über passende Angebote bieten, damit sie optimal triagieren können.

Im Gegensatz zum bestehenden Sozialnetz Thurgau (und generell zu bestehenden Anbieterverzeichnissen) wird die neue Lösung auf Angebote fokussieren. Eine Freitextsuche und eine erweiterte Suche ermöglichen verschiedene Zugänge zu den Angeboten und erleichtern das Auffinden passender Angebote. Mit der neuen Datenbank besteht zudem die Möglichkeit, die Suchmaske nach vordefinierten Filtern und Kategorien (z.B. nach Region, nach Thema oder nach Art des Angebots) auf verschiedenen Webseiten einzubinden und damit unterschiedliche „Eingänge“ auf die Datenbank zu gewährleisten.

Aufgrund der Kooperation mit dem Ostschweizer Forum für psychische Gesundheit (OFPG) würden die Entwicklungskosten für die technische Lösung tief ausfallen. Um für die bestehende Plattform Sozialnetz Thurgau eine komplett neue Grundlage zu schaffen, diese breit bekannt zu machen sowie stets aktuell zu halten, wird ein einmaliger Initialaufwand von rund Fr. 120'000 und ein jährlicher Aufwand von rund Fr. 70'000 geschätzt. Es wird davon ausgegangen, dass der Initialaufwand für den Aufbau der Angebotsdatenbank über verschiedene Fonds sowie laufende Aktionsprogramme finanziert werden kann. Für den fortlaufenden Betrieb wird vorgeschlagen, dass die Kosten sowohl vom Kanton Thurgau (Personalkosten) wie auch von den in der Datenbank aufgeführten Anbietern (Marketing) getragen werden.

# Inhaltsverzeichnis

1. Zweck und Ausgangslage.....	4
2. Warum braucht es eine (neue) Angebotsdatenbank?.....	5
2.1 Warum reicht „googeln“ nicht? .....	5
2.2 Einschätzungen des Sozialnetz Thurgau .....	6
2.3 Zwischenfazit .....	7
3. Angebotsdatenbank OFPG .....	8
4. Ziele Angebotsdatenbank Kanton Thurgau.....	11
5. Ansiedlung und Pflege der Angebotsdatenbank .....	12
5.1 Aufgaben Bereichsverantwortung und Themenverantwortliche .....	12
5.2 Ansiedlung Bereichsverantwortung .....	13
6. Name und Bekanntmachung der Angebotsdatenbank.....	13
6.1 Neuer Name der Angebotsdatenbank .....	13
6.2 Vorüberlegungen für das Marketing .....	14
7. Kosten und Finanzierung.....	15
7.1 Kosten.....	15
7.2 Finanzierung.....	16
8. Vorgehen Erneuerung Sozialnetz Thurgau .....	17
Anhang .....	20
Beschreibung der Angebotsdatenbank des OFPG .....	20
<i>a</i> Eine Datenbank für viele Partner .....	20
<i>b</i> Abruf in unterschiedlicher „Form“ und an verschiedenen „Orten“ .....	20
<i>c</i> Angebotsorientierung.....	22
<i>d</i> Verschiedene Suchfunktionen .....	23
<i>e</i> Usability.....	24
<i>f</i> Treffgenauigkeit.....	24
<i>g</i> System unterstützt Administration und Qualitätskontrolle .....	25
<i>h</i> Moderne und zuverlässige Technologie .....	26
<i>i</i> Weitere allgemeine Informationen .....	26
Grundlagen für Kostenschätzung .....	28
Abkürzungsverzeichnis.....	29

## 1. Zweck und Ausgangslage

Das vorliegende Konzept beschreibt Ausgangslage, Vorgehen und Finanzierung der Erneuerung des bestehenden Sozialnetz Thurgau. Es benennt die Voraussetzungen einer umfassenden Angebotsdatenbank für die Thurgauer Einrichtungen im Bereich Gesundheit, Soziales, Justiz und Bildung. Das Konzept dient als Diskussionsgrundlage für zentrale Beteiligte sowie der Entscheidungsfindung des Gesamtregierungsrates.

An der **Innovationstagung Brennpunkte Gesundheit Thurgau** im Jahr 2016 haben Fachleute aus dem Gesundheits- und Sozialwesen verschiedene Projektideen entwickelt und bewertet. Es wurden drei Teilprojekte zur Umsetzung ausgewählt. Am meisten Punkte erhielt das Teilprojekt mit dem Titel „Koordination Öffentlichkeitsarbeit“. An der Tagung wurde die Absicht des Teilprojekts folgendermassen benannt:

- Sicherstellen, dass Klient/innen schnell an den richtigen Ort kommen
- Wissen, wer was anbietet
- Anbieter kennen sich untereinander

Im Kanton Thurgau gibt es seit November 2010 das **Sozialnetz Thurgau**. Es ist im Departement für Erziehung und Kultur (DEK) angesiedelt und wird von der Fachstelle für Kinder-, Jugend- und Familienfragen (KJF) betreut. Der Kommunikationsexperte Hanspeter Vetsch hat in einem Vorprojekt die Bekanntheit des Sozialnetz Thurgau sowie Einschätzung durch zentrale Akteure erhoben. Die wichtigsten Ergebnisse sind: Es braucht eine Angebotsdatenbank, die sowohl von der Bevölkerung wie von den Fachpersonen einfach nutzbar ist. Das Sozialnetz Thurgau eignet sich dafür – in der heutigen Form – jedoch nicht (weitere Ausführungen dazu siehe Kapitel 2.2).

Das **Ostschweizer Forum für Psychische Gesundheit (OFPG)** und das **Amt für Gesundheitsvorsorge des Kantons St.Gallen verfolgen ein sehr ähnliches Anliegen**. Die Arbeiten an einer „Datenbanklösung zur zentralen Suche und Verwaltung von Unterstützungsangeboten in den Bereichen Gesundheit und Soziales“<sup>1</sup> sind schon weit fortgeschritten (weitere Ausführungen dazu siehe Kapitel 3 und im Anhang).

Mit dem Aufbau einer umfassenden Angebotsdatenbank besteht eine **Synergie** zur Massnahme „Optimierung Sozialnetz Thurgau“ im Rahmen des KAP für psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen.

Eine optimierte Angebotsdatenbank käme **weiteren aktuellen Projekten** zugute, beispielsweise:

- Entwicklung Kompetenzbündel Thurgau Gesundheit<sup>2</sup>
- Massnahme „Kontaktstelle 24/7“ im Rahmen des KAP für psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen
- Projekt „Psychiatrische Notfallversorgung im Kanton Thurgau“
- Projekt „Suchtversorgung Kanton Thurgau“

---

<sup>1</sup> OFPG (2017): Zentrale Datenbank für Unterstützungsangebote. Abgerufen am 31.10.2017 unter <http://www.forum-psychische-gesundheit.ch/aktuelles/news/Article/show/zentrale-datenbank-fuer-unterstuetzungsangebote/>

<sup>2</sup> In den Richtlinien des Regierungsrates des Kantons Thurgau für die Regierungstätigkeit in der Legislaturperiode 2016–2020 ist die Grundlage für das Projekt „Kompetenzbündel Thurgau Gesundheit“: «Der Kanton fördert mit dem Kompetenzbündel <Thurgau Gesundheit> die Wahrnehmung und Profilierung eines <gesunden Thurgaus> als Lebens- und Arbeitsraum.» (Passus 4.3.3.6)

## 2. Warum braucht es eine (neue) Angebotsdatenbank?

### 2.1 Warum reicht „googeln“ nicht?

Google oder andere Suchmaschinen sind deshalb nicht zuverlässig, weil sie keinerlei Aussagen über qualitativ verlässliche Informationen liefern. Zudem ist das Google-Ranking (d.h. die Platzierung in den Suchresultaten) durch gezielte Suchmaschinenoptimierungen einer Website beeinflussbar – d.h. wer den Aufwand betreibt, erreicht oft einen besseren Platz. Zusammen mit den unten genannten Einflussfaktoren bedeutet das auch, dass bestimmte, relevante Angebote gar nicht oder kaum über Google gefunden werden – je nach dem, wie viel irrelevante und unseriöse Konkurrenz diese Angebote bei bestimmten Suchanfragen haben.

Anfragen in Suchmaschinen führen in den meisten Fällen zu einer grossen Fülle an Informationen, die von verschiedenen Faktoren gefiltert resp. beeinflusst sind. In der Regel erhält jede Person (an verschiedenen Rechnern bzw. anderen Endgeräten) andere Ergebnisse, denn sie sind u.a. abhängig:

- von der Suchhistorie der jeweiligen IP-Adresse (sogenannte Webprotokolle)
- von bisher besuchten Websites, die hinsichtlich dessen analysiert wurden, was bei früheren Suchanfragen geklickt wurde
- vom jeweiligen (geografischen) Standort
- vom Browser, der verwendet wird
- von weiteren unbekanntem Faktoren, z.B. Suchalgorithmen<sup>3</sup>

Somit sind die Informationen zwar gefiltert, aber nicht nach fachlichen Kriterien oder gar Qualitätskriterien eines Angebots. Die Herausforderung ist nun, dass Personen in der Lage sein müssen, aus der Fülle von Informationen sowohl die für sie relevanten Angaben als auch die seriösen Angebote auszuwählen. Dies setzt viel Wissen voraus und benötigt Zeit. Besonders für Menschen, die sich im Angebotsbereich nicht auskennen sowie unter Leidensdruck stehen oder in einer Krisensituation stecken, ist dies ein Hindernis.

Eine Datenbank für Unterstützungsangebote ist daher eine wertvolle Dienstleistung für die Thurgauer Bevölkerung. Ihre Vorteile sind:

- Sie gewährleistet eine einfache, gezielte Suche nach aus fachlicher Sicht empfehlenswerten Hilfsangeboten (im Gegensatz zu einer Suchmaschine, die das gesamte Netz durchsucht);
- sie bietet eine Übersicht der bestehenden Unterstützungsangebote für die Thurgauer Bevölkerung;
- sie erteilt gleichzeitig in einer einfachen Form eine Art Gütesiegel der Unterstützungsangebote.

---

<sup>3</sup> Diese Faktoren sind in der Regel ein gut gehütetes Geheimnis der jeweiligen Konzerne.

