



Theoretisches Konzept über die Einführung eines IT-gestützten Versorgungsnetzwerkes für den ländlichen Raum.

Vulkan@Net

Inhalt

[Theoretisches Konzept Vulkan@net 3](#_Toc380344278)

[Terminologie 3](#_Toc380344279)

[Ausgangssituation 3](#_Toc380344280)

[Folgen 4](#_Toc380344281)

[Vulkan@net 4](#_Toc380344282)

[Zukunftssicherheit 4](#_Toc380344283)

[Effekt 4](#_Toc380344284)

[Vulkan@net – Bestandteile 5](#_Toc380344285)

[Vulkanomed – Die Plattform Für alle. 5](#_Toc380344286)

[Vulkan@Net – Das Portal Fakten und Informationen 5](#_Toc380344287)

[Virtuelle Selbsthilfe 8](#_Toc380344288)

[Vulkan@Konsil –Verbindet Helfer 8](#_Toc380344289)

[Fallbeispiele 9](#_Toc380344290)

[Herr Schumacher –Vulkan@net 9](#_Toc380344291)

[Frau Schumacher –Vulkan@net 9](#_Toc380344292)

[Dr. Hausner und die Komischen Werte 10](#_Toc380344293)

[Der Bereitschaftsdienst das eilige Konsil 10](#_Toc380344294)

[Nachts im Pflegeheim schnelle Hilfe 10](#_Toc380344295)

[Herr Müller gemeinsamme Hilfe 10](#_Toc380344296)

# Theoretisches Konzept Vulkan@net

In dem vorliegenden Konzeptpapier beschreiben die Autoren einen Lösungsansatz zur Einführung eines Netzwerksystems, welches die Kommunikation zwischen medizinischen Leistungserbringern und Patienten insbesondere im ländlichen Raum verbessern soll. Ein wesentliches Ziel hierbei soll die ressourcenangepasste sichere Versorgung der Bevölkerung auf dem Land, die intersektorale Kooperation sowie Implementation einer Selbsthilfeplattform für Patienten und deren Angehörigen sein.

(Ggfs. hier noch Hinweis zum Thema „Patient Empowerment“)

## 

## **Ausgangssituation**

Der ländliche Bereich stellt für die medizinische Versorgung der Bevölkerung sowie für die interdisziplinäre Zusammenarbeit der medizinischen Leistungserbringer verschiedene Herausforderungen bereit.

Die Landflucht der Jugend bedeutet für die Bevölkerung vor Ort, dass das althergebrachte Konzept der familiären Versorgung sowie der starken familiären Unterstützung immer mehr an Leistungskraft verliert.

Die in der ländlichen Region verbleibenden jüngeren Familienmitglieder tragen teilweise eine große Last bei der medizinischen und pflegerischen Versorgung ihrer Angehörigen. Schnell kann dies zur Überforderung der einzelnen Personen führen mit der Konsequenz, dass im weiteren Verlauf verstärkt medizinische Versorgungseinrichtungen in Anspruch genommen werden.

Durch die Überalterung der Patienten steigt das Verhältnis zwischen Helfern und Patienten und gleichzeitig steigt der Betreuungsaufwand für diese multimorbiden und chronisch kranken Patienten. Hierdurch entsteht ein nicht unerheblicher Stress der in der Gesundheitsbranche tätigen medizinischen Kräfte, welcher zusehends auch dazu führt, dass eine Tätigkeit in pflegerischen / medizinischen Bereichen auf Ablehnung stößt.

Auch die immer weiter zunehmenden bürokratischen Hürden steigern nicht die Attraktivität der hausärztlichen sowie pflegerischen Versorgung auf dem Land. Der mittlerweile immer weiter ausufernde Dokumentationsaufwand, den die Körperschaften des öffentlichen Rechtes wie kassenärztliche Vereinigungen oder Krankenkassen fordern, führt bei der ohnehin schon knapp bemessenen Zeit der Ärzte und Pflegekräfte zu einer weiteren Verknappung der medizinischen Versorgung am Patienten.

Für Berufstätige, stellt ein Gang zum Arzt häufig eine Hürde dar. Auch mit Termin sind mit unter längere Wartezeiten nicht unüblich. Viele Arztbesuche beschränken sich auf notwendige Formalitäten, wie das abholen eines Rezeptes, oder das klären von Fragen, sowie weitere Aspekte, die nicht unbedingt einen direkten Besuch in der Praxis notwendig machen.

