



AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

Leistungsbeschreibung

zur Verhandlungsvergabe

„Beschaffung einer Rückmelde-
plattform für

pflegende Angehörige

zur Stärkung sozialräumlicher
Ressourcen “

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Gegenstand des Vergabeverfahrens	1
3. Produktanforderungen an ein Critical Incident Reporting System (CIRS)	2
3.1 Nichtfunktionale Anforderungen.....	2
3.1.1 IT-Infrastruktur.....	2
3.1.2 Datensicherheit / Informationssicherheit	3
3.1.3 Zugang zur Anwendung, Verfügbarkeit und Barrierefreiheit.....	4
3.1.4 Co-Branding / Integration von Inhalten.....	4
3.1.5 Bereitstellung von Schnittstellen.....	5
3.2 Funktionale Anforderungen	5
3.2.1 Eingabefunktion für Nutzende und Darstellung	5
3.2.2 Analyse und Monitoring	6
4. Betrieb und Support	8
4.1 Implementierungszeitplan.....	8
5. Zusammenarbeit.....	9

1. Einleitung

Die häusliche Pflege stellt pflegende Angehörige vor erhebliche organisatorische, emotionale und fachliche Herausforderungen. Neben körperlichen Belastungen treten Unsicherheiten im Umgang mit komplexen Pflegesituationen, bürokratischen Anforderungen sowie der Koordination vielfältiger Versorgungsangebote auf. Kritische Ereignisse, Beinahe-Fehler oder Versorgungsdefizite bleiben dabei häufig unerkannt oder werden nicht systematisch erfasst. Gleichzeitig existiert bislang nur ein begrenzter strukturierter Raum für positive Erfahrungen und bewährte Praktiken in der häuslichen Pflege. Vor diesem Hintergrund entsteht der Bedarf nach einem digitalen, niedrighschwelligem und vertrauenswürdigen Critical Incident Reporting System (nachfolgend **„CIRS“** oder **„Pflege-CIRS“**), das speziell auf die Lebensrealität pflegender Angehöriger ausgerichtet ist. Für die AOK Bayern – Die Gesundheitskasse (nachfolgend **„Auftraggeber“**) eröffnet sich hierdurch die Möglichkeit, systematisch Erkenntnisse aus der Versorgungspraxis zu gewinnen und diese gezielt für Qualitätsentwicklung, Prävention und Versorgungssteuerung zu nutzen.

Langfristig bietet das Pflege-CIRS die Perspektive, als zentraler Baustein eines digitalen Pflege-Ökosystems des Auftraggebers etabliert zu werden. Durch die kontinuierliche Datenauswertung können frühzeitig Trends und systemische Schwachstellen identifiziert und gezielte Interventionen entwickelt werden. Eine optionale Skalierung auf weitere Regionen oder Zielgruppen sowie die Nutzung der Erkenntnisse für wissenschaftliche Publikationen und gesundheitspolitische Positionierungen sind vorgesehen.

2. Gegenstand des Vergabeverfahrens

Ziel des Pflege-CIRS ist der Aufbau eines webbasierten und für mobile Endgeräte optimierten Melde-, Lern- und Analysesystems, das pflegenden Angehörigen eine einfache und sichere Möglichkeit bietet, Erfahrungen aus der häuslichen Pflege zu teilen. Durch die strukturierte Erfassung kritischer Ereignisse, Beinahe-Fehler, Unterstützungsbedarfe sowie positiver Erfahrungen soll Transparenz geschaffen und ein kontinuierlicher Lernprozess ermöglicht werden. Für den Auftraggeber dient das Pflege-CIRS als datenbasierte Entscheidungsgrundlage zur Identifikation von Versorgungsdefiziten, zur Qualitätssicherung sowie zur Entwicklung präventiver und unter-

stützender Angebote. Gleichzeitig wird das Vertrauen der Versicherten gestärkt, indem Rückmeldungen sichtbar aufgegriffen und in konkrete Verbesserungsmaßnahmen überführt werden.

