

Sozialraum Digital Chancen und Herausforderungen für ein Miteinander im digitalen Zeitalter

„Nachbarschaftshilfe per WhatsApp und
die Einbindung in professionelle Pflege“

Prof. Dr. Wolfgang Goetzke

Das Diskussionsthema

Was nützen „smart solutions“, wenn die Anwender sie schon deshalb nicht nutzen wollen und können, weil sie sich überfordert fühlen?

Wie entwickeln wir also „smart user“ im Sozialbereich? Diese Frage stellt sich nicht nur in Bezug auf ältere, kranke oder einsame Bürger, sondern auch in Bezug auf Berufsträger, die in vielerlei Hinsicht gleichzeitig überfordert werden.

Das betrifft die Handhabung der konkreten Applikationen ebenso wie die technische Verfügbarkeit. Wir müssen uns endlich intensiv und ernsthaft mit der wichtigsten Schwachstelle befassen, die es in der Digitalisierung gibt: dem Anwender. Und nirgendwo gilt das mehr als im Sozialbereich.

eigener Erfahrungshintergrund

- ▶ Als Gesundheitsökonom mit IT-Vergangenheit in Sachen Digitalisierung eher Interessierter Laie
- ▶ Privates eigenes „**living lab**“: mehrere digitalisierte Wohnungen mit unterschiedlichster smart-home-Technik ausgestattet,
- ▶ Behutsamer know-how Transfer innerhalb der eigenen Familie, um andere Menschen der Zielgruppe zu erreichen
- ▶ die **Akzeptanz** ist mäßig ...
- ▶ Viele Fallstricke und Misserfolge ...
- ▶ Interessanter Vergleich DE und USA

„Smarte“ Perspektiven für eine Gesellschaft des längeren Lebens

- ▶ Im Zuge des demografischen Wandels hin zu einer "Gesellschaft des längeren Lebens" gewinnt die Pflege insbesondere am "**Gesundheitsstandort zuhause**" immer stärker an Bedeutung.
- ▶ Die sich deutlich beschleunigende Digitalisierung aller Lebensbereiche wird auch vor den **in eigener Wohnung lebenden Menschen mit Pflegebedarf** nicht halt machen.
- ▶ Ganz im Gegenteil sind gerade in diesem Segment mittelfristig bedeutsame Perspektiven zu sehen, gleichzeitig **Autonomie und Lebensqualität** der zu Pflegenden zu sichern
- ▶ Daraus ergeben sich auch neue Perspektiven, den aufgrund des befürchteten Fachkräftemangels **drohende Versorgungspässe** zu meistern.

Ältere Menschen brauchen ein smartes Zuhause

- ▶ Die Digitalisierung erlaubt zunehmend den Einsatz von Technik zum Monitoring des Lebensumfeldes und der Vitaldaten der zu Pflegenden; hier gehen Anwendungen aus dem Bereich "**smart home**" und aus der **Medizin** immer mehr ineinander über.
- ▶ Das Potenzial dieser Technik kann gar nicht hoch genug eingeschätzt werden, vorausgesetzt, dass sie von allen Beteiligten akzeptiert und gewollt ist und zum erfahrbaren Vorteile der betreuten Menschen genutzt werden kann.
- ▶ Schon Informationen über Bewegungsaktivitäten, Schlafverhalten oder über das Raumklima, wie sie in smart home Anwendungen erfasst werden, geben **laufend** wichtige **Aufschlüsse über die Lebensbedingungen** etwa weitgehend immobiler, gleichwohl aber mit pflegerischer Unterstützung zum selbständigen Leben in eigener Wohnung befähigter Menschen.

Pflege als Koordinierungsinstanz in der digitalisierten Kooperation

- ▶ Die Pflege ist traditionell sehr **nahe beim einzelnen Menschen**. Dies beinhaltet das Bemühen um umfassende ganzheitliche Wahrnehmung der Lebensbedingungen und **Bedürfnisse der zu Pflegenden** wie auch die Dichte der persönlichen Kontakte und Beziehungen.
- ▶ Digitalisierung ist dafür kein Ersatz, aber eine ergänzende Option zur Verbesserung der **arbeitsteiligen Betreuung** unterstützungsbedürftiger Menschen.
- ▶ Vor diesem Hintergrund eignet sich die **ambulante Pflege in besonderer Weise als Koordinierungsinstanz und Schaltstelle** für das Miteinander der verschiedenen weiteren Akteure, vom Erbringer haushaltsnaher Dienstleistungen über den Hausarzt und die Apotheke bis hin zum Rettungsdienst.

