



FREIE UND HANSESTADT HAMBURG

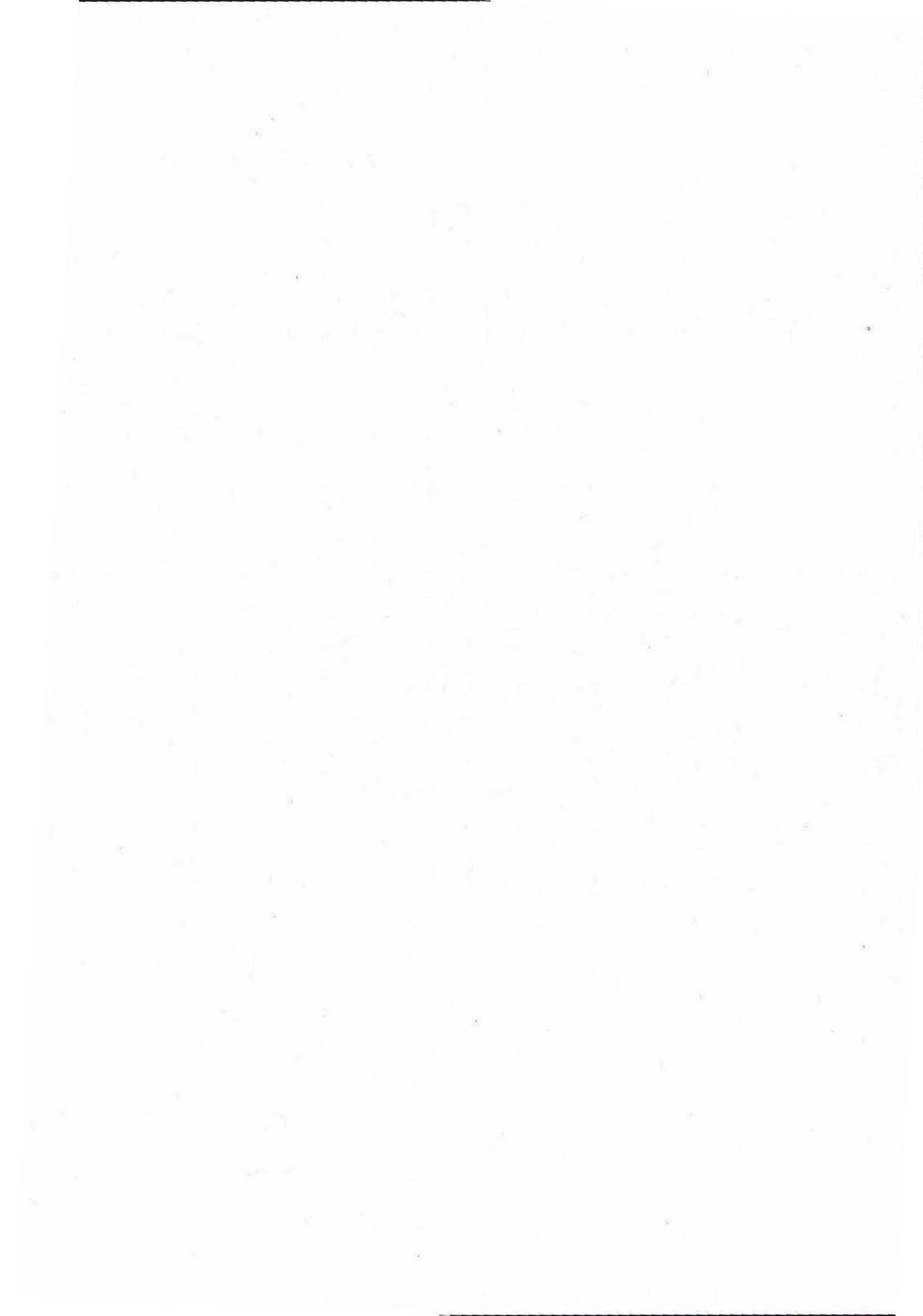
DIENSTANWEISUNG

des Bezirksamtes Hamburg-Nord

für die Anwendung des IT-Verfahrens

synCASE

in den bezirklichen Pflegstützpunkten



Inhalt

1	Allgemeines	2
2	Abgrenzung der Verantwortungsbereiche	2
2.1	Fachbehörde	2
2.2	Bezirkliche Zentralstelle für IT-Angelegenheiten (N/ITB).....	3
2.3	Fachliche Verfahrensbetreuung	3
2.4	Softwareentwicklung.....	4
2.5	Dataport – Technik	4
2.6	Dezentrale IT-Abteilungen	4
2.7	Anwender des Verfahrens	4
2.7.1	Sachbearbeiter.....	4
2.7.2	Multiplikatoren.....	5
2.7.3	Abteilungsleitungen.....	5
3	Vorgangsbearbeitung durch die Anwender	6
3.1	Ermittlung und Erfassung der Falldaten	6
3.2	Nutzung zentraler Daten für die Fallbearbeitung	6
4	Datenverarbeitung	7
5	Prüfung der Verarbeitungsergebnisse.....	7
5.1	Freigabe durch die Fachliche Leitstelle	7
5.2	Fehlerbeseitigung.....	7
6	Datensicherung.....	8
7	Datenschutz.....	8
8	Archivierung und Vernichtung der Daten	8

1 Allgemeines

Diese Dienstanweisung beschreibt und trifft Regelungen für die Anwendung des IT-Verfahrens synCASE für die Pflegestützpunkte.

Um die Lesbarkeit des Dokuments zu verbessern, wurde bewusst auf die jeweils weibliche Form genannter Personenkreise verzichtet. So sind selbstverständlich auch alle Mitarbeiterinnen bzw. Sachbearbeiterinnen gemeint, wenn nur Mitarbeiter und Sachbearbeiter genannt werden.

Mit synCASE wird die Aufgabenerfüllung in den Hamburger Pflegestützpunkten unterstützt.

Alle Beschäftigten, denen das IT-Verfahren synCASE zur Verfügung steht, sind verpflichtet, es zur Aufgabenerfüllung anzuwenden, soweit das Verfahren die erforderliche Funktionalität anbietet.

Das IT-Verfahren synCASE für Pflegestützpunkte unterstützt die Durchführung der Fachaufgaben nach § 92 c des Pflegeversicherungsgesetzes im Sinne eines Fallmanagements. Des Weiteren werden fachliche Steuerungsaufgaben für die Pflegestützpunkte ermöglicht.