Für Berufspendler stellt dies das Problem dar, dass sie den heimischen Arzt weniger in Anspruch nehmen können und sich Alternativen überlegen müssen. Für diejenigen, die in der Region arbeiten, stellen diese Wartezeiten ebenso ein Problem dar, dass sie nicht „in der Mittagspause“ einen Termin planen und wahrnehmen können, sondern dies nur dann tun können, wenn ihre „Hauptarbeit“ abgeschlossen ist.

Gleiches gilt natürlich für Familienmitglieder, die einen Angehörigen zu einem Arzt bringen müssen.

# Folgen

die Folgen sind schlicht und einfach eine sinkende Qualität der gesundheitlichen Versorgung. Ein Arztbesuch bedeutet häufig einen nicht unerheblichen Zeitaufwand.

So bleiben häufig trotz überfüllter Praxen Patienten alleine. Dies begründet sich darauf, dass Patienten, einen erschwerten Zugang zu Ärzten erhalten, und diese durch ihre hohe Arbeitsbelastung sehr wenig Zeit haben. Patienten, in Pflegeheimen, werden häufig in das Krankenhaus abgeschoben, da eine zeitnahe ärztliche Konsultationen häufig nicht direkt möglich ist. Ärzte und andere medizinische Hilfskräfte haben Probleme genügend Zeit für ihre Patienten zu haben. Zudem ist die Arbeitsbelastung insbesondere für Ärzte sehr hoch, was mitunter ein Grund dafür darstellt, dass es schwierig genügend gut qualifizierte Ärzte für den ländlichen Raum zu gewinnen. Häufige Hausbesuche, insbesondere nachts, am Wochenende oder in der Freizeit machen das Arbeiten als Arzt hier besonders schwer.

# Vulkan@net

Ziel von Vulkan@Net in ist ist, durch den Einsatz verschiedener technischer Systeme, den Helfern einen besseren Informationsaustausch zu gewährleisten, gleichzeitig, den Bürgern einen besseren Zugang zur Hilfe zu ermöglichen.

## Zukunftssicherheit

kaum ein Bereich ändert sich so schnell wie die Informationsindustrie, aus diesem Grund haben wir unser Konzept so gestaltet, dass es auf mehreren voneinander unabhängig operierenden Systemen basiert. Durch diese Modularisierung erreichen wir, dass die Systeme unabhängig voneinander erweitert und ausgebaut werden können. Somit kann sich das Gesamtsystem den Realbedürfnissen bestmöglich anpassen. Insbesondere Datensicherheit stellt ein wichtiges Kernthema dar. Da Daten nur in Systemen liegen, in denen sie benötigt werden, und nach Möglichkeit Pseudonymisiert und Cryptografisch geschützt sind, erreichen wir einen hohen Sicherheitsfaktor. Dieser Punkt ermöglicht es, teilweise Systeme zur Verfügung zu stellen, die gar keine datenschutzrelevanten Informationen enthalten. Systeme welche schützenswerte Informationen enthalten können dadurch besonders geschützt werden.

### Effekt

auch wenn das Ziel, eine möglichst hohe Sicherheit zu gewährleisten immer gegeben ist, kann man nie ausschließen dass auch der schlimmste Fall eintritt, und ein Angreifer sich Zugang zu einem System verschafft. Anstatt das er direkt in das gesamte Netzwerk einbrechen kann, würde er nur in einen Teilaspekt, gelangen. Hierbei können die Daten wiederum durch interne Schutzvorkehrungen verschlüsselt werden. So dass auch ein solcher Einbruch nicht unbedingt bedeutet, dass ein Einbrecher Zugang zu Daten erlangen kann. Wir gehen also davon aus, dass wir ein System mit mehrstufiger Sicherheitsarchitektur etablieren.

Der Singel Point of Failure ist das Schwächste Glied in einer Kette von Systemen. Dadurch das wir unabhängige Systeme einsetzen erreichen wir, das Fehler eines Systems sich kaum auf andere Teilsysteme auswirken.

Somit wird die Stabilität und die Sicherheit gesteigert. Zudem sind Aktualisierungen, insbesondere gegen IT-Angriffe und erweiterungen einfacher umsetzbar.