## 2.2 Einschätzungen des Sozialnetz Thurgau

Ein paar Eckwerte der Plattform sozialnetz.tg.ch:

- Das Sozialnetz Thurgau (sozialnetz.tg.ch) ist seit November 2010 in Betrieb.
- Auf der Informationsplattform sind rund 380 Angebote des Thurgauer Gesundheits- und Sozialwesens verzeichnet.
- Das Sozialnetz Thurgau wird von der Fachstelle KJF des DEK betreut. Zur Aktualisierung verschickt sie jährlich eine Aufforderung an die verzeichneten Anbieter, den Eintrag zu überprüfen und nimmt allfällige Mutationen vor. Zudem nimmt sie Anträge für Neueinträge entgegen.
- Die Plattform wurde bei Inbetriebnahme aktiv beworben. Plakate und Postkarten stehen nach wie vor zur Verfügung, werden aber nicht mehr aktiv gestreut.
- Für die Pflege der Plattform Sozialnetz Thurgau stehen keine expliziten personellen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung. Die Pflege und Administration der Datenbank gehört zu den regulären Aufgaben der Fachstelle KJF.
- Die technische Lösung, die vor sieben Jahren gewählt wurde, führt zu Einschränkungen.
  - Direkte Aktualisierungen (durch die Anbieter) sind nicht möglich.
  - Die dringend notwendige Verbesserung der Treffgenauigkeit der Suchanfragen bedingt eine Überprüfung der Schlagwörter. Da es keinen Direktzugriff auf das CMS gibt, wäre dies mit einem grossen finanziellen und personellen Aufwand verbunden, der einer Neuprogrammierung der Software gleichkäme.
- Die Nutzung der Plattform seit der Inbetriebnahme ist moderat.<sup>4</sup>

Im Vorprojekt<sup>5</sup> wurden 11 Personen aus den Bereichen Gesundheitswesen, Sozialwesen und Bildung zur Einschätzung des Sozialnetz Thurgau befragt.

Zusammenfassend lauten die Ergebnisse, dass die Akteure grundsätzlich einen Bedarf für eine Plattform resp. eine Angebotsdatenbank sehen. Die Stellungnahmen zur bestehenden Plattform Sozialnetz Thurgau sind jedoch sehr kritisch. Es wird bezweifelt, ob die Angebote tatsächlich in der Breite bekannt, gefunden und somit überall in gleichem Mass verfügbar sind.

- Die Personen, welche die Plattform sozialnetz.tg.ch kennen<sup>6</sup>, nutzen diese selten.
- Gemäss der Einschätzung der befragten Akteure, kennen und nutzen Privatpersonen die Plattform sozialnetz.tg.ch ebenfalls nicht.
- Die Suchoberfläche von sozialnetz.tg.ch wird als zu kompliziert aufgebaut und als zu wenig übersichtlich wahrgenommen. Die gewünschten Informationen seien nur mit erheblichem Aufwand zu finden, so dass das Verhältnis von Aufwand und Ergebnis (Research-Resultat) nicht stimme.
- Die befragten Akteure geben an, dass sie separate (qualitativ unterschiedliche) Verzeichnisse oder Listen von Institutionen führen, auf die sie Kund/innen, Klient/innen oder Patient/innen aufmerksam machen können.
- Es wird auch bemerkt, dass zwar die Fachstelle KJF (die beim DEK angesiedelt ist) für die Plattform zuständig ist, die meisten Angebote aber dem DFS zuzuordnen sind.

---

<sup>4</sup> Anzahl der Besuche pro Jahr: 4'198 (2011), 5'293 (2012), 6'264 (2013), 8'632 (2014), keine Daten aufgrund Umstellung auf Govis (2015), 4'994 (2016, nur Juni bis Dezember), 14'911 (2017)

<sup>5</sup> Hanspeter Vetsch (2017): Berichterstattung / Auslegeordnung Stand Teilprojekt „Koordinierte Öffentlichkeitsarbeit“ zuhanden der Steuergruppe Brennpunkte Gesundheit. Projektinterne PP-Präsentation.

<sup>6</sup> Nicht alle der befragten Akteure kannten das sozialnetz.tg.ch

### 2.3 Zwischenfazit

Der Bedarf einer Angebotsdatenbank ist vorhanden. Das Bedürfnis nach koordinierter Öffentlichkeitsarbeit, welches an der Innovationstagung Brennpunkte Gesundheit im Jahr 2016 so einhellig zum Ausdruck gebracht wurde, legt nahe, dass die bestehenden Informationen zu den Angeboten nicht ausreichend sind.

Die Plattform Sozialnetz Thurgau wird in der jetzigen Form als nicht geeignet resp. als optimierbar angesehen. Dies führt u.a. dazu, dass einige Akteure Zeit aufwenden, parallele Verzeichnisse / Listen zu pflegen, weil offenbar die aus dem Sozialnetz generierbaren Listen nicht zweckmässig sind.

Daher braucht es eine Angebotsdatenbank resp. Plattform, welche

- sowohl hinsichtlich Inhalt als auch Navigation **benutzerfreundlich** ist,
- eine hohe **Treffgenauigkeit** hat,
- sowohl bei Fachpersonen wie auch in der Bevölkerung **bekannt** ist
- möglichst **niederschwellig verständliche Inhalte** für die Bevölkerung (Privatpersonen) liefert,
- gleichzeitig **eine Übersicht** für Fachleute liefert,
- **möglichst vollständig** ist (alle relevanten Angebote aufführt),
- **laufend aktualisiert** wird sowie
- **barrierefrei** und
- **responsive**, d.h. auch auf mobilen Endgeräten uneingeschränkt bedienbar, ist.

### 3. Angebotsdatenbank OFPG

Die Angebotsdatenbank des Ostschweizer Forums für Psychische Gesundheit<sup>7</sup> (OFPG) und des Amtes für Gesundheitsvorsorge des Kantons St.Gallen wird im Rahmen des Projekts „Kinder im seelischen Gleichgewicht“ (KIG III)<sup>8</sup> entwickelt. Zur systematischen Aufbereitung von Unterstützungsangeboten werden „Angebote und Anbieter von Hilfsangeboten sowie die regionalen und kommunalen Zuständigkeiten in übersichtlicher Form online veröffentlicht. Ziel ist es, dass sowohl Fachpersonen als auch Betroffene, Angehörige und Interessierte schnell und einfach die passenden, für sie zugänglichen Unterstützungsangebote finden.“<sup>9</sup>

Dafür wird eine Angebotsdatenbank (find-help.org) sowie ein Online-Tool mit Suchfunktion (in Form eines Widgets, d.h. einem „Fenster“) entwickelt, über das die Daten aus der Datenbank auf verschiedenen Websites eingebunden bzw. angezeigt werden können.

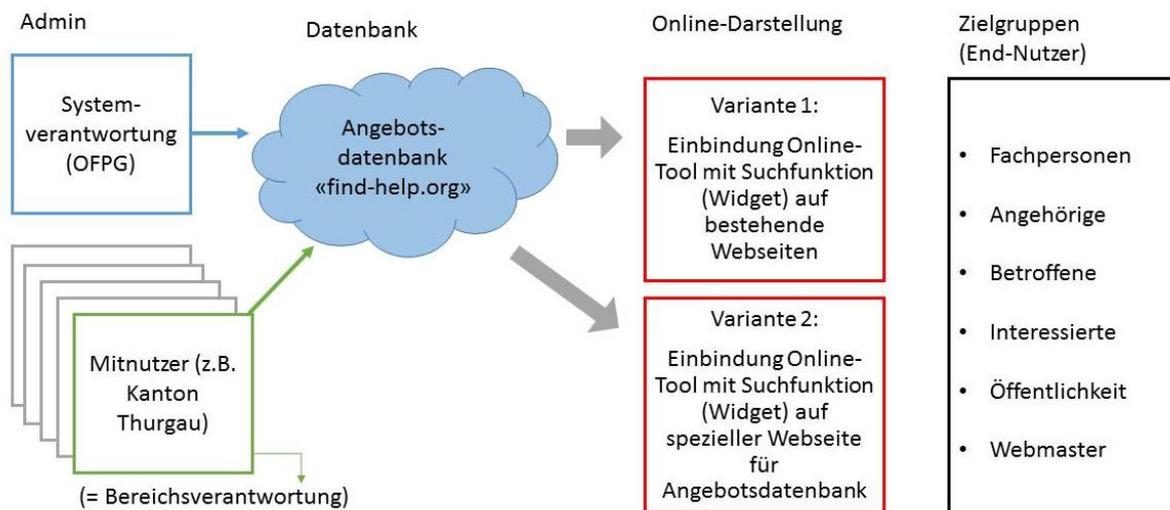


Abbildung 1: Grundidee / vereinfachte Darstellung der Angebotsdatenbank

<sup>7</sup> Das OFPG ist ein 2012 gegründeter, nicht gewinnorientierter Verein. Die Träger sind die Kantone SG, AR, AI sowie das Fürstentum Liechtenstein. Die Geschäftsstelle des Forums wird von der Fachstelle Psychische Gesundheit (Teil von ZEPRA Gesundheitsförderung und Prävention) des Amtes für Gesundheitsvorsorge des Kantons St.Gallen wahrgenommen. Weitere Informationen siehe [www.forum-psychische-gesundheit.ch](http://www.forum-psychische-gesundheit.ch)

<sup>8</sup> Das Projekt KIG III hat das Ziel, in der Bodenseeregion die psychische Gesundheit von Kindern zu fördern sowie psychischen Erkrankungen von Kindern entgegenzuwirken. Darüber hinaus soll KIG III die bestehenden Angebote über die Grenzen hinweg vernetzen sowie die Zusammenarbeit im Bereich psychische Gesundheit verbessern und weiterentwickeln.