Der grundsätzliche Umgang mit dem IT-Verfahren richtet sich nach der im Verfahren integrierten Benutzer- und Dialogführung sowie den Anleitungen zur Benutzung des Verfahrens, die sich aus den Schulungsunterlagen der Firma Synectic (Multiplikatoren- und Administratorenschulung) sowie von dataport training (Anwenderschulung) ergeben.

Die Bestimmungen aus dem IT-Handbuch¹ sind zu beachten.

2 Abgrenzung der Verantwortungsbereiche

2.1 Fachbehörde

Zuständige Fachbehörde für den durch das IT-Verfahren unterstützten Fachbereich „Grundsicherung und Soziales“ ist die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz.

¹ Siehe FHH-Portal/Rechtsportal:

[http://fhhportal.stadt.hamburg.de/websites/1007/verwaltungsvorschriften/itvorschriften/Seiten/default\(standard\).aspx](http://fhhportal.stadt.hamburg.de/websites/1007/verwaltungsvorschriften/itvorschriften/Seiten/default(standard).aspx)

2.2 Bezirkliche Zentralstelle für IT-Angelegenheiten (N/ITB)

N/ITB ist Auftraggeber gegenüber Dataport (Rechenzentrumsbetrieb, Anwenderschulungen) sowie der Firma Synectic (Software-Pflege und -Wartung, Softwareanpassung, Programmierung). N/ITB ist die Fachliche Leitstelle gem. Freigaberichtlinie². Die Fachliche Leitstelle

- verantwortet die Weiterentwicklung des IT-Verfahrens und
- die Autorisierung von anwendenden Stellen,
- sorgt für Maßnahmen des Datenschutzes,
- sorgt für die revisionssichere Dokumentation der Verfahrensunterlagen,
- verantwortet die Testkonzeption und
- die Freigabe in die Produktion,
- unterstützt die Bezirke bei der Auftragsformulierung zu Softwareänderungen

2.3 Fachliche Verfahrensbetreuung

Die Fachliche Verfahrensbetreuung wird von der jeweils zuständigen Fachbehörde in Zusammenarbeit mit der Bezirksverwaltung wahrgenommen. Ihre Aufgaben umfassen

