

Beratung zu technischen Hilfen im Alter – Erfahrungen aus dem Projekt „Wegweiser: Besser Leben im Alter durch Technik“

Consultation of assistive technologies for elderly – Conclusions from the Project “Guiding for technology based living of elderly“

N. Röhl¹, R. Stephan¹, B. Rosales Saurer¹, W. Stork¹, C. Kunze², P. König²

¹FZI Forschungszentrum Informatik, Haid-und-Neu-Str. 10-14, 76131 Karlsruhe, natalie.roell@fzi.de

²Hochschule Furtwangen, 78120 Furtwangen

Kurzfassung

Im Projekt „Wegweiser Besser Leben im Alter durch Technik“ wurde neben der Erstellung eines Produktportals für assistierende Technologien der Aufbau von Technologieberatungsstellen begleitet. Der vorliegende Beitrag beleuchtet die Ergebnisse der Evaluation der 22 Kommunalen Beratungsstellen aus dem Projekt unter verschiedenen Aspekten. Qualitative und quantitative Auswertungen über den Projektverlauf von einem Jahr werden vorgestellt und können so weiteren neuen Technikberatungsstellen als Grundlage dienen, um von dem Wissen und den Erfahrungen aus diesem Projekt geeignet zu profitieren.

Abstract

Within the project “Guiding for technology based living of elderly“, funded by the German Federal Ministry of Education and Research, not only a product database with assistive devices was developed, but also the installation of 22 municipal information centres throughout Germany was accompanied and evaluated. The following paper reports about the quantitative and qualitative results of a one-year evaluation phase. Best practices as well as challenges are shown as cumulated outcomes to serve new municipal technology information centers as basis for a fast development.

1 Problem und Zielstellung

Im Rahmen des Projektes „Wegweiser: Besser leben im Alter durch Technik“ (BMBF) wurden in den vergangenen zwei Jahren kommunale Technikberatungsstellen (KBS) aufgebaut, welche über assistierende Technik und deren Möglichkeiten informieren und beraten. Die Ratsuchenden werden von den KBS bedarfsgerecht und unabhängig über technische Lösungsmöglichkeiten zu ihren Problemen informiert und erhalten Unterstützung in der Umsetzung. So reicht die Beratungsleistung von reiner Information, beispielsweise bei konkreten Lösungsanfragen, bis hin zu komplexen Beratungen und Fallbegleitung (**Abbildung 1**).

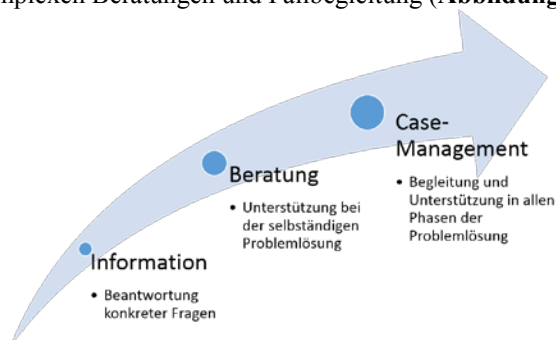


Abbildung 1: Die Phasen der Beratung

Die KBS sind durch ihre kommunale Angliederung nur im jeweiligen Stadt- oder Landkreis beratend tätig, weshalb der Bedarf an weiteren Beratungsstellen außerhalb des Projektkontextes weiterhin sehr groß ist. Das Ziel der Begleitforschung war daher neben der Unterstützung der KBS z.B. durch Schulungen und Werkzeugen vor allem die Evaluation von Aufbau und Betrieb der KBS und die Untersuchung von Erfolgsfaktoren für den Aufbau einer Technikberatungsstelle [1]. Der vorliegende Beitrag soll die Evaluation der 22 KBS unter verschiedenen Aspekten beleuchten. So können weitere Technikberatungsstellen von dem Wissen und den Erfahrungen aus dem Projekt geeignet profitieren.

2 Methodik und Datensätze

Zur Entwicklung eines Evaluationskonzeptes wurden gemeinsam mit den 22 KBS Parameter definiert, welche es ermöglichen, typische Tätigkeiten und Ergebnisse der Beratung abzubilden. Diese gliederten sich in drei Bestandteile: (1) statistische Datenerhebungen zur Verlaufsdocumentation, (2) Prä-Post-Evaluationen der strukturellen Gegebenheiten und (3) qualitative Auswertungen zu Best-Practices bzw. Herausforderungen.