<sup>9</sup> OFPG (2017): Datenbank und Online-Tool für Unterstützungsangebote. [http://www.forum-psychische-gesundheit.ch/fileadmin/files/News\\_Unterlagen/Factsheet\\_KIG-III\\_find-help\\_Jan18.pdf](http://www.forum-psychische-gesundheit.ch/fileadmin/files/News_Unterlagen/Factsheet_KIG-III_find-help_Jan18.pdf) (abgerufen am 22.2.18)

### **Kurzbeschreibung Angebotsdatenbank find-help.org<sup>10</sup>**

- Auf der Angebotsdatenbank find-help.org werden die Unterstützungsangebote erfasst.
- Die Datenbank ist cloud-basiert, d.h. die Daten werden nicht lokal gespeichert. Die Datenbanklösung ist so konzipiert, dass sie von verschiedenen Partnern (sog. Bereichsverantwortlichen) gemeinsam genutzt werden kann.<sup>11</sup>
- Die Pflege der Datensätze erfolgt online über ein CMS (passwortgeschützte Benutzeroberfläche) auf der gemeinsamen Plattform find-help.org. Datensätze werden jeweils einem Bereichsverantwortlichen zugeordnet, der für die Pflege der entsprechenden Daten zuständig ist. Mit der gemeinsamen Pflege der Daten kann der personelle und finanzielle Aufwand zur Führung von verschiedenen Verzeichnissen bei den Partnern erheblich reduziert werden.
- Zur Aktualisierung von Datensätzen besteht die Möglichkeit, die Anbieter der entsprechenden Angebote per Mail automatisch aufzufordern, ihre Daten über ein Formular zu überprüfen und falls notwendig zu aktualisieren. Um die Qualität der Daten sicherzustellen, werden Mutationen jeweils von einem Bereichsverantwortlichen geprüft und freigegeben.

### **Kurzbeschreibung Online-Tool / Widget mit Suchfunktion<sup>12</sup>**

- Über das Online-Tool / Widget können die in der Datenbank vorhandenen Datensätze auf beliebig vielen Websites angezeigt und durchsuchbar gemacht werden:
- Das Widget funktioniert vom Prinzip her wie ein iFrame, über das externe Inhalte (von einer anderen Website bzw. Datenbank) in einem definierten Bereich („Fenster“) auf einer Website angezeigt werden. Ein Beispiel für diese Funktionsweise ist die Einbindung eines Youtube-Players auf einer Webseite.
- Das Widget verfügt über eine umfangreiche Suchfunktion für passende Angebote (Freitextsuche, Suche nach Postleitzahl sowie Suche nach Kategorien). Die Suchfunktion sowie die Ausgabe der jeweils gefundenen Daten werden im Widget dargestellt.
- Die Suchfunktion und Anzeige von Daten (d.h. Angeboten) im Widget auf einer Website kann nach vordefinierten Filtern erfolgen. Die Vorfilterung funktioniert sowohl nach Region (z.B. werden nur Angebote für die Einwohnerinnen und Einwohner einer bestimmten Gemeinde angezeigt) als auch nach Thema sowie weiteren Kategorien (z.B. alle Angebote einer Region für eine bestimmte Altersgruppe, alle Angebote im Bereich Suchtprävention, alle Mütter-Väterberatungen eines Kantons usw.). Die gesetzte Vorfilterung betrifft sowohl die Suchmöglichkeiten als auch die dabei gefundenen Daten / Angebote.

---

<sup>10</sup> OFPG (2017): Datenbank und Online-Tool für Unterstützungsangebote. Factsheet. [http://www.forum-psychische-gesundheit.ch/fileadmin/files/News\\_Unterlagen/Factsheet\\_KIG-III\\_find-help\\_Jan18.pdf](http://www.forum-psychische-gesundheit.ch/fileadmin/files/News_Unterlagen/Factsheet_KIG-III_find-help_Jan18.pdf) (abgerufen am 22.2.18)

<sup>11</sup> Angaben zur Datensicherheit siehe Anhang(Absatz h: Moderne und zuverlässige Technologie)

<sup>12</sup> Ebd.

### **Warum die Angebotsdatenbank des OFPG als Nachfolgelösung für das Sozialnetz Thurgau interessant ist:**

- Es wird eine Datenbankanlösung entwickelt, die von verschiedenen Partnern genutzt werden kann. Das führt zu tieferen Kosten für eine neue technische Lösung. Die Kosten des OFPG liegen im sechsstelligen Bereich, die Beteiligung des Kantons Thurgau an den Entwicklungskosten beträgt Fr. 20'000 (siehe auch Kapitel 7).
- Die Daten werden nur einmal erfasst sowie aktuell gehalten und können von unterschiedlichen Einheiten im Kanton Thurgau (Ämter, Gemeinden, Institutionen) abgerufen und wiederverwendet werden.
- Die Datenbank hängt nicht an *einer* Webseite, sondern funktioniert quasi wie Youtube (jeder Film kann an beliebig vielen Stellen online eingebunden werden). Das ist in diesem Bereich ein grosser Fortschritt, den bestehende Angebotsdatenbanken / Suchtools bisher so nicht haben. Konkret heisst das: Bisher war die Datenbank auf [www.sozialnetz.tg.ch](http://www.sozialnetz.tg.ch) einsehbar. Neu könnte sie neben dieser spezifischen „Datenbank-Webseite“ auf beliebig vielen Webseiten eingebunden werden. Dies erfolgt mithilfe der Widgets nach vordefinierten Filtern. Es könnten damit z.B. alle Angebote einer Gemeinde auf einer Gemeindef Webseite oder alle Angebote für das Alter auf der Webseite von Pro Senectute TG angezeigt werden.
- Der Wechsel von der Anbieter- zur Angebotslogik erhöht die Nutzerfreundlichkeit.
- Einerseits verbessern die verschiedenen und miteinander verknüpften Suchfunktionen die Treffgenauigkeit. Andererseits wird die Treffgenauigkeit der Suche – in Zusammenarbeit mit den anderen Mitnutzern – mittels Stichworten und Synonymen laufend optimiert. Dadurch ist beispielsweise möglich die Sucheingabe „Mein Baby schreit immer“ dem passenden Angebot zuzuordnen.
- Die Administration der Daten wird vereinfacht, weil die Anbieter neu direkten Zugriff auf ihre Daten haben.
- Es werden aktuelle Technologien genutzt.

*Hinweis: Für vertiefende Informationen zu den aufgeführten Punkten siehe Anhang.*

## 4. Ziele Angebotsdatenbank Kanton Thurgau

### Vision:

Eine Verbesserung der Information zu den bestehenden Angeboten ermöglicht gezieltere Gesundheitsförderung, Früherkennung, Intervention, Behandlung und Rehabilitation. Sie verbessert gleichzeitig die Situation der Betroffenen und Angehörigen.

### Ziele:

- Die bestehende Angebotsdatenbank des Sozialnetz Thurgau ist durch die neue Angebotsdatenbank ersetzt.
- Die erneuerte Angebotsdatenbank zeichnet sich durch Benutzerfreundlichkeit und Treffgenauigkeit aus.
- Die erneuerte Angebotsdatenbank ist den Zielgruppen bekannt.
- Die Datenbank ist sowohl für die Bevölkerung wie auch für Fachleute im Thurgauer Gesundheits- und Sozialwesen einfach und gewinnbringend nutzbar.
- Die Datenbank wird von möglichst vielen Personen gefunden und genutzt, die online nach Unterstützungsangeboten und/oder Anbietern suchen.
- Die Datenbank ist flächendeckend und vollständig. D.h. sie enthält alle relevanten Angebote. (Relevante Angebote sind von Fachpersonen geprüft und aus fachlicher Sicht empfehlenswert.)
- Das Instrument „Angebotsdatenbank“ verbessert die Triage und Schnittstellenpflege.
- Die Angebotsdatenbank unterstützt Koordination und Vernetzung im Kanton.
- Die sich ergebenden Synergien und Kooperationsmöglichkeiten im Kanton Thurgau werden genutzt. (Die Angebotsdatenbank kann als Tool für parallel laufende Projekte unmittelbar genutzt werden.)
- Die Angebotsdatenbank erleichtert den systematischen Überblick und ist Grundlage für Analysen des bestehenden Angebots.
- Die Administration der Datenbank ist schlank.

### Gelingensbedingungen:

- klarer politischer Auftrag;
- transparente Kostendarstellung;
- ausreichend Ressourcen für Aufbau und langfristige Pflege der Angebotsdatenbank;
- Kompatibilität mit der Informatik-Strategie Kanton Thurgau;
- wiederkehrende Kommunikationsmassnahmen einerseits gegenüber Fachpersonen und der Bevölkerung, welche die Datenbank nutzen; andererseits auch gegenüber den Anbietern, welche ihre Daten pflegen;<sup>13</sup>
- klare Zuständigkeit sowie fachliche Mitarbeit beim Aufbau und der Pflege der Datenbank;
- breite Identifikation (v.a. Fachpersonen) und aktive Mitarbeit zentraler Akteure;
- klare Ansprechpersonen der verschiedenen Themenbereiche (Themenverantwortliche);
- die Themenverantwortlichen verstehen sich als „Botschafter“ und vertreten die Angebotsdatenbank und deren Ziele nach aussen.

---

<sup>13</sup> Die Akzeptanz der Anbieter trägt wesentlich zu einer Reduktion des Aufwandes und zur Qualität der Daten bei.

## 5. Ansiedelung und Pflege der Angebotsdatenbank

Die Organisationsstruktur für den Aufbau und den Unterhalt der Angebotsdatenbank ist in der untenstehenden Grafik abgebildet.

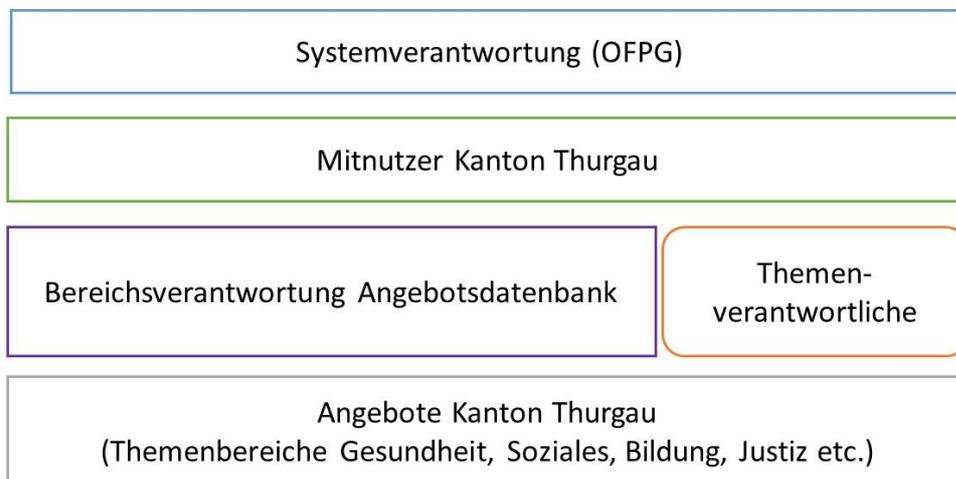


Abbildung 2: Organisationsstruktur

### 5.1 Aufgaben Bereichsverantwortung und Themenverantwortliche

Für die operative Umsetzung braucht es eine klar definierte Zuständigkeit für die Angebotsdatenbank.