- die Rechteverwaltung.
- Erstellung statistischer Auswertungen
- die Stammdatenpflege
- die Benutzerbetreuung
- den Anwendersupport für das Fachverfahren synCASE
- Durchführung automatisierter Verarbeitungen wie z.B.
 - Archivierung und Löschung
 - Auswertungen etc.
 - Passwort Rücksetzer
- berät die Bezirke bei gewünschten Softwareänderungen, die zur Funktionsverbesserung oder Funktionserweiterung beitragen

Die Verfahrensbetreuung hat grundsätzlich keinen Zugriff auf Falldaten. Im Rahmen der Benutzerbetreuung können zuständige Sachbearbeiter einen Einzelfall zwecks Klärung eines Problems vorübergehend an die Verfahrensbetreuung abgeben. Sie leistet Hilfestellung bei konkreten Problemen in der Produktion (fachlicher Support in verfahrenstechnischen Fragen) durch Beratung in der Handhabung des Verfahrens in der jeweiligen Situation.

Auf der Sharepoint-Seite für die Pflegestützpunkte wird eine separate Bibliothek mit Benutzerinformationen eingerichtet. Die Pflege erfolgt durch die Verfahrensbetreuung.

² Siehe:

<http://fhhportal.stadt.hamburg.de/websites/1007/verwaltungsvorschriften/itvorschriften/Documents/Freigabe%20Richtlinie%2011.300.pdf>

2.4 Softwareentwicklung

Die Firma SYNECTIC ist für Entwicklung und Wartung und Pflege der Software SynCASE verantwortlich. Die Entwicklung hat keinen Zugriff auf die Produktionsdaten.

2.5 Dataport – Technik

Dataport -Technik ist zuständig für

- Verteilung der Software auf die Anwenderclients,
- die Administration der Datenbank,
- die Sicherung der Daten,
- die Übertragung der Daten, soweit nicht das lokale Netz im Bezirk betroffen ist und
- alle Back-Office-Arbeiten (z.B. Einspielen von Updates, Anstoßen von Batchläufen etc.).

Der IT-Berater hat Zugriffsberechtigung auf Produktionsdaten. Datenberichtigungen erfolgen ausschließlich nach Einzelauftrag mit Datenbankmitteln (SQL-Skripte). Sie unterliegen den Anforderungen von Test und Freigabe.

Die Rolle der IT-Berater von Dataport ist mit maximalen Rechten ausgestattet und handelt punktuell und zeitlich befristet im Auftrag unter Beachtung einer vom Auftraggeber vorzulegenden Liste der Auftragsberechtigten. Er erhält bei einem entsprechenden Zugriffsbedarf einen expliziten Auftrag. Er protokolliert seine Tätigkeit und übermittelt diese Unterlagen an den Verfahrensbetrieb.

Treten im Verfahren Störungen oder Fehler auf, ist unverzüglich das User-Helpdesk (UHD) von Dataport (428.333) zu unterrichten.

2.6 Dezentrale IT-Abteilungen

Für die lokalen Netze und Bildschirmarbeitsplätze in den Bezirken ist Dataport in Zusammenarbeit mit den dezentralen IT-Abteilungen der Bezirksämter zuständig.

2.7 Anwender des Verfahrens

2.7.1 Sachbearbeiter

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflegestützpunkte haben alle die gleichen Berechtigungen. Sie dürfen alle Fälle, für die sie in ihrem Pflegestützpunkt zuständig sind, in vollem Umfang bearbeiten. Sie dürfen statistische Auswertungen in festgelegtem Umfang für ihre Dienststelle vornehmen.

Alle Beschäftigten, denen das IT-Verfahren synCASE zur Verfügung steht, sind verpflichtet, es zur Aufgabenerfüllung anzuwenden, soweit das Verfahren die erforderliche Funktionalität anbietet. Die Funktionalität wird bestimmt von dem jeweiligen Leistungsumfang des Dialogverfahrens und von dem zur Verfügung gestellten Berechtigungsprofil für die im Verfahren vorgegebenen Rollen.

Die Anwender sind auf die Einhaltung der jeweils gültigen Passwortrichtlinie sowie die Datenschutzbestimmungen hinzuweisen.

Jeder Mitarbeiter kann sich nur die Daten anzeigen lassen, die für seine jeweilige Rolle zugelassen sind. Ein unberechtigter Zugriff auf andere Bereiche ist dem Mitarbeiter nicht möglich.

2.7.2 Multiplikatoren

Dies sind Sachbearbeiter, die eine intensivere Schulung erhalten haben und die für die Kollegen ihrer Dienststelle erster Ansprechpartner bei Problemen sind.

