

Behörde / Institution
Stiftung Unabhängige Patientenberatung Deutschland (Stiftung UPD)
Projektname
Beratungscockpit
Verwaltungsebene
Sonstige
Website / URL
https://patientenberatung.de
Einreichungskategorie
Fachverfahren
Möchten Sie das Projekt noch in einer zweiten Kategorie einreichen?
Transformation
Projektbeschreibung
Die Stiftung Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) wurde 2024 nach § 65b SGB V gegründet, um Menschen bundesweit kostenfrei und unabhängig zu gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen zu beraten. Bereits 2025 wurden rund 48.000 Beratungskontakte verzeichnet, perspektivisch soll die Kapazität auf über 100.000 Beratungen pro Jahr steigen. Zur Unterstützung der Beratungsteams wurde das Beratungscockpit entwickelt – eine zentrale Open-Source-Plattform, die bislang getrennte Systeme für Telefonie, Videoberatung, Wissensmanagement, Dienstplanung und Fallbearbeitung in einer Oberfläche zusammenführt. Die Plattform bietet Fall- und Stammdatenmanagement mit pseudonymisierten Fall-IDs, vollständige Kontakthistorien, Multi-Channel-Kommunikation, automatisierte Fallzuordnung, fachübergreifende Zusammenarbeit sowie integrierte Termin- und Dienstplanung. Technisch basiert das Cockpit auf einer modernen Open-Source-Architektur mit Drupal als Headless-Backend und Vue.js im Frontend. Über standardisierte Schnittstellen werden bestehende Systeme wie Confluence, Telefonie- und Videolösungen eingebunden. Die Architektur ist auf hohe Verfügbarkeit, Skalierbarkeit und wachsende Nutzerzahlen ausgelegt. Besondere Bedeutung haben Datenschutz und Barrierefreiheit: Die Plattform wurde nach Privacy-by-Design-Prinzipien entwickelt, mit Verschlüsselung, rollenbasierten Zugriffen, Löschkonzepten und Hosting in einem BSI-C5-zertifizierten Rechenzentrum. Das digitale Beratungssportal erfüllt zudem nachweislich die Anforderungen an Barrierefreiheit und trägt das BIK-Prüfsiegel. Seit Frühjahr 2026 ist das Beratungscockpit produktiv im Einsatz und wird schrittweise um weitere Funktionen wie Online-Terminbuchung, Videoberatung, Reporting und perspektivisch KI-gestützte Assistenz erweitert. Das Projekt zeigt, wie Open Source eine sichere, skalierbare und barrierefreie Infrastruktur für eine gesellschaftlich zentrale Verwaltungs- und Beratungsaufgabe schaffen kann.
Beschreiben Sie den technischen Innovationsgrad des Projektes und den Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung.
Das Beratungscockpit bündelt für eine junge Stiftung erstmals alle Kanäle der Patientenberatung in einer Plattform: Stammdatenmanagement mit Fall-ID-Pseudonymisierung, strukturierte Beratungsdokumentation, Telefonie mit skillbasiertem Routing, Videoberatung, schriftliche und postalische Beratung sowie Terminmanagement. Innovativ ist dabei weniger die einzelne Funktion als die Verzahnung: Eingehende Mail- und Briefanfragen werden automatisiert dem passenden Fachbereich zugeordnet, eine Tandem-Funktion holt bei Bedarf Beratungskolleg:innen mit ergänzendem Fachwissen direkt in einen laufenden Fall, und Briefantworten werden automatisch im PDF-Format erzeugt. Besonders anspruchsvoll ist, eine technisch komplexe Systemintegration im hochsensiblen Kontext von Gesundheitsdaten umzusetzen, in dem jede Fehlkonfiguration im Datenschutz gravierende Folgen hätte haben können. Der Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung liegt darin, dass eine Institution, die ihren gesetzlichen Auftrag nach § 65b SGB V erst seit 2024 erfüllt,

von Beginn an auf eine skalierbare, interoperable Infrastruktur, basierend auf offenen Software-Standards und hohen Anforderungen an Datensouveränität und einen höchstmöglichen Grad an Barrierefreiheit setzt statt auf gewachsene Einzelsystemen – belegt auch durch das bereits bestandene BITV-Prüfsiegel für das Ratsuchenden-Portal, das Barrierefreiheit zur nachgewiesenen Praxis statt zur bloßen Zielvorgabe macht. Der für 2027 vorgesehene Einsatz KI-gestützter Assistenzsysteme baut auf dieser strukturierten Datengrundlage auf und macht die Investition zukunftsfähig für den nächsten Modernisierungsschritt.

Welchen ökonomischen Nutzen hat das Projekt?

Der ökonomische Nutzen entsteht zunächst durch Konsolidierung: Die bislang für Telefonie, Video und Dienstplanung genutzten isolierten Einzelsysteme werden schrittweise in einer Plattform zusammengeführt. Das reduziert Schulungsaufwand und beseitigt den bislang nötigen manuellen Medienbruch zwischen Systemen während laufender, teils akuter Beratungsgespräche. Berater:innen können effizienter mit einem System arbeiten, anstatt sich in unterschiedlichen Systemen ad-hoc orientieren zu müssen.

Auch im Detail spart die Automatisierung Aufwand: Die automatisierte Fachbereichs-Zuordnung eingehender Anfragen, die automatische PDF-Generierung von Briefantworten und die Tandem-Funktion für den fachlichen Austausch ersetzen bislang manuelle, fehleranfällige Arbeitsschritte im Tagesgeschäft der Beratenden.