Tele-Nursing eröffnet bedarfsgerechte Aktivierung von Diensten

- ▶ Um wieviel mehr lässt sich die Unterstützung der Pflege verbessern, wenn außerhalb der Präsenzzeiten des Pflegedienstes eine individuell geeignete **Sensorik** kombiniert aus **Smart home Applikationen** und **medizinisch-pflegerischer Vitaldatenmessung** die Bedingungen vor Ort abbildet, um beim Erreichen kritischer Risiko-Grenzen Interventionsbedarf anzuzeigen.
- ▶ Der zu Pflegende kann sich selbst artikulieren. **Video-Kommunikation** kann Hausbesuche ersetzen.
- ▶ Familie, Nachbarn, Pflegedienst, Hausärzte und Rettungsdienste können im Rahmen individuell definierter **Eskalations-Szenarien** informiert und eingeschaltet werden.
- ▶ Auch alleinlebende Pflegebedürftige müssen sich insoweit nicht wirklich auf sich selbst gestellt fühlen, wenn es darauf ankommt.

Zwischen Selbstbestimmung, Teilhabe und Unterstützung

- ▶ Hinzu kommt, dass schon einfache technische Funktionen das Leben von Pflegebedürftigen erleichtern können
 - ▶ etwa indem sie **die laufende Kommunikation** mit Angehörigen aufrechterhalten, die nicht im selben Haushalt wohnen (Videotelefonie)
 - ▶ oder ansonsten notwendige manuelle Unterstützung erübrigen (**Sicherheitsfunktionen** zur Überwachung von Haushaltsgeräten, **Komfort** bei der Betätigung von Jalousien, Lichtschaltern etc).
- ▶ Dies schliesst die Nutzung von remote-controls für bewegungseingeschränkte Menschen ebenso ein wie algorithmisch gesteuerte Sicherheitsvorkehrung
- ▶ Auch können Akteure aus der informellen und auch aus der professionellen Pflege sich auch ausserhalb der eigenen Präsenz von der Situation der zu pflegenden Menschen überzeugen

Die notwendige Technik ist da, die Usability ist verbesserungsbedürftig

- ▶ eine signifikante Verbesserung von Komfort, Sicherheit und auch Wirtschaftlichkeit in der pflegerischen und medizinischen Betreuung von Menschen, die in eigener Wohnung leben (wollen), scheitert heute jedenfalls nicht an fehlender Technik.
- ▶ Bei allen Beteiligten besteht aber noch **Nachholbedarf in der Nutzung** der technischen Potenziale:
 - ▶ Applikationen müssen sich in ihrer **Handhabbarkeit** noch stärker an den Möglichkeiten und Bedürfnissen der Nutzer orientieren,
 - ▶ Health -Professionals müssen ihre **Service-Prozesse anpassen** und
 - ▶ die "Payer" (Kostenträger) müssen das **Potenzial der Digitalisierung** (an)erkennen und als win-win-Optionen zur Bewältigung von Mangelversorgung, Verbesserung der Qualität und Wirtschaftlichkeit nutzen.

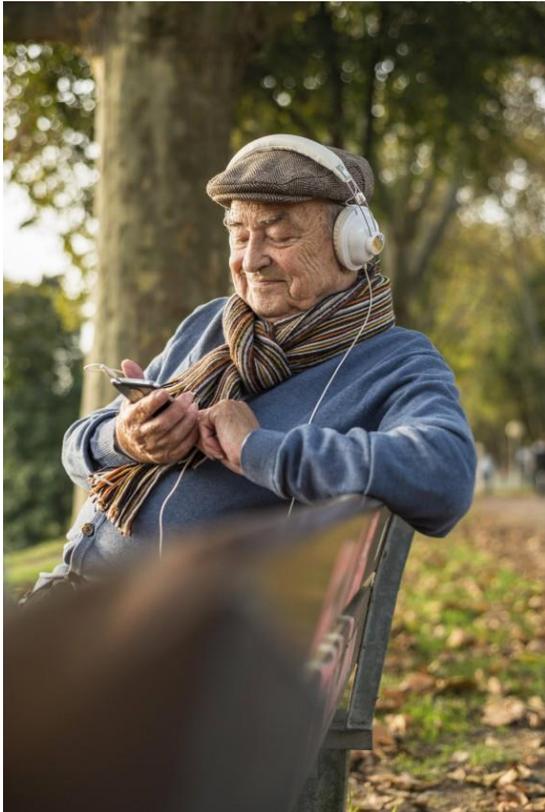
Wo stehen wir heute?