Datenerhebung der Routinedaten

Zu Beginn des Projektes wurden im Rahmen einer detaillierten Evaluationsplanung gemeinsam mit den Beraterinnen und Beratern Routinedaten definiert, welche einen Einblick über den statistisch-auswertbaren Verlauf der Beratungen ermöglichen [1]. Über die Dauer von 12 Monaten wurden diese durch die Beratungsstellen je nach vorhandener IT-Struktur über eine speziell entwickelte Beratungssoftware oder entsprechende Datenblätter dokumentiert. Hierbei handelte es sich unter anderem um die Anzahl der Ratsuchenden Besucherzahlen, die Themen der Beratung sowie der nicht fallbezogene Tätigkeiten (z.B. Netzwerkarbeit). Ziel dieser Erhebung war zum einen die Erfassung des Beratungskontextes, um Besonderheiten einzelner KBS zu identifizieren, zum anderen sollte mit Hilfe dieser Daten eine Verlaufsdarstellung sowie Erfassung der Schwerpunktthemen in der Beratung ermöglicht werden.

Prä-Post-Erfassung

Der zweite Teil, die Prä-Post-Erfassung der strukturellen Gegebenheiten der KBS, fand mittels Onlinebefragung der Beratenden statt. Hierbei wurden Ziele, Mitarbeiterstrukturen und externe Rahmenbedingungen zu Beginn der Tätigkeit sowie zum Projektende erfasst und verglichen. Die Onlinebefragung wurde zu zwei Messzeitpunkten mit vergleichbarer Fragestellung durchgeführt. Zu Beginn der Tätigkeit der Beratungsstellen, sowie kurz vor Projektende. Insgesamt lag zwischen den zwei Messzeitpunkten die Zeitdauer von ca. einem Jahr.

Diese Erfassung beinhaltete außerdem die Erfassung der Weiterführungskonzepte. Da es sich bei den befragten KBS um projektfinanzierte Stellen handelte, sollten bereits zu Beginn Ideen zur Weiterführung vorhanden sein. Diese galt es idealerweise im Rahmen der Laufzeit praktikabel umzusetzen. Ziel des letzten Messzeitpunktes war hier die Erhebung zur tatsächlichen Weiterführung sowie zu Einschränkungen und Probleme bei deren Umsetzung.

Best-Practice Expertenworkshops

Weiter wurden Workshops durchgeführt, um qualitativ und zugleich strukturiert die Herausforderungen sowie Best Practices zu erfassen. Zur Vorbereitung der Workshops wurden Interviews mit ausgewählten KBS durchgeführt, um relevante Themenfelder zu identifizieren. Diese standen unter der Leitfrage: „Welche Erfahrungen sind essentiell für den Aufbau eines Leitfadens für den nachhaltigen Betrieb für die kommunalen Beratungsstellen des Projektes?“. So konnten durch die Interviews bereits die vier folgenden Themenkomplexe identifiziert werden:

- Notwendigkeit von Netzwerkarbeit
- Vorgehen in der Öffentlichkeitsarbeit
- Besonderheiten im Beratungsablauf/-konzept
- Qualifikation und Technikaffinität der Beratenden

Ziel dieser Interviews und darauffolgender Workshop mit allen KBS-Mitarbeitenden war die Aufarbeitung des informellen Wissens der KBS. Jede Beratungsstelle hat individuelle Erfahrungen in Aufbau und Betrieb der Bera-

tungsstelle gemacht und ist auf unterschiedliche Herausforderungen gestoßen. Durch diese Workshops sollte dieses Wissen zusammengetragen und validiert werden.

3 Ergebnisse

3.1. Prä-Post-Erfassung

Im Rahmen der Onlineumfrage konnte insbesondere eine vergleichende Analyse der Strukturen erfolgen.

So ist unter anderem ein Anstieg des Einsatzes von Demonstrationsumgebungen für die Beratung zu verzeichnen. Dominierte zu Beginn der Projektlaufzeit noch die Darstellung einzelner Technik in Form von Produktkoffern, verdoppelte sich zu Ende hin die Anzahl der ergänzenden Musterwohnungen bzw. Demonstrationräume. Bei knapp einem Viertel (22,5%) der KBS fand außerdem im Verlauf des Projektes ein Personalwechsel statt, was die Notwendigkeit für eine nachhaltige Dokumentation der Erkenntnisse und Klienteninformationen verdeutlicht.