2.7.3 Abteilungsleitungen

Die Abteilungsleitungen haben im Rahmen ihrer Aufsichtspflicht lesenden Zugriff auf die Fälle des eigenen Bezirkes. Der Zugriff auf Einzelfälle soll nur mit Kenntnisnahme des bearbeitenden Sachbearbeiters erfolgen.

Sie dürfen statistische Auswertungen in festgelegtem Umfang für ihre Dienststelle vornehmen.

Die Dienststellen beauftragen in eigener Verantwortung die Verfahrensbetreuung mit der Einrichtung, Änderung und Löschung von Mitarbeiterberechtigungen im Fachverfahren synCASE. Sie sind verpflichtet, die Rollenübertragung zu beenden, sobald der Mitarbeiter

- nicht mehr in ihrer Dienststelle tätig ist
- nicht mehr die erforderliche Befähigung hat oder
- ihm der Aufgabenbereich, der durch diese Rolle wahrgenommen werden kann, nicht mehr obliegt.

Dies ist zu dokumentieren.

3 Vorgangsbearbeitung durch die Anwender

3.1 Ermittlung und Erfassung der Falldaten

Die regelmäßige und vollständige Falldokumentation ist Bestandteil der Regelaufgaben. Alle Anwender sind für die richtige, vollständige und rechtzeitige Ermittlung der zur Ausführung der Fachaufgaben erforderlichen fallbezogenen Daten verantwortlich.

Die ermittelten Daten und Informationen werden im IT-Verfahren zum jeweiligen Fall (elektronische Akte) und / oder in der begleitenden „Papierakte“ dokumentiert. Einzelheiten regeln das Verfahren synCASE bzw. die Dienstvorschriften über Aktenführung, Ablieferung, Vernichtung und Fristen für die Aufbewahrung des Schriftgutes im GS-Bereich der Bezirksämter.

Die Verantwortung für die richtige, vollständige und rechtzeitige Erfassung der Falldaten liegt bei den Beschäftigten in den Pflegestützpunkten. Die Anwender sind verpflichtet, bei der Erfassung der Daten sorgfältig zu prüfen, dass keine fehlerhaften Informationen zu den Fällen hinterlegt werden. Im Dialog angezeigte Erfassungsfehler müssen am Bildschirm sofort korrigiert werden.

Bei der Neuerfassung von Fällen muss darauf geachtet werden, dass keine bereits vorhandenen Fälle neu erfasst werden. SynCASE ermittelt im Rahmen einer Doppelfallprüfung die Fälle, die bereits in synCASE existieren und Ähnlichkeiten zum neuen Fall aufweisen. Die Beschäftigten in den Pflegestützpunkten sind verpflichtet, die Ergebnisse der Doppelfallprüfung genau zu kontrollieren und damit zu verhindern, dass Doppelfälle entstehen.

Die Eingabe ist auf die notwendigen Daten zu beschränken.

3.2 Nutzung zentraler Daten für die Fallbearbeitung

Stammdaten, die zur Verarbeitung für eine jeweils unbestimmte Zahl von Fällen mit in Teilbereichen identischen Eigenschaften zentral bereit zu halten sind, werden grundsätzlich durch die Verfahrensbetreuung erfasst.

Die Anwender sind verantwortlich für die richtige Nutzung dieser Daten. Die Anwender, die Fachaufsicht und andere Lieferanten dieser Daten sind verpflichtet, Änderungen rechtzeitig der Verfahrensbetreuung zur Verfügung zu stellen.

4 Datenverarbeitung

Die maschinelle Verarbeitung der erfassten Daten im Rechenzentrum bei Dataport und auf den PCs an den Arbeitsplätzen der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter erfolgt ausschließlich unter Einsatz gültiger, geprüfter und freigegebener Programme.

Die Datenverarbeitung wird im Dialog und durch Batch-Komponenten auf Rechnern im Rechenzentrum bei Dataport zentral und auf den PCs am Arbeitsplatz durchgeführt. Für die richtige und vollständige technische Durchführung mit den dokumentierten Programmen in der letzten freigegebenen Version sowie für die Bereitstellung der Verarbeitungsergebnisse im Rahmen der durch N/ITB definierten Anforderungen ist Dataport verantwortlich.