Die wichtigsten Aufgaben der/des Bereichsverantwortlichen:

- Erfassen der Angebote in der neuen Datenbank (inkl. Tests mit den Zielgruppen)
- Einheitliche Beschreibung der Angebote in einer einfach verständlichen Sprache resp. redaktionelle Überarbeitung der von den Anbietern erfassten Angeboten
- Konstituierung und Kontaktpflege mit den Themenverantwortlichen
- Bekanntmachung der Angebotsdatenbank bei Anbietern, Ämtern und Gemeinden zur Implementierung mehrerer „Eingänge“ (Einbindung Widgets auf bestehenden Webseiten)
- Auftragsvergabe Marketingkonzept sowie Auftragsvergabe Umsetzung Marketing
- Absprachen und Zusammenarbeit mit OFPG und Amt für Informatik
- Absprachen und Zusammenarbeit mit weiteren kantonalen Mitnutzern (z.B. Gemeinden)
- Laufende Optimierung der Suche (Stichwort- und Synonymlisten, Analyse erfolgloser Suchanfragen)
- Administration der erfassten Daten (Aktualisierungen, Neueinträge)
- Mitarbeit bei der Weiterentwicklung der Datenbank
- Aktive Suche nach noch nicht erfassten Angeboten
- Daten im Hintergrund pflegen
- Administration (u.a. Rechnungsstellung für Beteiligung an Marketingkosten)
- Öffentlichkeitsarbeit

Dem oder der Bereichsverantwortlichen steht zur Absprache wichtiger Entscheidungen sowie zur Besprechung kritischer Fälle Themenverantwortliche zur Verfügung. Die Themenverantwortlichen vertreten die verschiedenen Bereiche, die in der Angebotsdatenbank enthalten sind (Gesundheit, Soziales, Bildung, Justiz).

Wichtigste Aufgaben der Themenverantwortlichen:

- Begleitung und Unterstützung der/des Bereichsverantwortlichen
- Fachliche Vertretung des jeweiligen Themenbereichs
- Erarbeitung und Genehmigung der Aufnahmekriterien für die Angebote in die Datenbank
- Entscheidgremium für kritische Neueinträge
- Botschafter nach aussen für die Angebotsdatenbank

## 5.2 Ansiedlung Bereichsverantwortung

Es wird eine zentrale Bereichsverantwortung für alle Angebote innerhalb der kantonalen Verwaltung vorgeschlagen<sup>14</sup>.

Eine zentrale Bereichsverantwortung hat den Vorteil, dass die Pflege der Datenbank einheitlich erfolgt (einheitliche Darstellung, konsistente Suchanfragenoptimierung). Nachteilhaft ist, dass bei einer Institution resp. einem Amt sämtliche personelle Ressourcen anfallen und es herausfordernd ist, das Commitment der Verantwortlichen der verschiedenen Themenbereiche (Gesundheit, Soziales, Bildung, Justiz) sicherzustellen.

Die Ansiedelung der Bereichsverantwortung innerhalb der Thurgauer Verwaltung wird folgendermassen begründet:

- Klares Signal, dass der Kanton diese Dienstleistung für die Bevölkerung und die Fachpersonen wahrnimmt.
- Mehr Neutralität und Durchsetzungskraft (im Sinne von „Gewicht“) gegenüber Begleitgruppe, Absprachen mit anderen Ämtern, den Gemeinden und den verschiedenen Anbietern.
- Übergeordnete Verantwortung und höhere Akzeptanz des/der Bereichsverantwortlichen von allen Anbietern (keine Interessenkollisionen)

Es ist noch zu klären, in welchem Departement oder welchem Amt die Bereichsverantwortung konkret angesiedelt werden könnte. Im Erarbeitungsprozess wurden DEK, DFS oder Staatskanzlei genannt.

## 6. Name und Bekanntmachung der Angebotsdatenbank

Oberstes Ziel der Datenbank ist, dass sie tatsächlich genutzt wird. Dafür muss sie bei den unterschiedlichen Zielgruppen bekannt sein. Auf der Bekanntmachung der Datenbank muss daher ein grosses Gewicht liegen.

### 6.1 Neuer Name der Angebotsdatenbank

Die Einschätzungen, ob es einen neuen Namen für das Sozialnetz Thurgau braucht, sind nicht einheitlich. Ein Namenswechsel wird jedoch häufiger bevorzugt. Dies vor allem auch mit der Begründung, dass der Name „Sozialnetz“ thematisch zu sehr einschränke und durch die Konnotation mit „Sozialhilfe“ nicht anspreche. Es wird begrüsst, wenn der Name nicht auf einen Themenbereich hinweist, sondern eher auf die Funktion, welche die Datenbank übernehmen soll. Nämlich, die Leute zum richtigen Angebot zu lotsen. Dies könnte zur Akzeptanz der Angebotsdatenbank beitragen.

---

<sup>14</sup> Eine dezentrale Struktur (verschiedene Bereichsverantwortungen für die Bereiche Gesundheit, Soziales, Bildung, Justiz etc.) sowie eine Ansiedlung der Bereichsverantwortung bei einer externen Organisation im Kanton Thurgau wurden von der Steuergruppe Brennpunkte Gesundheit geprüft, jedoch verworfen.

## 6.2 Vorüberlegungen für das Marketing

Für die Erstellung und Umsetzung eines Detailkonzepts für das Marketing der Angebotsdatenbank braucht es professionelle Expertise. Im Folgenden werden daher nur Vorüberlegungen aufgeführt:

- Für das Marketing wird eine externe Firma resp. eine dafür spezialisierte Stelle beauftragt.
- Es werden sowohl Massnahmen zur Bekanntmachung der Datenbank-Webseite für den Launch geplant und umgesetzt, jedoch auch nach dem erfolgten Launch kontinuierlich weitergeführt.
- Das Marketingkonzept beschreibt eine längerfristige Werbestrategie für die Angebotsdatenbank.
- Bestandteil des Marketingkonzepts ist die Entwicklung eines ansprechenden und passenden Namens für die Datenbank-Webseite. Für die Namensfindung wird die Bevölkerung miteinbezogen.
- Die Suchmaschinenoptimierung der Datenbank-Webseite wird im Marketingkonzept berücksichtigt.
- Die Kommunikation erfolgt zielgruppenspezifisch.

Skizzierung zielgruppenspezifische Kommunikation

Zielgruppen	Ziel	Kanäle
<b>Bevölkerung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Bevölkerung kennt die Angebotsdatenbank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wiederkehrende Werbekampagnen auf mehreren Kanälen (Print und digital, insbesondere Social Media)</li> <li>– Allgemeine Medienarbeit</li> </ul>
<b>Angehörige / Betroffene</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Angehörige und Betroffene kennen und nutzen die Angebotsdatenbank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Die gezielte Information der Betroffenen und Angehörigen erfolgt indirekt via Fachpersonen.</li> <li>– Geeignete („unverwüstliches und unübersehbares“) Kommunikationsmaterialien für die Institutionen</li> </ul>
<b>Fachpersonen</b> (Schulen, Beratungsstellen, Ärzteschaft, Kindertagesstätten etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fachpersonen kennen und nutzen die Angebotsdatenbank für Auskunft, Triage und Vernetzung untereinander.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Information in bestehenden Gefässen und Gremien (Newsletter, Tagungen, Sitzungen)</li> <li>– Schulung von Multiplikator/innen und Fachpersonen</li> </ul>

## 7. Kosten und Finanzierung

### 7.1 Kosten

Es werden die Kosten für die Vorbereitung der Aufbauphase, für die Aufbauphase sowie für die reguläre Betriebsphase geschätzt. Detailliertere Angaben zur Kostenschätzungen sind im Anhang aufgeführt.

#### Vorbereitung Aufbauphase (März bis Dezember 2018)

Erwerb Lizenz Angebotsdatenbank-Software	Fr. 20'000
Nutzungskosten der Angebotsdatenbank-Software (Hosting, Software-Lizenzen, Beitrag in Betriebs- und Entwicklungsfonds)	Fr. 3'750
Personelle Ressourcen	Bestehende Ressourcen
<b>Total</b>	<b>Fr. 23'750</b>

#### Aufbauphase (Januar bis Dezember 2019)

Nutzungskosten der Angebotsdatenbank-Software (Hosting, Software-Lizenzen, Beitrag in Betriebs- und Entwicklungsfonds)	Fr. 3'750
Personalkosten Bereichsverantwortung für Initialaufwand Aufbau Datenbank <ul style="list-style-type: none"><li>– Daten erfassen, redigieren, prüfen</li><li>– Koordination Marketing und Öffentlichkeitsarbeit</li><li>– Absprachen mit Systemverantwortlichen (OFPG) und Themenverantwortlichen; Beteiligung an Weiterentwicklung</li><li>– Absprachen mit weiteren Nutzern im Kanton</li></ul>	Fr. 55'000 (circa 50 Stellenprozent)
Technische und inhaltliche Unterstützung während Aufbauphase sowie Marketing <ul style="list-style-type: none"><li>– Second-Level und Third-Level Support</li><li>– Treffen Themenverantwortliche</li><li>– Marketingkonzept zur Einführung über die ersten drei Jahre</li><li>– Umsetzung Marketing 2019</li></ul>	Fr. 59'000
<b>Total</b>	<b>Fr. 117'750</b>

#### Betriebsphase (jährlich ab Januar 2020)

Nutzungskosten der Angebotsdatenbank-Software (Hosting, Software-Lizenzen, Beitrag in Betriebs- und Entwicklungsfonds)	Fr. 3'750
Personalkosten Bereichsverantwortung für Pflege und Administration Datenbank <ul style="list-style-type: none"><li>– Pflege und Administration Datenbank, Neueinträge erfassen</li><li>– Koordination Marketing und Öffentlichkeitsarbeit</li><li>– Absprachen mit Systemverantwortlichen (OFPG) und Themenverantwortlichen; Beteiligung an Weiterentwicklung</li><li>– Absprachen mit weiteren Nutzern im Kanton</li></ul>	Fr. 30'000 (circa 25 Stellenprozent)
Technische und inhaltliche Unterstützung, Marketing <ul style="list-style-type: none"><li>– Second-Level und Third-Level Support</li><li>– Treffen Themenverantwortliche</li><li>– Umsetzung Marketing</li></ul>	Fr. 36'000
<b>Total</b>	<b>Fr. 69'750</b>

## 7.2 Finanzierung

Zur Finanzierung wird folgender Vorschlag gemacht:

Die Grundkosten (Infrastruktur, Konzipierung sowie Aufbau und Pflege) der Angebotsdatenbank werden von mehreren Departementen des Kantons finanziert.