Die technische Architektur ist zudem bewusst ressourcenschonend dimensioniert: Rund 200 gleichzeitige Sitzungen bei horizontaler Skalierbarkeit reichen aus, um ein Wachstum von aktuell rund 48.000 für eine künftige Skalierung bzw. eine deutliche Ausweitung der Beratungskapazitäten abzufedern, ohne dass dafür ein technischer Neubau nötig wird. Weil die Plattform auf offenen, standardisierten Schnittstellen statt auf proprietären Einzelintegrationen aufbaut, lassen sich künftige Anbindungen mit überschaubarem Zusatzaufwand realisieren. Die Grenzkosten pro zusätzlichem Beratungskontakt sind dadurch gering, und weil Beratende nur noch eine Anwendung statt mehrerer Einzelsysteme erlernen müssen, sinkt zugleich der Einarbeitungsaufwand für neue Kolleg:innen – ein Kostenfaktor, der bei einer wachsenden, bundesweit dezentral aufgestellten Organisation zunehmend ins Gewicht fällt.

Beschreiben Sie die Nachhaltigkeit der Lösung.

Nachhaltigkeit zeigt sich im Beratungscockpit auf mehreren Ebenen.

Die gesamte technische Infrastruktur wird in Rechenzentren betrieben, die den Energiebedarf zu 100% aus erneuerbaren Energiequellen decken, deren Energieeffizienz mit einem PUE unter 1,1 ausgewiesen ist und deren Hardware auf der Green-IT-Strategie basieren - zertifiziert nach DIN EN 16247-1. Technisch ist die Plattform modular aufgebaut:

Neue Beratungskanäle wie Online-Terminvereinbarung, Chat- oder erweiterte Videoberatung lassen sich schrittweise ergänzen, ohne den bestehenden Betrieb zu unterbrechen – das ist bereits Teil des laufenden, in sechs Ausbaustufen bis Mitte 2027 gegliederten Fahrplans. Als Lösung mit offenen, dokumentierten Schnittstellen ist die Plattform nicht an einen einzelnen Hersteller gebunden; Code, Wissen und Weiterentwicklung bleiben nachnutzbar, auch über den aktuellen Auftragnehmer hinaus.

Die Einführung erfolgte bei laufendem Beratungsbetrieb ohne Unterbrechung für die teils in akuten Gesundheitssituationen befindlichen Ratsuchenden.

Entwickelt iterativ, sodass Anforderungen aus dem Beratungsalltag direkt in die Weiterentwicklung einfließen. Vollständige technische und Betriebsdokumentation sowie dokumentierte Schnittstellen sind vertraglich vereinbarte Abnahmekriterien und sichern die Wartbarkeit auch bei einem künftigen Anbieterwechsel.

Nachhaltig ist die Lösung auch inhaltlich:

Die einheitliche Dokumentation aller Beratungsfälle über alle Kanäle – Mail, Brief, Telefon und Vor-Ort – schafft einen wachsenden, strukturierten Wissensbestand, der über den Einzelfall hinaus die Grundlage für einen wirkungsvollen Beitrag der Stiftung für eine stärkere Patientenorientierung im Gesundheitssystem bildet.

Aus den strukturiert erfassten Beratungsanliegen lassen sich Erkenntnisse über wiederkehrende Herausforderungen im Gesundheitssystem gewinnen – eine Wissensbasis, die auch für gesundheitspolitische Fragestellungen jenseits der Einzelberatung relevant ist.

Wie trägt das Projekt zur Stärkung der Digitalen Souveränität bei?

Digitale Souveränität beginnt beim technischen Fundament: Statt auf proprietäre Einzellösungen setzt das Beratungscockpit durchgehend auf offene, dokumentierte Schnittstellen (REST, GraphQL) und gängige Datenformate, über die Confluence, Telefonie, Videoberatung und Helpdesk angebunden werden. Das hält die Plattform unabhängig von einzelnen Anbietern.

Als gesetzlich beauftragte Stiftung öffentlichen Rechts trägt die Stiftung UPD zudem Verantwortung für die Datenhoheit über besonders schützenswerte hochsensible Gesundheitsdaten. Aus diesem Grund ist die Datensouveränität im Hinblick auf diese Gesundheitsdaten Kernaspekt der Digitalstrategie der Stiftung UPD. Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, ein differenziertes Rechte- und Rollenkonzept sowie Hosting bei einem BSI-C5-testierten Anbieter in Deutschland stellen sicher, dass diese Datenhoheit durchgehend bei der Stiftung selbst bleibt statt bei einem externen Anbieter zu liegen.

Souveränität heißt hier auch: Niemand wird ausgeschlossen. Das Ratsuchenden-Portal hat den unabhängigen BITV-Test bestanden und trägt das BIK-Prüfsiegel, sodass auch Menschen mit Beeinträchtigungen selbstbestimmt auf die digitalen Beratungsangebote zugreifen können. Und weil vollständige technische Dokumentation sowie dokumentierte Schnittstellen vertraglich vereinbart sind, kann die Stiftung UPD Betrieb und Weiterentwicklung jederzeit auch durch einen anderen Anbieter fortführen lassen, statt dauerhaft gebunden zu sein.

Projektwebsite

<https://onlineberatung.patientenberatung.de/anmelden.html>

Umsetzungspartner

Unternehmen: Factorial GmbH, Langenfelder Straße 93, 22769 Hamburg / <https://www.factorial.io>

Zusätzliche Dokumente

[SUPD-Open-Source-Wettbewerb-Einreichung-2026.pdf](#)