5 Prüfung der Verarbeitungsergebnisse

5.1 Freigabe durch die Fachliche Leitstelle

Die richtige Datenverarbeitung wird durch die Fachliche Leitstelle durch das Freigabeverfahren überprüft.

Hinweisen auf Fehler in Programmen oder im Verarbeitungsablauf wird durch die Verfahrensbetreuung und N/ITB unverzüglich nachgegangen. Es wird zur Beseitigung die Firma SYNECTIC beauftragt.

Für die Benutzer besteht keine Verpflichtung, die Verarbeitungsergebnisse im Einzelfall zu überprüfen. Sie müssen jedoch die Fachliche Leitstelle unverzüglich unterrichten, wenn und sowie ihnen Umstände bekannt werden, die auf eine nicht ordnungsgemäße Datenverarbeitung hinweisen oder diese vermuten lassen.

5.2 Fehlerbeseitigung

Die Firma SYNECTIC ist vertraglich verpflichtet, festgestellte Programmfehler unverzüglich zu beseitigen.

6 Datensicherung

Für die Datenverarbeitung im Auftrag durch Dataport gilt die Dataport Datenschutz-Leitlinie in der jeweils geltenden Fassung.

Die personenbezogenen Falldaten werden auf dem Server bei Dataport gespeichert und nur für die Fallbearbeitung auf die PCs am Arbeitsplatz übertragen. Sie werden nicht auf den PCs gespeichert. Andere Verfahren als synCASE können nicht auf diese Daten zugreifen.

Die PCs, auf denen synCASE verarbeitet wird, sind durch geeignete Sicherheitssysteme geschützt, so dass Unbefugte keine Möglichkeit haben, ohne Benutzerkennung und Passwort an die Programme bzw. die Daten zu gelangen.

7 Datenschutz

Dem Datenschutzbeauftragten liegt das Datenschutzkonzept für das IT-Vorhaben synCASE vor. Es wird den sich ändernden Erkenntnissen fortlaufend angepasst und beachtet. Der Datenschutzbeauftragte hat der Einführung des Verfahrens zugestimmt.

Die Verfahrensbeschreibung und das Sicherheitskonzept sind einsehbar.

Es ist verboten, personenbezogene Daten auf den PCs zu speichern. Dies gilt insbesondere für die Nutzung der Textverarbeitung "Word" neben der Anwendung synCASE. Für die Ablage von Dokumenten, die mit der Textverarbeitung Word erzeugt werden, gilt für die Anwender das in der Anlage 1 beschriebene Verfahren.

Personenbezogene Daten dürfen nicht unverschlüsselt und nicht ohne Zustimmung des Datenschutzbeauftragten auf elektronischem Wege an andere übermittelt werden.

8 Archivierung und Vernichtung der Daten

Die Anwender können einen Fall jederzeit mit einer Dialogfunktion archivieren und löschen. Sie sind verpflichtet dies nach Aufforderung durch den betreffenden Klienten durchzuführen.

Standardmäßig werden alle Fälle durch eine automatisierte Verarbeitung gemäß des Archivierungs- und Löschkonzeptes archiviert und gelöscht. Diese Verarbeitung findet mindestens einmal pro Jahr statt.

Anlage 1

zur „Gemeinsamen DIENSTANWEISUNG der Bezirksverwaltung und der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz für die Anwendung des IT-Verfahrens synCASE“

1. Ziel

Aus Datenschutz-rechtlichen Gründen muss das Risiko ausgeschlossen werden, dass mit Hilfe von WORD erzeugte Dokumente mit sensiblem Inhalt außerhalb des Verfahrens synCASE gespeichert werden.

2. Regelung

Für die Dokumentenerstellung wurden in einer Ordnerstruktur mit je einem Ordner pro Pflegestützpunkt Zwischenspeicher eingerichtet. Diese Zwischenspeicherorte für die Dokumente enthalten Zugriffsregelungen, so dass jeder Anwender nur auf den Ordner seines jeweiligen Pflegestützpunktes zugreifen kann.

Die Anwender sind verpflichtet, die zwischengespeicherten Dokumente unverzüglich ins Fachverfahren zu überführen und manuell anschließend zu löschen. Ergänzend findet eine nächtliche Löschung aller Zwischenspeicherordner statt.

Anliegende Benutzerinformation, die bereits mit Produktionsbeginn verschickt wurde, ist durch die Anwender einzuhalten:

gez.

[Redacted signature]

31.07.

[Redacted signature]

30
7

7