Die Marketingkosten (Umsetzung) werden von den Anbietern getragen.

Ein Grossteil der erfassten Angebote sind zwar Angebote des DFS, aber bei weitem nicht alle. Wie stark die Angebotsdatenbank einem Departement zugeordnet werden kann, ist vom Grundverständnis abhängig, wie viele Bereiche (wie „breit“) die Angebotsdatenbank gedacht und umgesetzt wird.

Bei einem „breiten“ Verständnis lässt es sich rechtfertigen, dass sich mehrere Departemente an der Finanzierung der Datenbank beteiligen. Für die Initialkosten (Aufbau Datenbank) ist eine Finanzierung aus bestehenden Fonds (Lotteriefonds, Alkoholzehntel etc.) denkbar.

### Finanzierungsvorschlag für Variante A

	<b>Vorbereitung Aufbauphase 2018</b>	<b>Aufbauphase 2019</b>	<b>Betriebsphase ab 2020</b>
Kanton (Initialkosten sowie Grundkosten für dauerhaften Betrieb)	23'750 – Amt für Gesundheit (KIG III): 20'000* – Amt für Gesundheit (KAP Psychische Gesundheit für Kinder und Jugendliche): 3'750*	92'750 – Amt für Gesundheit (KAP Psychische Gesundheit für Kinder und Jugendliche): 10'000* – Amt für Gesundheit (KAP VIA Thurgau): Betrag noch offen – Amt für Gesundheit (Alkoholzehntel): 20'000 – Fachstelle für Kinder-, Jugend- und Familienfragen: 25'000* – Lotteriefonds: 37'750 (resp. weniger)	39'750  Aus bestehenden Positionen der verschiedenen Departemente, Vorschlag Verteilungsschlüssel: – DFS: 50 Prozent – DEK: 25 Prozent – DJS: 12.5 Prozent – DIV: 12.5 Prozent
Anbieter (Marketing)	--	25'000	30'000
<b>Total</b>	<b>23'750</b>	<b>117'750</b>	<b>69'750</b>

Bemerkung: Mit einem \* versehene Beträge sind konzeptionell geplant und stehen zur Verfügung.

## 8. Vorgehen Erneuerung Sozialnetz Thurgau

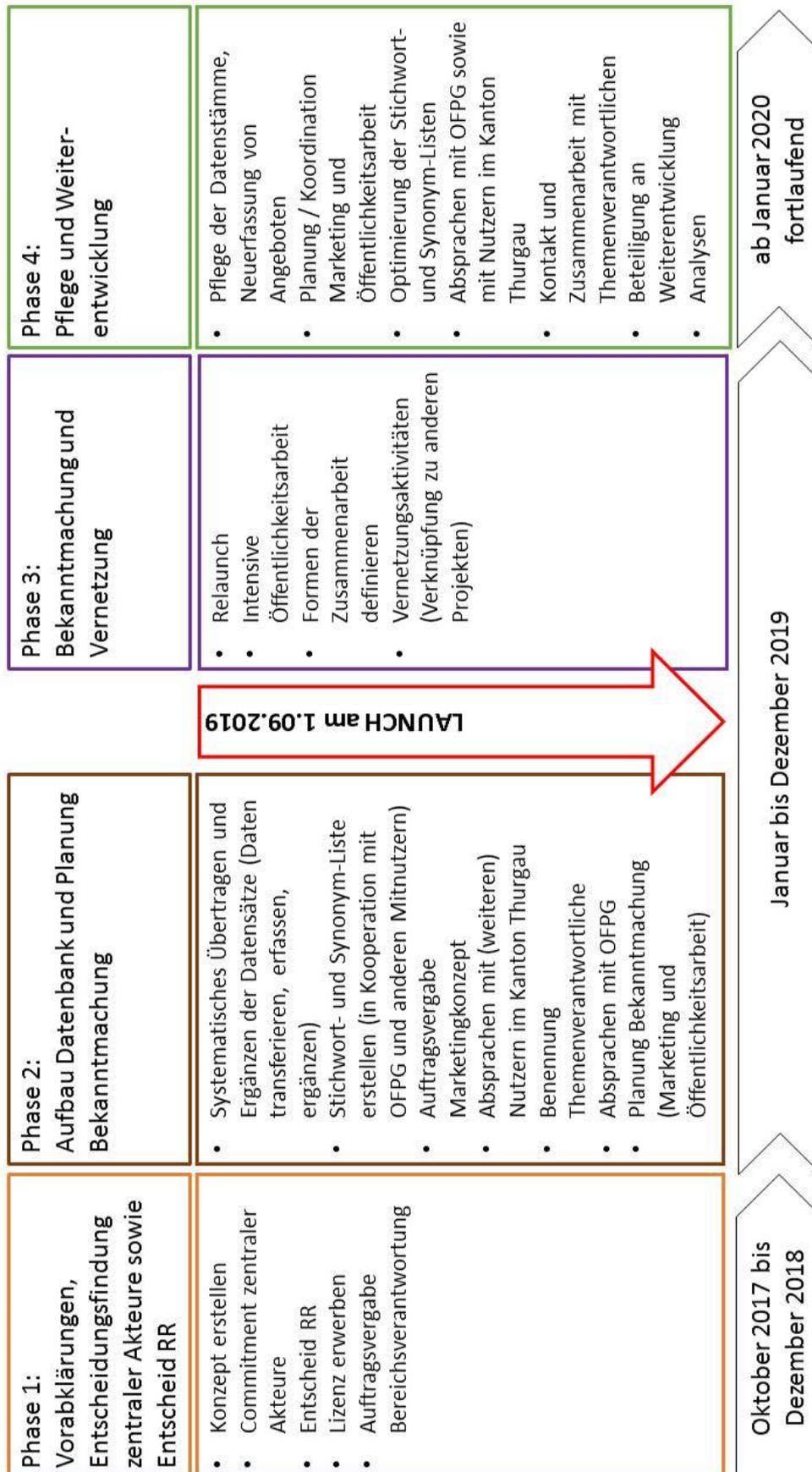


Abbildung 3: Phasen Erneuerung sozialnetz.tg.ch

## Zeitplan

Phase 1: Vorabklärungen und Entscheid RR		
8. März 2018	Präsentation in Kommission für Gesundheitsförderung, Prävention und Sucht	Anna Hecken
19. März 2018	Präsentation in Projektgruppe Kontaktstelle 24/7)	Anna Hecken
März / April 2018	Vorinformation: Präsentation und Diskussion mit RR Jakob Stark und RR Monika Knill	Anna Hecken, Pascal Mächler, Olivier Kappeler
Mai, Juni 2018	Verschiedene Infoanlässe: Präsentation und Diskussion mit Beteiligten (AV, AWA, Sozialamt etc.)	Anna Hecken, Olivier Kappeler, weitere Beteiligte
11. Juni 2018	Präsentation und Diskussion der Angebotsdatenbank an der Resonanztagung Brennpunkte Gesundheit Thurgau	Anna Hecken, Pascal Mächler
August / September 2018	Präsentation und Diskussion im Gesamtregierungsrat / Entscheid RR	RR Jakob Stark, Olivier Kappeler
<i>Meilenstein 1: Entscheid RR</i>		
September bis Dezember 2018	Finanzierungsquellen verbindlich klären, Besetzung Projektstelle resp. Auftragserteilung an externe Organisation	Anna Hecken, Pascal Mächler (Ressourcen müssen noch geklärt werden)
<i>Meilenstein 2: Anstellung resp. Auftragsvergabe Bereichsverantwortliche/n</i>		
Phase 2: Aufbau Datenbank und Planung Bekanntmachung“		
Januar bis Juli 2019	Aufbau Datenbank; Vorstellung Widget für weitere Nutzer im Kanton	Bereichsverantwortliche/r
Februar 2019	Konstituierung Themenverantwortliche	Bereichsverantwortliche/r
April 2019	Auftragserteilung Marketingkonzept	Bereichsverantwortliche/r
Juli 2019	Detaillkonzept Marketing liegt vor	Auftragnehmer Marketing
August 2019	Planung Launch	Bereichsverantwortliche/r, Auftragnehmer Marketing
Phase 3: Bekanntmachung und Vernetzung		
1.9.2019	Launch Angebotsdatenbank	Bereichsverantwortliche/r, Auftragnehmer Marketing
September bis Dezember 2019	Intensive Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	Bereichsverantwortliche/r,
<i>Meilenstein 3: Launch Angebotsdatenbank</i>		

Phase 4: Pflege und Weiterentwicklung		
Jan – Dez 2020 (und folgende Jahre)	Laufende Pflege und Weiterentwicklung Angebotsdatenbank	Bereichs- verantwortliche/r, Themen- verantwortliche
Jan – Dez 2020 (und folgende Jahre)	Laufende Bekanntmachung und Vernetzung Angebotsdatenbank	Bereichs- verantwortliche/r, Auftragnehmer Marketing, Themen- verantwortliche
Januar 2021	Auswertung der Nutzungsdaten	Bereichs- verantwortliche/r
<i>Meilenstein 4: Angebotsdatenbank wird genutzt und gut bewertet</i>		

## Anhang

### Beschreibung der Angebotsdatenbank des OFPG

*Wichtig: Die Illustrationen auf den nachfolgenden Seiten bilden den derzeitigen Stand der Software-Entwicklung ab. Da sich die Datenbank mit der Benutzeroberfläche zur Pflege der Daten (CMS/Backend) sowie das Online-Tool (Widget/Frontend) zurzeit noch im Aufbau befindet, zeigen die Abbildungen noch nicht die endgültige Darstellung von CMS, Suchfunktionen, Kategorien und Angebotsausgabe.*

#### a Eine Datenbank für viele Partner

Es gibt **eine** Datenbank, die von verschiedenen Partnern (Organisationen, Kantone, Länder) genutzt werden kann. Die Systemverantwortung liegt beim OFPG. Die verschiedenen Mitnutzer erhalten Zugang (im Sinne von Userprofilen/Benutzern) auf die Datenbank, um die ihnen zugeordneten Datensätze zu pflegen. Mit Filter werden die für die jeweiligen Mitnutzer relevanten Datensätze direkt von der Angebotsdatenbank zugänglich gemacht und können in verschiedene Webseiten eingebunden werden.