Mit Blick auf die Ziele des Projektes umfasst die Vergabe folgende Leistungsgegenstände:

- Betriebsbereite Entwicklung einer webbasierten Rückmelde-, Lern- und Analysesystems, das pflegenden Angehörigen eine einfache und sichere Möglichkeit bietet, Erfahrungen aus der häuslichen Pflege zu teilen. Durch die strukturierte Erfassung kritischer Ereignisse, Beinahe-Fehler, Unterstützungsbedarfe sowie positiver Erfahrungen soll Transparenz geschaffen und ein kontinuierlicher Lernprozess ermöglicht werden.

3. **Produktanforderungen an ein Critical Incident Reporting System (CIRS)**

Das Pflege-CIRS wird als digitale Plattform konzipiert, die sowohl Meldesystem als auch Analyseinstrument vereint. Der Fokus liegt auf einer einfachen Nutzbarkeit ohne fachliche Vorkenntnisse sowie auf der Möglichkeit der anonymen oder namentlichen Nutzung.

3.1 **Nichtfunktionale Anforderungen**

Die nichtfunktionalen Anforderungen umfassen insbesondere Datenschutz, IT-Sicherheit und Skalierbarkeit.

3.1.1 **IT-Infrastruktur**

Es soll eine für die Anwendung geeignete Plattform verwendet werden (z. B. Low-Code-/No-Code-Plattform), die als zentrale Orchestrierungsinstanz fungiert. Diese Plattform wird in einer DSGVO-konformen Cloud gehostet. Eine Rückverfolgbarkeit einzelner Meldungen ist ausgeschlossen.

Der Auftragnehmer **MUSS** sicherstellen, dass die Plattform geeignete Datenstrukturen zur Speicherung, Verarbeitung und Auswertung der erhobenen Daten bereitstellt. Dies umfasst insbesondere:

- die strukturierte Speicherung von Meldungen einschließlich Metadaten, Kategorien und optionaler Medieninhalte

- die Bereitstellung von Funktionen zur Auswertung der Daten für Monitoring-, Reporting- und Dashboardzwecke
- die Verwaltung von Informationsinhalten (z. B. FAQ, exemplarische Berichte, Verlinkungen)
- die Erfassung und Auswertung von Nutzerinteraktionen und Feedback unter Wahrung der Anonymität

3.1.2 Datensicherheit / Informationssicherheit

Der Auftraggeber ist der Sozialgesetzgebung unterworfen. Personenbezogene Daten, die als sozialrechtlicher Leistungsträger verarbeitet werden (=Sozialdaten), haben einen hohen Schutzstatus. Als KRITIS-Unternehmen hat der Auftraggeber eine besondere Verantwortung. Von Unternehmen, die im Auftrag des Auftraggebers Daten verarbeiten oder auf andere Weise in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortung mit ihm zusammenarbeiten, müssen die verarbeiteten Sozialdaten ebenfalls adäquat geschützt werden. Im Hinblick auf das vorliegende Vorhaben ist Folgendes zu berücksichtigen:

1. Im Rahmen der Entwicklung der Anwendung für das Critical Incident Reporting System (CIRS) werden keine Sozialdaten des Auftraggebers im Auftrag verarbeitet.
2. Der Betrieb der Anwendung erfolgt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers. Der Auftragnehmer ist für die Einhaltung aller gesetzlicher Regelungen und die Implementation entsprechender technisch-organisatorischer Maßnahmen nach dem Stand der Technik sowie die Einhaltung entsprechender Dokumentationspflichten verantwortlich.
3. Bevor die entwickelte Anwendung auf der Plattform des Auftragnehmers produktiv betrieben wird, **MUSS** sich der Auftragnehmer mit dem Auftraggeber hinsichtlich des Vorgehens und der zu ergreifenden Sicherheitsmaßnahmen bei sicherheitsrelevanten Vorfällen und IT-Notfällen abstimmen. Der Auftragnehmer **MUSS** den Auftraggeber unverzüglich über sicherheitsrelevante Vorfälle zu informieren – insbesondere über solche Vorgänge, die aufgrund der Zusammenarbeit die Reputation des Auftraggebers gefährden kann.
4. Der Auftragnehmer **MUSS** durch geeignete Maßnahmen so weit wie möglich ausschließen, dass Nutzer in Freitextfeldern oder Beschreibungen indirekt

personenbezogene Angaben machen (z. B. zu konkreten Einrichtungen, Einzelfällen oder beteiligten Personen). Der Auftragnehmer **MUSS** in diesem Zusammenhang insbesondere