- ▶ **Noch ganz am Anfang!**
- ▶ Das smarte Mobiltelefon ist weitgehend in der Praxis angekommen
- ▶ **Einfache apps**, wie SMS und whatsapp, werden schon heute von vielen älteren Menschen genutzt und als sehr nützlich empfunden
- ▶ Aber schon einfache downloads und updates sind für viele Anwender eine Herausforderung ...
- ▶ ... auch das Ausdrucken von Dokumenten im häuslichen Netzwerk ist eine echte Aufgabe: Netzschalter an?, Papier verfügbar?, Netzverbindung hergestellt? usw.
- ▶ Für so etwas kann und wird die „Oma“ nicht den Techniker anfordern, braucht sie auch nicht, wenn man ein Enkelkind anrufen kann ...

repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom

- ▶ Laut der Befragung verwenden ältere Smartphone-Nutzer ihr Gerät im Durchschnitt 14 Minuten pro Tag. Über alle Altersgruppen hinweg sind es 82 Minuten. Die mit Abstand beliebteste Smartphone-Funktion ist bei den Älteren das **Telefonieren**: 76 Prozent erklären, dass sie ihr Smartphone häufig oder sehr häufig dafür verwenden. Es folgen die Nutzung **der Kamera für Foto- oder Videoaufnahmen** (35 Prozent), die **Weckfunktion** (33 Prozent) und die **SMS** (27 Prozent). Aber auch zahlreiche internetbasierte Smartphone-Funktionen sind bei den Älteren verbreitet. So verwenden zum Beispiel 27 Prozent **Suchmaschinen** häufig oder sehr häufig, 14 Prozent internetbasierte Kurznachrichtendienste wie **WhatsApp oder iMessage**, und 12 Prozent lesen häufig oder sehr häufig **Nachrichten online**.
- ▶ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Smartphones-sind-fuer-viele-Senioren-unverzichtbar.html>

„Opa lernt jetzt Whatsapp“



- ▶ Nur 18 Prozent der über 65-Jährigen besitzen ein Smartphone.
- ▶ Viele fühlen sich von den modernen Geräten überfordert, wollen aber nicht auf eine Kamera, Navigationsdienste und Whatsapp verzichten.
- ▶ Die Nutzer wollten Dinge wie Kameras und Textnachrichten, und seit 2012 wünschten sich immer mehr Ältere ein Smartphone
- ▶ Was die älteren Handynutzer aber auf keinen Fall wollen, ist Überwachung. Auch wenn es vielleicht die Angehörigen beruhigen würde - diesen Schritt wollen die meisten Senioren nicht gehen, zumindest, solange es ihnen noch einigermaßen gut geht.

Ausblick

- ▶ „**Smart Nursing**“ ist die logische Fortführung des „smart home“
- ▶ Was rechtzeitig mit dem Streben nach **Komfort und Sicherheit** begonnen wurde ...
- ▶ ... kann leichter als integrierte digitale Plattformen zur besseren Kommunikation und Koordinierung häuslicher Pflege fortentwickelt werden
- ▶ „Datenherren“ müssen aber die pflegebedürftigen Menschen mit Unterstützung ihrer Angehörigen bleiben
- ▶ Digitalisierte informelle und professionelle Pflege benötigen **Schulung** und den Rückgriff auf technische Beratung und Unterstützung (**Helpdesk**)
- ▶ Die **Benutzeroberflächen** müssen unterschiedlichen und veränderlichen kognitiven Möglichkeiten der Benutzer angepasst werden können