# Vulkan@ – Bestandteile

unsere Planungen basieren auf einer Reihe von verschiedener Systemen. Alle Systeme sind voneinander generell unabhängig. Nur wenn unbedingt nötig werden Schnittstellen zwischen den einzelnen Systemen etabliert. Dadurch kann jedes system unabhängig von den anderen Komponenten erweitert werden. So kann zum Beispiel relativ schnell eine Informationsplattform eingerichtet werden, die sich dann zur Patientenplattform weiterentwickelt. Durch eine Schnittstelle kann hier auch eine „App“ für Tablett Computer oder Smartphones entwickelt werden, die auf denselben Datenbestand zurückgreifen. Damit kann der “Bürger“ seine Arztkommunikation immer dabei haben.

## Vulkanomed – Die Plattform für alle.

Im Laufe der nächsten Jahre wird es in jedem Fall einige Änderungen in der gesundheitlichen Versorgung geben. Eine transparente und offene Kommunikation zwischen den einzelnen Parteien ermöglicht die Reduzierung von Konflikten und Unsicherheiten. Aus diesem Grund ist der erste Schritt eine Plattform zu etablieren, auf der alle Beteiligten informiert werden können sowie ein direktes Feedback möglich ist. Diese Kommunikationsplattform ist eine Internetseite auf der, die Bürger informiert werden können, und ihren Standpunkt darlegen können.

Ärzte, Pflegeeinrichtungen können über ein zugriffsgeschützte System, Fachinformationen erhalten, weitere Gremien oder Instanzen wäre natürlich auch möglich.

Auf diese Weise ist der wichtigste Schritt, eine transparente Kommunikation zu etablieren getan. Besonders für den Effekt der Akzeptanz beim Bürger ist wichtig, dass diese Seite nicht durch die Politik alleine erstellt und verwaltet wird, sondern dass diese sich als separate Instanz, die den Fokus auf die Versorgung der Menschen legt, versteht. So dass nicht der Eindruck erweckt wird, dass die „Entscheider“ jetzt irgendetwas machen und der „kleine Mann“ ist einfach hinzunehmen hat.

Das Ziel ist eine freie und transparente Kommunikation in beide Richtungen.   
Die möglichen Werkzeuge wären hier um Fragen, Fragebögen, Kommentare sowie Nachrichten um eine Diskussion zu ermöglichen. So kann sich das Konzept an die Wünsche der Bevölkerung, also diejenigen um die es hauptsächlich geht anpassen.

## Vulkan@Net – Das Portal Fakten und Informationen

diese Plattform ist mit der mobilen App, verbunden. Sie ermöglicht es dem Bürger die richtige medizinische Versorgung zu finden. Die Funktionen sind für beide Anwendungen identisch. Aus diesem Grund werden hier beide Systeme zusammengefasst.

In dem Ärzte, welche an dem Netzwerk teilnehmen pauschal eine reihe von Zugangsdaten bekommen, können Sie einem Patienten auf Wunsch einfach einen Zugang ermöglichen. Hierbei erhält der Patient eine Nummer, so dass nur der Arzt weiß, welchem Patienten diese gehört. Für das Netzwerk ist der betroffene Patient also lediglich eine Pseudonyme Nummer.

Insbesondere die überalterte Bevölkerung, hat einen begrenzten Zugang zu moderner Informationstechnologie. Jedoch sind moderne Systeme wie Tablett Computer beispielsweise das Apple Ipad besonders einfach in der Bedienung, so dass auch ein älterer Patient, mit kaum bis keine Erfahrung mit moderner Technik, sehr schnell mit diesem System klarkommen kann. Insbesondere bei Patienten, die einen hohen Dokumentations Aufwand haben, wäre ein solches System für den Arzt und den Patienten vorteilhaft.