- klare Hinweise an die Nutzer aufnehmen, keine personenbezogenen Daten einzugeben und
 - möglichst strukturierte Eingaben statt umfangreicher Freitexte sowie
 - geeignete technische und/oder organisatorische Maßnahmen zur Filterung bzw. Nachbearbeitung von Eingaben vorsehen.
5. Zusätzlich **MÜSSEN** die Prinzipien der sicheren Softwareentwicklung und des sicheren Betriebs (z. B. durch Pentests und Beachtung der OWASP Top 10) zu jeder Zeit eingehalten werden.

3.1.3 Zugang zur Anwendung, Verfügbarkeit und Barrierefreiheit

Die Anwendung **MUSS** als Weblösung bereitgestellt und kostenlos, anonym und unabhängig der Versicherungszugehörigkeit, mithin unbeschränkt nutzbar sein. Die Plattform **MUSS** webbasiert und ohne Installation nutzbar sein. Der Auftragnehmer **MUSS** während der Betriebszeit eine Verfügbarkeit von mindestens der Verfügbarkeitsklasse VK 1 im Bezugszeitraum (s. Ziffer 8.3 EVB-IT Cloud-AGB) sicherstellen.

Um einer möglichst breiten Zielgruppe potenzieller Nutzer die Bedienung der Anwendung zu ermöglichen, **MÜSSEN** bei in der Gestaltung der Anwendung - insbesondere deren Benutzeroberfläche - die Anforderungen des Auftraggebers an die Barrierefreiheit befolgt werden. Das Ergebnis der zu erbringende Dienstleistung **MUSS** daher die gesetzlichen Vorgaben der BITV 2.0 zur Umsetzung der EU-Richtlinie 2016/2022 berücksichtigen. Der Auftraggeber behält sich vor, dies zum Ende des Projekts von unabhängiger Stelle fachlich mittels BITV-Tests überprüfen zu lassen. Etwaige notwendige Nachbesserungen **MUSS** der Auftragnehmer auf eigene Kosten tragen.

3.1.4 Co-Branding / Integration von Inhalten

Zur Wiedererkennung des Auftraggebers **MUSS** von Seiten des Auftragnehmers die Anpassung der Plattform auf ein AOK-Co-Branding umgesetzt werden. Dies umfasst insbesondere Farben, Schriftarten, die Integration des AOK Bayern Logos sowie Textanpassungen.

Des Weiteren **MUSS** der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine Möglichkeit zur Verfügung stellen, eigene Inhaltsfelder, Werbebanner oder CMS-Seiten in der Plattform mit Inhalten des Auftraggebers gestalten und kundenwirksam platzieren zu können.

Der Auftraggeber und der Auftragnehmer prüfen nach Vertragsabschluss, inwiefern eine Integration in den Portalrahmen des Auftraggebers möglich und realisierbar ist.

3.1.5 Bereitstellung von Schnittstellen

Auf Seiten des Auftragnehmers **MUSS** die Bereitstellung von elektronischen /technischen Schnittstellen zu Systemen und Plattformen des Auftraggebers und Landingpages gewährleistet werden. Genaue Vorgaben an die Schnittstellen werden nach Vertragsschluss mit dem Auftragnehmer ausgetauscht.

Die Bereitstellung von elektronischen / technischen, Schnittstellen ist dabei insbesondere mit Blick auf die Ambition hin zu einem Pflege-Ökosystem des Auftraggebers relevant und **SOLL** perspektivisch die Integration weiterer Partner ermöglichen.