Die Kooperationsmöglichkeiten sind vielfältig und reduzieren den Aufwand für die Software-Entwicklung, das Hosting, die Weiterentwicklung der Datenbank und weiteres mehr. Ein konkreter Vorteil ist auch, dass nationale und überregionale Angebote nur einmal erfasst und gepflegt werden müssen.

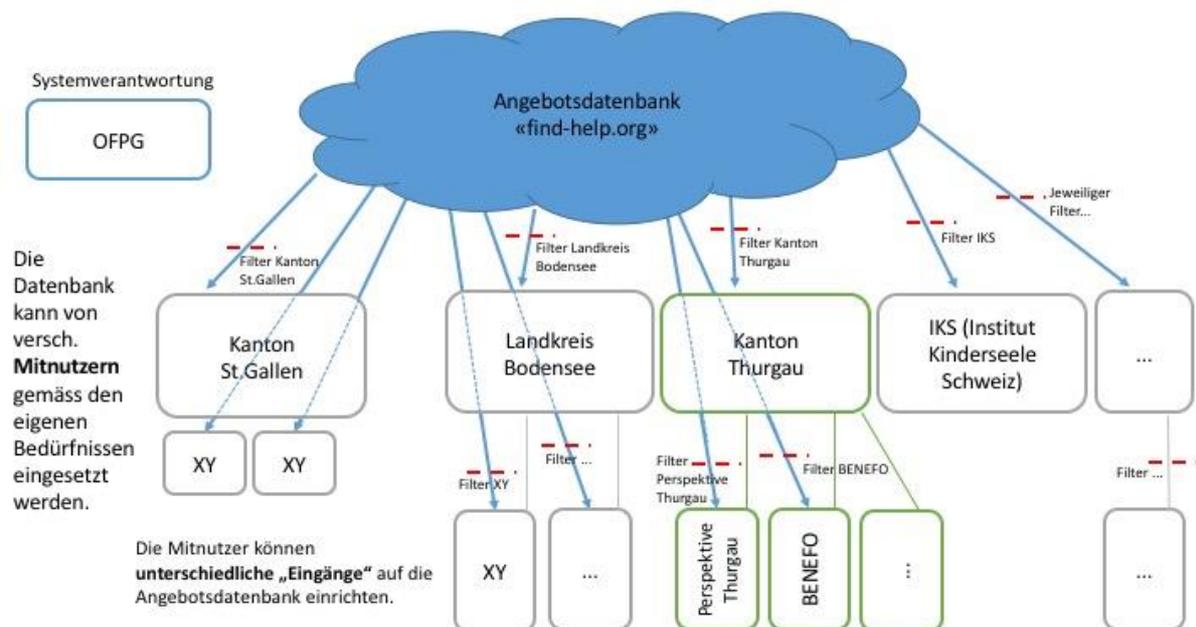


Abbildung A1: Grundidee Angebotsdatenbank find-help.org

#### b Abruf in unterschiedlicher „Form“ und an verschiedenen „Orten“

Die Daten sind in einer **Cloud gespeichert** und können sowohl **in unterschiedlicher Form** als auch **an verschiedenen Orten** (Stichwort: „Eingänge“) abgerufen werden.

„In unterschiedlicher Form“ bedeutet, dass die Online-Darstellung des Zugriffs auf die Angebotsdatenbank unterschiedlich erfolgen kann (Varianten 1, 2, 3) (vgl. Abb. A2).

##### – Variante 1: **Webseite mit Widget-Einbindung**

Das Prinzip eines Widgets funktioniert genau gleich wie bei einem iFrame. Die bekanntesten iFrame-Einbindungen sind YouTube-Filme, die auf einer bestehenden

Webseite eingebunden werden.

Das Widget mit Suchfunktion kann auf einen gewünschten Inhalt reduziert werden (z.B. geografisch, thematisch oder nach Zielgruppe).

– Variante 2: **Webseite mit eigenem Design**

Das Widget mit Suchfunktion wird auf einer eigenen, speziell dafür konzipierten Website zur Verfügung gestellt (wie das heutige sozialnetz.tg.ch).

– Variante 3: **Hyperlink**

In einem Newsletter oder Mail wird ein Hyperlink gesetzt, der auf eine Such- oder Resultateseite führt.

„An verschiedenen Orten“ bedeutet, dass es mehrere „Eingänge“ zur Datenbank gibt: der öffentliche Zugriff auf die Datensätze (gemäss voreingestellten Filtern) kann über das Online-Tool (Widget) auf verschiedenen Webseiten erfolgen. Diese könnte eine eigene Webseite sein, wie das heutige Sozialnetz Thurgau. Gleichzeitig könnte via Widget-Einbindung auf den Webseiten der verschiedenen Anbieter oder auf den Webseiten der Politischen Gemeinden ebenfalls ein Zugang auf die Datenbank gewährt werden.

Die voreingestellten Filter beeinflussen, welche Datensätze über das Widget auf der entsprechenden Seite gesucht und gefunden werden können. Die Suchkategorien passen sich dabei dynamisch den zur Verfügung stehenden Datensätzen an. D.h. es kann nur nach Kategorien gesucht resp. gefiltert werden, die in dem entsprechenden Widget auch in Form von Datensätzen zur Verfügung stehen. Das vereinfacht die Suche für die Benutzerinnen und Benutzer.

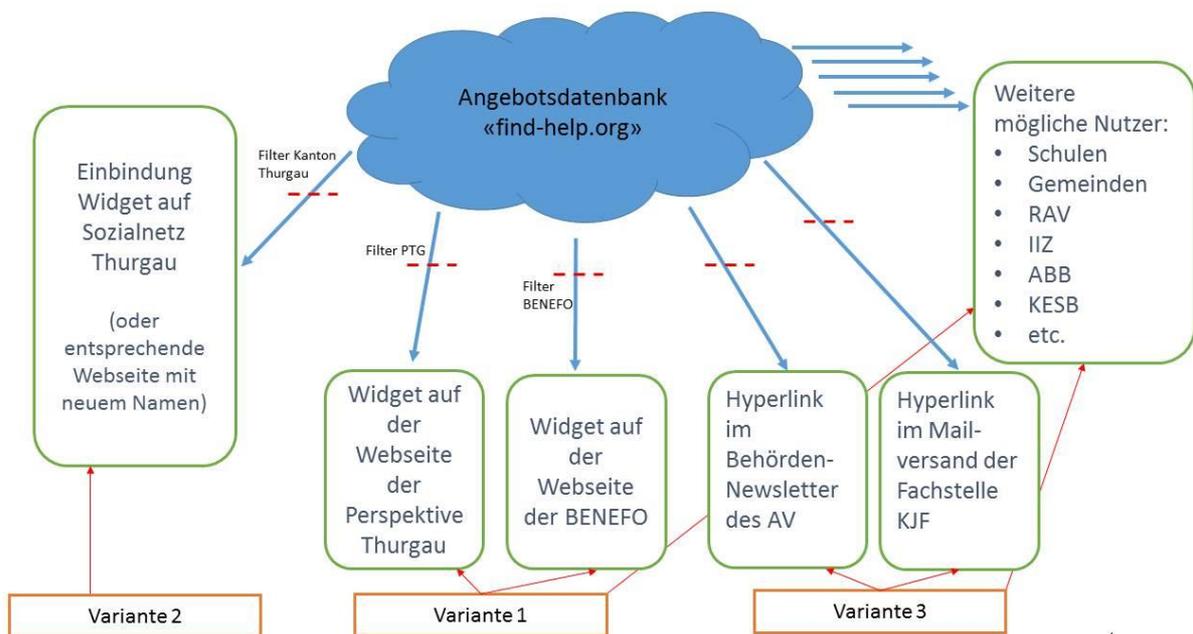


Abbildung A2: Verschiedene „Eingänge“ auf die Datenbank

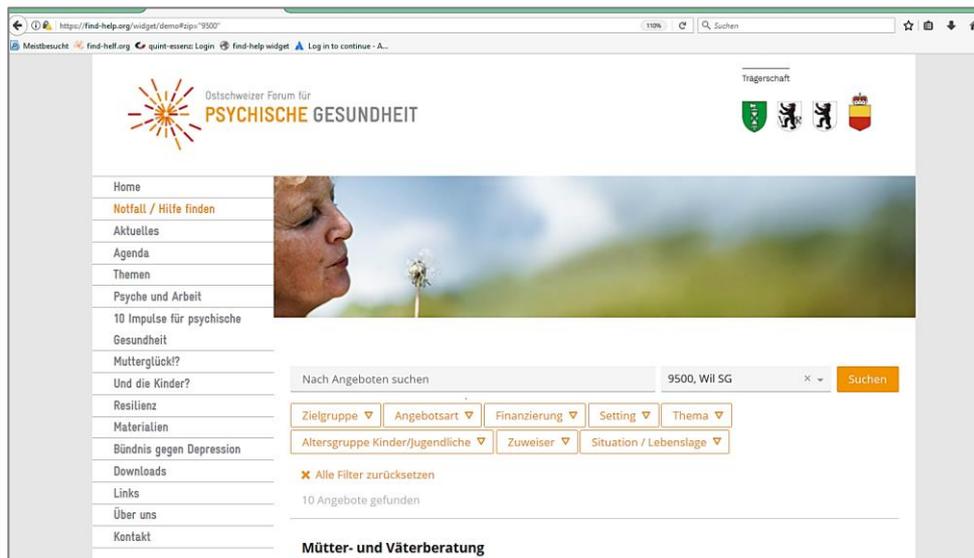


Abbildung A3: Einbindung von Suchfunktion und Datenausgabe über das Widget auf einer Webseite (Darstellung noch nicht definitiv, Tool ist noch in Entwicklung)

### c Angebotsorientierung

Die Datenbank ist angebotsorientiert. Es findet damit – gegenüber dem heutigen Sozialnetz Thurgau – ein Wechsel von einer Anbieter- und zu einer Angebotslogik statt. Normalerweise werden Anbieter abgebildet, die dieses und jenes Angebot haben. D.h. die Suche generiert schlussendlich Adresslisten.