### Kernfunktionen

1. Mein Arzt  
   über diese Funktion kann der Patient direkt mit seiner Praxis kommunizieren. Er hat verschiedene Möglichkeiten, sein Anliegen vielleicht auch ohne einen direkten Arztbesuch zu klären. Damit werden die Praxen entlastet. Da der behandelnde Arzt den Patienten kennt, handelt es sich hierbei auch nicht um eine Ferndiagnose, sondern lediglich um eine Erweiterung, der Regulären Behandlung.   
   *Bestandteile der Funktion:*
   1. Nachrichten  
      der Patient kann verschlüsselte Nachrichten an die Praxis senden. Die Möglichkeit mit mobilen Endgeräten sehr einfach Bilder zu machen, kann genutzt werden um dem Arzt beispielsweise ein Foto einer Auffälligkeit mitzusenden. Somit könnte er nicht dringende Fragen klären und der Arzt kann diese beantworten, wenn er hierfür Zeit hat. Der Arzt ist hierbei auch nicht an die Praxis gebunden.
   2. Termine / Rezepte  
      die Praxis kann Terminblöcke online stellen, und Patienten können sich in einen diese Termine eintragen. Genauso kann der Patient ein Folgerezept erbeten. Jede dieser oder ähnlicher Funktionen erspart einen Anruf, oder ein Erscheinen in der Praxis. Dadurch werden insbesondere die häufig überlasteten Hilfskräfte entlastet.
   3. Rückruf  
      hat der Patient eine direkte Frage, kann er einen Rückruf erbitten. Die Arzt Hilfskraft kann dann, wenn Sie mit ihrer aktuellen Tätigkeit fertig ist diesen Rückruf durchführen.
2. Remainder  
   erstellte Termine, oder notwendige Routine und vorsorge Untersuchungen geraten schnell in Vergessenheit. Das System erinnert den Patienten an eine notwendige Untersuchung. Patient selbstständig Vorsorgeuntersuchungen planen. Ebenso kann darauf aufmerksam gemacht werden wann ein Medikamentenvorrat zu Ende geht, und ein Ersatzrezept benötigt wird.
3. Arzt Finden  
   die Ärzte des Netzwerks sind über diese Funktionen zu finden. Sucht ein Patient beispielsweise einen Augenarzt, kann er hier den nächsten zu seinem Wohnort finden.
4. Notdienst  
   über die Notdienstfunktionen, kann ein Patient direkt den ärztlichen Bereitschaftsdienst finden. Ein Notrufknopf könnte im Zweifelsfall direkt einen Notruf senden. Besonders bei mobilen Geräten sind GPS-Module zur Positionsbestimmung, eine Telefoniefunktion, Standard. Hier könnte beispielsweise eine SMS an eine Leitstelle gesendet werden, welche vordefinierte Informationen, wie den Namen und den Standort sowie ob ein medizinischer Notfall oder ein feuerwehrtechnischer Notfall vorliegt enthält, und unabhängig von einer Internetverbindung funktioniert. Insbesondere für Behinderte Mitbürger könnte dieses eine wertvolle Hilfe darstellen. Hier müsste allerdings mit den Rettungsleitstellen Kooperiert werden um NotrufSMS nachrichten zu erhalten.
5. Sonderfunktionen  
   unter diesem Punkt fassen wir die Funktionen zusammen welche einen potentiellen Ausblick auf die Erweiterbarkeit ermöglicht.
   1. Impfpass  
      der Patient kann seinen Impfpass eintragen und das System kann ihm vorschlagen wann welche Untersuchungen oder Impfung notwendig wäre.   
      Insbesondere vor Urlaubsreisen, kann somit abgeklärt werden, ob der Impfschutz für das gewählte Reiseland ausreichend ist.
   2. Patienten Tagebücher  
      Bluthochdruck, Diabetes mellitus, Schlafstörungen, oder psychische Probleme wie Stressstörungen, Essstörungen sind häufige Fälle in denen Patienten ein Patiententagebuch führen müssen. Durch die Integration solcher Tagebücher in das System, ist die Auswertung durch den Arzt einfacher. Der Arzt kann diese Tagebücher einziehen und relevante Werte können automatisch gefiltert werden.

# Virtuelle Selbsthilfe

Zudem wäre eine Ausbaustufe möglich, in der man ein „Selbsthilfenetzwerk“ etabliert, indem Betroffene und Angehörige sowie Fachpersonal in einer Art virtuellen Selbsthilfegruppe Erfahrungswerte austauschen können.   
Viele Themen sind sehr heikel, und man möchte sie nicht mit Freundin und Verwandten diskutieren. Hier kann ein virtuelles Selbsthilfenetzwerk die Möglichkeit bedeuten, sich anonym auszutauschen und gemeinsam Lösungsansätze zu diskutieren. Je besser ein Patient oder ein Angehöriger Hilfe von anderen bekommt, je weniger Hilfe benötigt er von Leistungserbringern.