3.2 Funktionale Anforderungen

Im Folgenden werden die funktionalen Anforderungen an ein Critical Incident Reporting System (CIRS) aufgeführt.

3.2.1 Eingabefunktion für Nutzende und Darstellung

Der Auftragnehmer **MUSS** eine datenschutzkonforme, niedrighschwellige Onlineplattform für die Nutzenden zur Verfügung stellen, die zur Erfassung kritischer Ereignisse, Beinahe-Fehler, Versorgungsprobleme, Unterstützungsbedarfe sowie positiver Erfahrungen dient. Ergänzend **MUSS** es ermöglicht werden, die Eingabe durch Freitexteingaben sowie optionale Medienuploads wie Fotos, Audio- oder Videodateien zu ergänzen. Die Erfassung dieser Meldungen **MUSS** niedrighschwellig und intuitiv zu bedienen sein. Es **MÜSSEN** positive sowie negative Erfahrungen eingetragen werden können. Ebenso **MUSS** eine Kategorisierung der Eingaben möglich sein. Die Plattform **MUSS** darüber hinaus eine Feedback-Funktion für die Nutzenden enthalten, damit Nutzende Wünsche und Verbesserungsvorschläge äußern können.

Die Meldungen der Nutzenden **MÜSSEN** intelligent kategorisiert werden können, um thematische Filterungen, Suchfunktionen sowie Clusteranalysen zu ermöglichen. Die Onlineplattform **MUSS** einen FAQ Bereich enthalten mit häufigen Fragen zur Nutzung der Plattform.

Darüber hinaus werden **MÜSSEN** Verlinkungen auf bestehende Informations- und Unterstützungsangebote des Auftraggebers eingestellt werden sowie weitere Informationen zu Pflege Themen. Die Plattform **SOLL** einen anonymisierten Community-Bereich mit anonymisierten Beispielberichten haben, dieser fördert den Erfahrungsaustausch, das gegenseitige Lernen sowie die emotionale Entlastung der Nutzenden.

3.2.2 Analyse und Monitoring

Die Aufbereitung und Analyse der Meldungen **MUSS** nach einem strukturierten und nachvollziehbaren Verfahren erfolgen. Dies umfasst insbesondere ein kontinuierliches Screening der eingehenden Meldungen, deren fachliche Kategorisierung sowie bei Bedarf eine vertiefte inhaltliche Analyse einzelner Meldungen oder Themenfelder. Der Auftragnehmer **MUSS** dem Auftraggeber aus den Eingaben der Nutzende ein wöchentliches Monitoring in Form eines Dashboards und eines ergänzenden Berichtes zur Verfügung stellen. Das Dashboard **MUSS** eine filterbare und visuell aufbereitete Darstellung der Daten enthalten. Dies umfasst insbesondere Filtermöglichkeiten nach Zeitraum, Kategorie sowie regionalen Merkmalen (z. B. Postleitzahlbereiche). Das Monitoring **MUSS** darauf ausgerichtet sein, strukturelle Defizite in der Pflege systematisch zu identifizieren. Hierzu sind die erhobenen Daten so aufzubereiten, dass Zusammenhänge, wiederkehrende Muster und auffällige Häufungen erkennbar werden.

Folgende quantitative und qualitative Inhalte **MÜSSEN** die Berichte enthalten:

- Anzahl der Eingaben (gesamt sowie differenziert nach Zeiträumen z.B. monatlich und wöchentlich)
- Anzahl und Verteilung der Kategorien
 - Rahmendaten zur aktuellen/eintretenden Pflegesituation (pflegende Angehörige oder Pflegebedürftiger)
 - Pflegefachliche Versorgung (Medikation, Mobilität/Sturzprävention, Ernährung, Körperpflege, Hygiene, Wundversorgung, Inkontinenz)
 - Krankheitsbezogene Versorgung (Demenz, psychische/ chronische Erkrankungen, Multimorbidität, Palliativversorgung)
 - Belastungssituationen (emotionale Belastung/Überforderung, körperliche Belastung, fehlende Entlastung, Vereinbarkeit Pflege & Beruf, Einsamkeit, familiäre Konflikte)
 - Organisation (Abstimmung mit Pflegediensten/Ärzten, Terminorganisation)