Bei der neuen Datenbanklösung liegt der Fokus jedoch auf den Angeboten. Dies trägt zur Erhöhung der Nutzerfreundlichkeit bei, da aus der Sicht der Betroffenen und Angehörigen das Angebot weitaus wichtiger ist, als welche Organisation es anbietet.

Die Suche kann auch nach Postleitzahl der Wohnortgemeinde erfolgen. Es werden dann alle diejenigen Angebote aufgelistet, die für die Einwohnerinnen und Einwohner einer Gemeinde tatsächlich verfügbar und zugänglich sind.

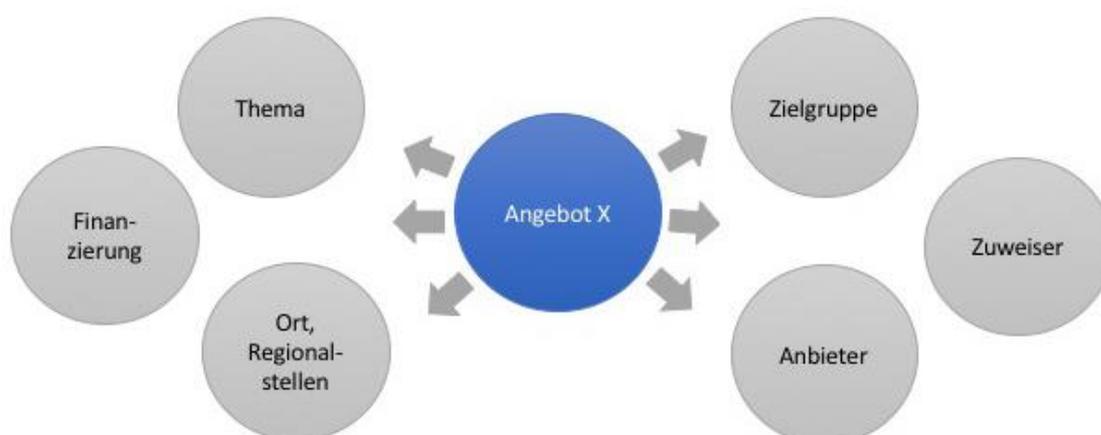


Abbildung A4: Angebote stehen im Zentrum

#### d Verschiedene Suchfunktionen

Für die Sucheingabe steht eine Kombination von einer **einfachen Suche** nach Stichworten (→ Freitextsuche „google-like“) und einer **erweiterten Suche** (→ Kategorien mit Drop-down-Auswahl) zur Verfügung.

Die einfache Suche richtet sich tendenziell an die Bevölkerung, die erweiterte Suche an Fachpersonen.

Die Suchmaske, die den Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung steht, wird „Frontend“ genannt. Das Frontend ist voll dynamisch, d.h. es passt sich im Suchverlauf ständig an. Dies erleichtert die Suche, weil im Verlauf der Suchanfrage die Optionen laufend verringert werden. Die Stichwortsuche und die erweiterte Filtersuche sind miteinander verknüpft.

Es wird aufgrund von Erfahrungswerten zur Internetnutzung davon ausgegangen, dass 90 Prozent der Suchanfragen über die Freitextsuche erfolgen. Darum wird auf die „Verschlagwortung der Angebote“ (siehe Absatz f)) mehr Gewicht gelegt als auf die Kategorien für die erweiterte Suche.

Die Kategorien und Unterkategorien sind weder logisch noch systematisch. Sie sind aus der Perspektive der Benutzerinnen und Benutzer erstellt und fokussieren primär darauf, dass die Angebote auffindbar sind. Es gibt daher bei den Kategorien bewusst auch Überschneidungen.

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search input: "meine tochter verletzt sich selbst"
- Location input: "9000, St. Gallen" with a clear button (x) and a dropdown arrow.
- Search button: "Suchen" (orange)
- Filter categories (orange buttons):
  - Zielgruppe (1) ▲
  - Angebotsart ▼
  - Finanzierung ▼
  - Setting ▼
  - Thema ▼
  - Altersgruppe Kinder/Jugendliche ▼
  - Zuweiser ▼
  - Situation / Lebenslage ▼
- Filter options (checkboxes):
  - Fachpersonen
  - Jugendliche (checked)
  - Väter
  - Kinder
  - Männer
  - Arbeitgebende
  - Eltern
  - Mütter
  - Frauen
- Reset button: "x Alle Filter zurücksetzen"
- Results: "3 Angebote gefunden"

Abbildung A5: Widget: Kombination von Freitextsuche, Suche nach PLZ und Suche über Kategorien (Darstellung noch nicht definitiv, Tool ist noch in Entwicklung)

Abbildung A6: Widget: Suchfunktion und Ausgabe der gefundenen Daten (Ausschnitt)  
(Darstellung noch nicht definitiv, Tool ist noch in Entwicklung)

## e Usability

Um die Oberfläche möglichst Benutzerfreundlich zu machen, hat die sogenannte Usability einen hohen Stellenwert. Dafür wird ein Interaktionsdesigner hinzugezogen. Auch auf die Usability der Administrationsebene (sogenanntes Backend) wird geachtet, denn es braucht auch für die Datenpflege eine einfache Bedienbarkeit.

## f Treffgenauigkeit

Die Treffgenauigkeit bei der Suche in der Angebotsdatenbank ist entscheidend für deren Akzeptanz und die tatsächliche Nutzung des Tools. Sie wird zum einen mit Elasticsearch<sup>15</sup> (einer zeitgemässen technischen Lösung, mit der komplexe Suchanfragen bewältigt werden können) und zum anderen mit einer umfassenden Verschlagwortung der Angebote sowie mit Priorisierungen gewährleistet.

„Verschlagwortung der Angebote“ bedeutet, dass die Angebote mit jeweiligen Stichwort- und Synonymlisten hinterlegt werden. Die Stichworte und Synonyme werden laufend – in Kooperation der Mitnutzer untereinander – ausgebaut. Dazu werden unter anderem auch erfolglose Suchanfragen analysiert. Damit lässt sich das Suche laufend optimieren.

<sup>15</sup> Elasticsearch ist eine etablierte und erprobte Suchmaschine. Diese Suchtechnologie ermöglicht es dem Widget, bessere Suchresultate zu erzielen. Die Suche kann komplexe Abfragen zu grossen Teilen selbst interpretieren und hat so die Möglichkeit „Beinahe-Treffer“ auszuwerten. So können auch Tippfehler von Benutzern einberechnet werden, oder Synonyme erfasst werden welche dann zu besseren Resultaten führen. Die Performance von Elasticsearch schlägt die meisten Datenbank-Applikationen um Längen. (Angaben der zuständigen Firma smartive)

Die Stichwortsetzung erfolgt durch die Bereichsverantwortlichen. Das setzt Fachwissen voraus und es kann sichergestellt werden, dass die Stichwortsetzung korrekt ist sowie ähnlich gehandhabt wird.

„Priorisierungen“ bedeutet, dass beispielsweise Notfallangebote höher gewichtet werden können. Normalerweise erfolgt die Auflistung der Angebote zu einer Suchanfrage nach dem besten Matching. Diese Reihenfolge kann beeinflusst werden, indem ausgewählte Angebote höher priorisiert werden.

Schliesslich: Wenn die Suche zu gar keinem Ergebnis führt, kann automatisch eine Meldung generiert werden, an wen man sich wenden kann. Es gilt zu überlegen, ob bspw. eine Mailadresse (mit einer Antwortfrist von 48 Stunden) angegeben wird.

### g System unterstützt Administration und Qualitätskontrolle

Zu Beginn wird das Angebot erfasst resp. von einer bestehenden Datenbank transferiert und in der vorgesehenen Angebotslogik beschrieben. Die Anbieter der Angebote erhalten daraufhin einen immer gleichbleibenden Zugang („Token“), mit dem sie ihre eigenen Angebote verwalten können. Anregungen zur Änderungen und / oder Ergänzungen zu ihren Angaben in der Datenbank werden via Mutationsantrag an die zuständigen Bereichsverantwortlichen (siehe Abb. A7) vollzogen. Diese kontrollieren die Änderungsanträge und geben sie – bei kleineren, unbedenklichen Änderungen – per Mausklick frei. Falls es offene Fragen oder Unklarheiten bei gewünschten Änderungen oder Neuaufnahmen gibt, steht eine interdisziplinär zusammengesetzte kantonale Gruppe (Themenverantwortliche) zur Verfügung.

Zusätzlich werden alle erfassten Anbieter regelmässig (und automatisch) mit der Aufforderung angeschrieben, ihre Einträge zu prüfen und ggf. zu aktualisieren. Die Automatisierung und Pflege der Datensätze durch die Anbieter bedeutet auch, dass der Aufwand für die Bereichsverantwortlichen längerfristig sinken sollte, wenn die Anbieter mit dem System vertraut sind.

Anträge für Neueinträge sind jederzeit möglich. Diese werden von den Bereichsverantwortlichen (und bei Bedarf von den Themenverantwortlichen) geprüft und damit wird die Qualität sowie Seriosität der eingetragenen Angebote sichergestellt.

The screenshot shows a web-based administration interface. On the left is a sidebar with a menu containing: Dashboard, Änderungsantrag prüfen, Anbieter verwalten, Änderungsanträge verwalten, Benutzer verwalten, Gruppen verwalten, Kategorien verwalten, Notfall-Informationen bearbeiten, and Abmelden. The main content area is divided into several sections:

- Anbieter:** A table listing provider details for 'Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst St. Gallen'. Fields include 'Anbieter', 'Zugehörigkeit', 'E-Mail-Adressen der Verantwortlichen (kommasepariert)', 'Beschreibung', and 'Letzte Änderung' (09.11.2017).
- Kontakt:** A table showing contact information for 'Zentrales Ambulatorium', including 'Strasse', 'Addresszusatz', 'Ort', 'E-Mail-Adresse', and 'Webseite'.
- 9 Regionalstellen:** A list of regional stations, with two visible: 'Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst St. Gallen' and 'Regionalstelle Heerbrugg'.
- 4 Angebote:** A list of offers, with two visible: 'Tagesklinik' and 'Zentrum für Forensik'.

Abbildung A7: Ansicht des Backend / Administrationsebene (Ausschnitt)  
(Darstellung noch nicht definitiv, Tool ist noch in Entwicklung)

## h Moderne und zuverlässige Technologie

Die Angebotsdatenbank nutzt moderne und zuverlässige Technologien.