## Vulkan@Konsil –Verbindet Helfer

über ein Videokonferenzsystem werden Ärzte und Hilfskräfte in einem Netzwerke verbunden. Sie können miteinander Kontakt aufnehmen und zum Beispiel ein virtuelles Konzil zwischen Zwei fachärzten oder eine ärztliche Konsultationen von einer Pflegekraft zu einem Arzt ermöglichen.

Die Mitglieder werden dafür mit entsprechenden Geräten ausgestattet. So kann beispielsweise einer Pflegekraft, die an einem Patienten eine auffällige Wunde bemerkt diese mit einer hochauflösenden Kamera genau ab fotografieren, und anschließend den betreuenden Arzt per Videokonferenz informieren. Der Arzt kann das hochauflösende Bild betrachten und entscheiden ob eine direkte Intervention notwendig ist oder welche pflegerischen Maßnahmen zu ergreifen sind. Dadurch erhalten Pflegekräfte mehr Sicherheit in ihrer Arbeit, auf der anderen Seite werden Hausbesuche, in den Einrichtungen reduziert. Ein Arzt muss volglich nicht immer zu einem Patienten, er kann vorab mit der Pflegekraft sprechen und klären ob eine Einweisung oder sein erscheinen notwendig ist. Per Video-schaltung, oder Hochauflösendem Standbild köntne er auch den Patienten direkt live sehen.

Dadurch dass die Hardware getrennt von der normalen vorhandenen Hardware ist, kann sie zentral administrieren werden, und für eine bestmögliche Sicherheit optimiert werden. Insbesondere die modulare Verwendung ermöglicht es, dass zum Beispiel ein Dienst habender Arzt dieses Gerät mitnimmt, und auch von zuhause immer erreichbar ist. Es kann jede Internetverbindung genutzt werden, die über eine entsprechend schnelle Verbindung verfügt. Insbesondere Hochgeschwindigkeit Funknetzwerke, wie sie heute immer mehr zum Einsatz kommen ermöglichen es standortunabhängig zu arbeiten. Für den häuslichen Pflegedienst oder andere mobile Kräfte, wie zum Beispiel den Hausnotruf, Pflegedienste oder auch Mitglieder des Rettungsdienstes sowie für Bereitschaft Ärzte, Hausärzte kann dieses System die Kommunikation beschleunigen.

# Fallbeispiele

in diesem Abschnitt möchten wir anhand von praktischen Sinn nachgehen zeigen, wie effektiv der Mehrwert unseres Systems sein kann.

## Herr Schumacher –Vulkan@net

Herr Schumacher arbeitet innerhalb der Gemeinde. Er hat einen relativ stressigen Job kümmert sich aber auch um seine mittlerweile stolze 70 Jahre alte Mutter.

Durch den Stress sind seine Blutdruckwerte, wie bei vielen Mitbürgen mittleren Alters erhöht. Vorsorglich misst er zweimal am Tag seinen Blutdruck und protokolliert diesen in der App. Erfüllt sich heute relativ schlapp, und hat starke Kopfschmerzen. An seinem Arbeitsplatz beschließt er, nach der Arbeit direkt zum Arzt gehen zu wollen. Über die App oder die Webseite kann er einfach nachschauen ob sein Arzt offen hat und einen Termin frei hat er hat Glück und reserviert sich direkt einen Termin. Gleichzeitig schreibt er noch eine Nachricht an seinen Arzt, dass er heute sehr starke Kopfschmerzen hat, und gerne einfach ein gutes Schmerzmittel möchte. Der Arzt sieht gleichzeitig mit dem Termin auch seine letzten eingetragenen Blutdruckwerte. Ihm ist klar, dass diese Werte so auf Dauer nicht sein können. Also besprechen Sie direkt die Möglichkeiten, diesen Zustand zu verbessern.

## Frau Schumacher –Vulkan@net

die siebzigjährige Mutter von Herrn Schumacher hat einen Diabetes mellitus, den typischen Altersdiabetes. Leider nimmt sie es mit dem Diabetes nicht so ernst. Vor einem Jahr hat sie es geschafft eine ordentliche diabetischer Krise zu bekommen. Seitdem hat sie ein Tablet mit der Vulkan@net Anwendung bekommen. Zu festgelegten Zeiten klingelt das Gerät, und Frau Schumacher wird daran erinnert zu messen und zu spritzen. Ihre Werte trägt sie einfach in der Anwendung ein. Seit zwei Tagen weichen die Werte stärker von den sonstigen Werten ab, und ihr Arzt wurde automatisch informiert. Er hat sich die Werte angesehen, und ist der Meinung Frau Schumacher benötigt noch etwas mehr Hilfe. Er kann sie nun direkt anrufen und zu sich bestellen.