- Bürokratie (Antragstellung Pflegeleistungen, Verständlichkeit von Formularen, Bearbeitungszeiten)
- Versorgungsangebote (fehlende Pflege-/Entlastungsangebote, mangelnde Pflegeberatung, unzureichende Informationsangebote)
- Sicherheit & Kritische Ereignisse (Pflegefehler, Sturzereignisse, Medikationsfehler, Gewalt, Notfallsituationen)
- Pflege von Kindern, Pflege im ländlichen Raum
- Kommunikation mit den Leistungserbringern
- Wohnumfeld
- finanzielle Aspekte
- digitale Unterstützung
- Positive Erfahrungen

Anzahl der Nennung bestimmter Schlüsselbegriffe (diese werden während der Entwicklung gemeinsam definiert) inkl. Zeitlicher Entwicklung und Häufigkeitstrends

Eine Darstellung nach Region (Postleitzahlen), einschließlich Identifikation regionaler Häufigkeiten bestimmter Themen oder Problemlagen

Nutzungskennzahlen der Plattform (z.B Anzahl der Zugriffe, Interaktionen, Absprünge)

Die Definition der Kategorien sowie der relevanten Schlüsselbegriffe erfolgt im Rahmen der Konzeptionsphase in Abstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer und ist im Projektverlauf bei Bedarf anpassbar.

Die Auswertungen **MÜSSEN** so gestaltet sein, dass sie eine differenzierte Betrachtung der Versorgungssituation ermöglichen. Insbesondere **MÜSSEN** die Daten dahingehend analysiert werden, ob sich bestimmte Problemstellungen überdurchschnittlich häufig, in bestimmten Regionen gehäuft oder im Zeitverlauf zunehmend darstellen. Ein besonderer Fokus **MUSS** auf der Identifikation von Versorgungsdefiziten liegen. Hierzu zählt insbesondere die Auswertung von Meldungen, die auf fehlende Unterstützungsangebote, Informationsdefizite oder strukturelle Hindernisse im Zugang zu Leistungen hinweisen.

Ergänzend **SOLLEN** positive Erfahrungen und gelungene Lösungsansätze systematisch ausgewertet werden, um Best-Practice-Beispiele zu identifizieren und für andere Nutzende sowie für die Weiterentwicklung von Versorgungsangeboten nutzbar zu machen.

4. Betrieb und Support

Die Anforderungen an Betrieb und Support ergeben sich aus dem EVB-IT Cloudvertrag in Verbindung mit dem Kriterienkatalog für Cloudleistungen.

Im Übrigen **MUSS** für Nutzer der Plattform ein Kontaktweg über E-Mail in deutscher Sprache kostenfrei mit einer Reaktionszeit von maximal 24 Stunden für 7 Tage die Woche bereitgestellt werden.

4.1 Implementierungszeitplan

Der Projektverlauf gliedert sich in eine Konzeptions- und Abstimmungsphase, eine technische Umsetzungsphase, eine Pilotierungsphase sowie den Regelbetrieb. Der Auftragnehmer **MUSS** sicherstellen, dass für alle Phasen ein strukturierter Projektablauf mit klar definierten Meilensteinen sowie verbindlichen Abnahme- und Entscheidungszeitpunkten umgesetzt wird.

In der Konzeptionsphase erfolgt die detaillierte fachliche und technische Abstimmung mit den relevanten Fachabteilungen des Auftraggebers. Ziel ist die Ausarbeitung eines abgestimmten Fachkonzepts sowie eines technischen Gesamtkonzepts. Hierzu zählt insbesondere die Konkretisierung der funktionalen Anforderungen, die Definition von Kategorien und Schlüsselbegriffen für das Meldesystem, die Abstimmung der Analyse- und Reportinganforderungen sowie die Festlegung der technischen Architektur und der notwendigen Schnittstellen. Diese Phase wird mit den Meilensteinen der fachlichen Konzeptabnahme, der technischen Konzeptabnahme sowie der finalen Festlegung des Analyse- und KPI-Systems abgeschlossen.