- Die Datenbank beruht auf breit genutzten Standardanwendungen, die auch in Versicherungen oder Banken Verwendung finden. Damit kann ein längerfristiger Betrieb sichergestellt werden.
- Sämtliche Informationen können flexibel abgerufen werden, d.h. sie sind „responsive“. Damit eignen sie sich auch für Darstellungen auf mobilen Endgeräten (wie Smartphones oder Tablets). Das gilt sowohl für das Widget mit dem Online-Suchtool (Frontend) als auch für die Administrationsebene resp. das Backend (Bearbeitung der Daten über die Benutzeroberfläche der Datenbank).
- Falls es dafür einen Bedarf gäbe, wäre es theoretisch problemlos möglich, eine App für die Anwendung zu erstellen.
- Die Cloud-Lösung garantiert eine hohe Verfügbarkeit und ist skalierbar. Das heisst: Eine plötzlich stark ansteigende Anzahl von Usern, die via Widget auf Daten aus der Datenbank zugreifen, kann jederzeit schnell und problemlos bewältigt werden.
- Die in der Datenbank erfassten Daten sind öffentlich verfügbare Informationen. Weil es sich nicht um sensible, schützenswerte Informationen handelt, sind Sicherheitsvorkehrungen weniger kritisch als bei Anwendungen, die z.B. Personendaten speichern. Folgende Sicherheitsvorkehrungen werden für die Anwendung eingesetzt:
  - SSL-Zertifikat, d.h. der ganze Traffic, der über die Widgets reinkommt, läuft verschlüsselt.
  - Es werden keine problematischen Userdaten gespeichert (nur solche, wie auch beim Besuch auf einer normalen Website), d.h. die Sicherheit ist für die User beim Nutzen der Daten über das Widget gewährleistet.
  - Die Sicherheit der Applikation selber ist gewährleistet, weil das Backend mit einem Login geschützt ist und Bereichsverantwortliche keine Administrationsrechte an der Applikation selber haben.
- Die Accessibility (Barrierefreiheit) ist optimiert.<sup>16</sup>

## i Weitere allgemeine Informationen

- Die System-Verantwortung liegt bei der Geschäftsstelle OFPG. Sie erteilt user-keys an die Mitnutzer resp. Bereichsverantwortliche.
- Die Angebotsdatenbank wird über eine Administrationsoberfläche verwaltet (Backend). Da das System „mandantenfähig“ ist, können eigene Bereiche mit eigenen Logins für andere Fachstellen / andere Bereichsverantwortliche (Mitnutzer) eingerichtet werden. (Diese Kompetenz liegt beim OFPG.)
- Mitnutzer (z.B. der Kanton Thurgau als Lizenznehmer) werden Bereichsverantwortliche und bearbeiten die Mutations- und Ergänzungsanträge der erfassten Anbieter. Die Bereichsverantwortliche pflegen und bewirtschaften die Daten aus ihrem Einzugsgebiet. D.h., dass jeder Datensatz einem Bereichsverantwortlichen zugeordnet wird.
- Es ist möglich, die bestehenden Daten des Sozialnetz Thurgau in die neue Datenbank zu übertragen. Der Datenimport und Datenexport über gängige Formate ist möglich. Das betrifft – aufgrund des Wechsels zur Angebotslogik – jedoch in erster Linie den Import

---

<sup>16</sup> Das bedeutet: HTML-Elemente sind korrekt beschrieben; ARIA Attribute folgen Best Practice für Screenreader (<https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/Accessibility/ARIA>); Seite ist so strukturiert, dass Anhand der Pfeiltasten navigiert werden kann; Kontraste sind optimiert für Farbenblinde; alle Aktionen können mittels Fokussierung des Elements (durch Pfeiltasten) ausgeführt werden.

der Anbieter und ihrer Adressen. Die Angebote sowie weitere Informationen müssen neu erfasst werden.

- Die Pflege der Angebotsdatenbank bedarf – wie bei der bestehenden Lösung – weiterhin inhaltlicher und technischer Kompetenz.
- Einhalten der Bedingungen für die Mitnutzung der Angebotsdatenbank-Software KIG III<sup>17</sup>
  - Unterzeichnung eines Lizenzvertrags zur Software-Nutzung
  - Einhaltung von Richtlinien zur Nutzung der Angebotsdatenbank KIG III sowie zur Pflege der Daten. Gemeinsame Daten dürfen nur in vereinbarter Weise genutzt werden und müssen regelmässig und gemäss gemeinsamen Richtlinien gepflegt werden.
  - Entsteht bei einem Lizenznehmer bedeutend mehr Datenverkehr, so können die Betriebskosten (Hosting) für diesen Lizenznehmer entsprechend steigen.
  - Die Weitergabe von Lizenzen an Institutionen „im eigenen Zuständigkeitsbereich/Gebiet“ (z.B. Kanton Thurgau) ist grundsätzlich gestattet. Nicht erlaubt ist hingegen ein gewinnorientierter Handel mit der Datenbanksoftware. Die Vergabe der Zugangsdaten erfolgt weiterhin über das OFPG.

---

<sup>17</sup> Siehe OFPG (2017): Lizenz- und Nutzungskosten für Angebotsdatenbank-Software KIG III. Internes PDF.

## Grundlagen für Kostenschätzung

### A Einmalige Kosten

#### A1 Erwerb Lizenz Angebotsdatenbank-Software (2018)

Kostenkategorie	Kosten (in Fr.)	Bemerkung
Einkaufspreis für die Lizenz der „Angebotsdatenbank-Software KIG III“	20'000	Mit diesem Betrag wird ein einmaliger Beitrag an die Entwicklungskosten der Angebotsdatenbank-Software geleistet. Die Gesamtkosten für die Entwicklung des OFPG-Projekts liegt im sechsstelligen Bereich.
Total A1	20'000	

Bemerkung: Wurde im Rahmen des KAP Psychische Gesundheit für Kinder und Jugendliche bereits erworben.

#### A2 Personalkosten Bereichsverantwortung für Initialaufwand Aufbau Datenbank (2019)

Kostenkategorie	Kosten (in Fr.)	Bemerkung
Aufbau Datenbank	39'000	Annahme: 600 Stunden für Transfer resp. Erfassen der Daten (Ansatz pro Stunde: Fr. 65.--)
Koordination Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	5'330	Annahme: 2 Arbeitswochen (82 Stunden)
Absprachen mit Systemverantwortlichen (OFPG)	5'330	Annahme: 2 Arbeitswochen (82 Stunden)
Konstituierung Themenverantwortliche; Absprachen mit weiteren Nutzern im Kanton	5'330	Annahme: 2 Arbeitswochen (82 Stunden)
Total A2	54'990	(circa 50 Stellenprozente)

#### A3 Technische und inhaltliche Unterstützung während Aufbauphase sowie Marketing (2019)

Kostenkategorie	Kosten (in Fr.)	Bemerkung
Kosten für Second-Level <sup>18</sup> und Third-Level Support <sup>19</sup>	8'200	Annahmen: 30 Stunden Second-Level (Fr. 140.--) 20 Stunden Third-Level (Fr. 200.--)
Kosten Themenverantwortliche	800	Annahme: Vorwiegend Mitarbeit im Rahmen der jeweiligen Anstellung
Marketingkonzept	25'000	Konzept wird von Marketing-Fachperson erstellt und umgesetzt
Umsetzung Marketing	25'000	
Total A3	59'000	

<sup>18</sup> Second-Level Support wird vom OFPG wahrgenommen, bspw. für die Vergabe von Access-Keys oder Instruktion von neuen Mitnutzern. Der Stundenansatz beträgt Fr. 140.

<sup>19</sup> Third-Level Support wird von der Firma smartive wahrgenommen. Anfragen an Third-Level Support erfolgt über den Second-Level-Support. Der Stundenansatz beträgt Fr. 175-200.

**B Jährlich wiederkehrende Kosten****B1 Nutzungskosten der Angebotsdatenbank-Software (ab 2018)**

<i>Kostenkategorie</i>	<i>Kosten (in Fr.)</i>	<i>Bemerkung</i>
Betriebskosten (Hosting, Software-Lizenzen)	1'750	Aufgeteilt auf die Anzahl Lizenzpartner (wird laufend angepasst)
Beitrag in Betriebs- und Entwicklungsfonds	2'000	Für regelmässig benötigte Updates, kleinere Anpassungen und Optimierungen am Tool usw. zahlen alle Partner einen entsprechenden Beitrag in einen Fonds.
Total B1	3'750	

**B2 Personalkosten Bereichsverantwortung für Pflege und Administration Datenbank (ab 2020)**

<i>Kostenkategorie</i>	<i>Kosten (in Fr.)</i>	<i>Bemerkung</i>
Pflege und Administration; Neuerfassungen	13'000	Annahme: 200 Stunden (Ansatz pro Stunde: Fr. 65.--)
Koordination Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	5'330	Annahme: 2 Arbeitswochen (82 Stunden)
Absprachen mit Systemverantwortlichen (OFPG) und Themenverantwortlichen; Beteiligung an Weiterentwicklung	5'330	Annahme: 2 Arbeitswochen (82 Stunden)
Absprachen mit weiteren Nutzern im Kanton	5'330	Annahme: 2 Arbeitswochen (82 Stunden)
Total B2	28'990	(circa 25 Stellenprozent)

**B3 Technische und inhaltliche Unterstützung, Marketing (ab 2020)**

<i>Kostenkategorie</i>	<i>Kosten (in Fr.)</i>	<i>Bemerkung</i>
Kosten für Second-Level und Third-Level Support	4'800	Annahmen: 20 Stunden Second-Level (Fr. 140.--) 10 Stunden Third-Level (Fr. 200.--)
Kosten Themenverantwortliche	1'200	Annahme: Vorwiegend Mitarbeit im Rahmen der jeweiligen Anstellung
Marketing	30'000	Laufendes Werbebudget
Total B3	36'000	

**Abkürzungsverzeichnis**

CMS	Content Management System
DEK	Departement für Erziehung und Kultur
DFS	Departement für Finanzen und Soziales
KAP	Kantonales Aktionsprogramm
KIG	Kinder im seelischen Gleichgewicht
KJF	Fachstelle für Kinder-, Jugend- und Familienfragen
OFPG	Ostschweizer Forum für Psychische Gesundheit
PTG	Perspektive Thurgau
SSL	Secure Socket Layer