## Dr. Hausner und die Komischen Werte

Dr. House, der Hausarzt von Frau Schumacher hat in seiner langen Laufbahn schon vieles gesehen. Die Werte von Frau Schumacher machen ihm allerdings sorgen. Er möchte eine erweiterte Diagnostik durchführen. Über das virtuelle Konzil kann er einen Konzil Arzt kontaktieren, Ihnen die relevanten Informationen in Form einer PDF Datei hoch laden, und verschlüsselt und sicher übertragen. Daraufhin vereinbaren die Ärzte einen Termin zu einer Videokonferenz. Durch diese Konferenz können alle offenen Fragen geklärt werden, und Dr. House kann seine Patientin Frau Schumacher mit einer neuen und veränderten Medikamente zu helfen.

## Der Bereitschaftsdienst das eilige Konsil

Dr. House hat an einem Wochenende Bereitschaftsdienst. Zu ihm kommt eine Patienten, mit diffusen Symptomen und Dr. Hausner ist sich nicht sicher ob es sich hierbei möglicherweise um einen Infarkt handeln könnte. Er schreibt daraufhin ein EKG, und die Befunde lassen ihn zweifeln. Über das KonsilNet verbindet er sich mit dem Dienst habenden Kardiologen im nächsten Klinik. Beide besprechen die Befunde und kommen über ein dass hierbei eine Intervention umgehend nötig ist.

## Nachts im Pflegeheim schnelle Hilfe

Schwester Agnes, ist Pflegerin im örtlichen Altenheim. Aus dem Urlaub zurückgekommen hat sie gleich ihre erste Nachtschicht. Einer ihrer Bewohner , der 87 –jährige bettlägerige Herr Clausen hat plötzlich starke Wassereinlagerungen in den Beinen. Schwester Agnes kann in der Pflegedokumentation hierzu aber keinen Vermerk finden. Sie macht sich Sorgen, normalerweise würde sie in diesem Fall den Rettungsdienst rufen und den alten Herren in die nächste Klinik bringen lassen. Nun hat sie aber die Möglichkeit direkt den Bereitschaftsarzt zu konsultieren. Sie nimmt die hochauflösende Kamera, und macht ein Bild der betreffenden Stelle. Zurück im Pflegestützpunkt legt Sie das Bild hoch, und bespricht ihre Beobachtungen direkt mit dem Arzt. Sie kommen über ein, dass eine stationäre Einweisung heute nicht nötig ist.

## Herr Müller gemeinsamme Hilfe

der Berufstätige Herr Müller, wird mit der Situation konfrontiert, dass sein Vater doch stärker erkrankt ist als er zunächst angenommen hat. Sein Vater, von einem harten Arbeitsleben gezeichnet, hat diverse Gesundheit leiten und benötigt sehr viel Pflege. Normalerweise hat Herr Müller nicht viel mit dem medizinischen System zu tun. Zunächst ist der sehr ratlos, findet dann aber das Informationsportal auf diesen erfährt er, welche Regelungen und Möglichkeiten es innerhalb der Gemeinde gibt, seinem Vater bestmöglich zu helfen. Von häuslicher Pflege, Hausnotruf, bis hin zur Kurzzeitpflege und ambulanter Betreuung kann er sich einfach und zeitnah informieren. Er kann sie so ein sachdienliches Bild machen, und direkt mit den Ansprechpartnern in Kontakt treten. So kann er, auch wenn er beruflich sehr eingespannt ist für seinen lieben Angehörigen eine optimale Versorgung ermöglichen. Der Vater von Herrn Müller, traut der ganzen Sache jedoch nicht. Er möchte sich nicht helfen lassen aber leider kann er nicht mehr alleine selbstständig wohnen. Herr Müller hat die Möglichkeit, sich Broschüren, und Informationsmaterial direkt herunter zu laden. Er lädt sich direkt eine Infomappe herunter, druckt sie sich aus und kann so mit diesem Material mit seinem Vater besprechen, welche Hilfe für ihn am besten geeignet ist. Daraufhin suchen Sie das Gespräch, mit den Leistungserbringern und finden für den Vater von Herrn Müller eine gute Lösung.