Anschließend wird die Plattform entwickelt und implementiert. Dies umfasst insbesondere die Entwicklung der webbasierten Anwendung, die Umsetzung der Eingabefunktionalitäten, den Aufbau der Datenbank- und Analysekomponenten sowie die Implementierung des Dashboards und der Reportingfunktionen. Darüber hinaus erfolgt die Integration von Schnittstellen zu bestehenden Systemen des Auftraggebers sowie die Umsetzung der Anforderungen an das Co-Branding. Als Zwischenschritt ist dem Auftraggeber ein Prototyp zur Abstimmung der Nutzerführung und Funktionalitäten bereitzustellen. Die Phase wird durch die Fertigstellung der Kernfunktionen, die vollständige Implementierung der Analyse- und Reportingfunktionen sowie eine interne technische Systemabnahme abgeschlossen.

Die darauffolgende Pilotierungsphase dient der Validierung der Plattform unter realen Bedingungen. In diesem Rahmen wird die Plattform mit einer definierten Nutzergruppe eingesetzt, um die Nutzerakzeptanz, die Funktionsfähigkeit sowie die Qualität der Analyse- und Monitoringprozesse zu überprüfen. Die Phase wird durch die Vorlage eines Testberichts, die Durchführung und Auswertung durch den Auftraggeber abgeschlossen.

Das notwendige Testing **MUSS** eigenständig durch den Auftragnehmer vorgenommen werden. Dieses **MUSS** gängige Mindeststandards (Funktionstests, Kompatibilitätstests, Performance- und Lasttests, Sicherheitstests, etc.) erfüllen. Dabei **MUSS** für jede neue Version des Critical Incident Reporting Systems ein kurzer Testbericht durch den Auftragnehmer erstellt und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden.

Im Anschluss erfolgt der Übergang in den Regelbetrieb. Dieser umfasst den vollständigen produktiven Betrieb der Plattform, die kontinuierliche Bereitstellung von Analyse- und Monitoringleistungen sowie die laufende Weiterentwicklung der Anwendung. Der Auftragnehmer **MUSS** sicherstellen, dass der Go-Live der Plattform als eigenständiger Meilenstein erfolgt und dass unmittelbar im Anschluss ein stabiles Monitoring- und Reportingsystem etabliert wird. Innerhalb eines definierten Betriebszeitraums, insbesondere innerhalb der ersten drei Monate nach Go-Live, ist eine erste umfassende Auswertung der Nutzung sowie der gewonnenen Erkenntnisse vorzulegen. Auf dieser Grundlage sind gemeinsam mit dem Auftraggeber Optimierungsmaßnahmen sowie mögliche Weiterentwicklungen der Plattform abzustimmen.

Der Auftragnehmer **MUSS** dem Auftraggeber einen detaillierten Projektplan vorlegen, der die einzelnen Phasen, Meilensteine, Abhängigkeiten und geplanten Abnahmezeitpunkte transparent darstellt.

5. Zusammenarbeit

Für die operative Zusammenarbeit von Auftragnehmer und Auftraggeber **MUSS** ein (Haupt-) Ansprechpartner im Angebotsblatt benannt werden.

Der Auftragnehmer **MUSS** mindestens quartalsweise sowie in Abhängigkeit des Bedarfs des Auftraggebers mit diesem regelmäßige Gespräche durchführen. Die Inhalte und Entscheidungen **MÜSSEN** durch den Auftragnehmer zumindest in Textform gemäß § 126b BGB protokolliert werden und sind für die (weitere) Auftragsdurchführung verbindlich zu beachten. Weitere Vorgaben zur Zusammenarbeit ergeben sich aus dem Vertrag.