Die Befragung dazu, wer die Beratung weiterführt, ergab in nur 7 KBS eine Aussicht auf Weiterführung durch die Projektmitarbeiter in einer durch die Kommune neu geschaffene und finanzierte Stelle. In den anderen Beratungsstellen wird, meist auf Grund finanzieller Herausforderungen, die Beratung entweder durch Netzwerkpartner oder andere andere kommunale Beratungsstrukturen (z.B. Pflegestützpunkt, Wohnberatung etc.) weitergeführt (Tabelle 1).

Tabelle 1: Weiterführungskonzepte der KBS

Art der Weiterfinanzierung	Anzahl	in Prozent
Mischfinanzierung durch Kooperationspartner	8	36%
Netzwerkpartner übernehmen die Beratung	6	27%
Anbindung an den Pflegestützpunkt	6	27%
Beratungspauschalen bei den Klienten	2	9%

In diesen Fällen wurden Schulungsunterlagen vorbereitet und die entsprechenden Mitarbeitenden eingewiesen. Bei dieser Umsetzungsvariante muss jedoch kritisch hinterfragt werden, wie diese neuen Aufgabengebiete, ohne zusätzliche Finanzierung, in ein bereits bestehendes Arbeitsumfeld integriert und aktuell gehalten werden können.

3.2. Statistische Auswertungen

Anhand der Dokumentationsunterlagen der Beratungsstellen konnten Ergebnisse der Beratungsfälle eines Jahres erfasst werden. Da die Dokumentation in vielen Fällen aus datenschutzrechtlichen Gründen anonymisiert erfolgen musste, lassen sich jedoch rückwirkend keine Rückschlüsse auf einzelne Fälle ziehen. Im Zuge der Ausrichtung der KBS ist insbesondere das Alter der tatsächlich betroffenen Personen zu betrachten. Diese sind zu 84% zwischen 41 und 85 Jahren alt. Hierbei auffällig ist, dass die Personengruppe, welche meistens die Beratung in An-

sprach nahm, Betroffene selbst waren, die in Eigeninitiative die KBS aufsuchten (Abbildung 2).

Dies schließt allerdings als Betroffene auch Angehörige mit Eigeninteresse, beispielsweise hinsichtlich einer Entlastungsmöglichkeit, ein. Dies zeigt jedoch auch den hohen Bedarf an Beratung, da die Betroffenen überproportional oft selbst die Initiative ergreifen.

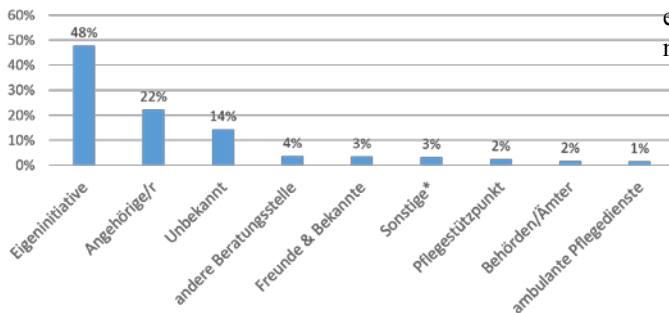


Abbildung 2: Initialafragende für eine Beratung (*Sonstige: Kliniken, Betreutes Wohnen, Erstanlaufstelle, niedergelassene Ärzte, Sozialstation, Stationäre Pflegeeinrichtung, Kranken-/Pflegekassen, Facharzt, Hausarzt)

Insgesamt konnten die 22 KBS im Jahr 2015 2751 Personen beraten, wobei hierbei die Verteilung über die einzelnen KBS stark schwankt (min=25; max=398). Dies hängt mit der unterschiedlichen Ausrichtung zusammen. So haben sich manche KBS eher auf die Beratung von Betroffenen fokussiert, wodurch deutlich mehr Beratungsfälle dokumentiert wurden, andere eher informieren und beraten eher Multiplikatoren (Baugesellschaften, Pflegeeinrichtungen etc.).

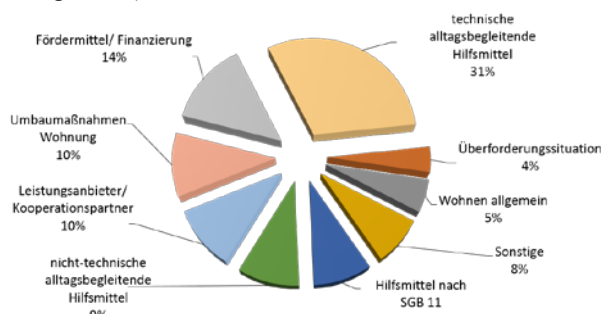


Abbildung 3: Die häufigsten Themen in der Beratung

Am meisten Beratungsbedarf besteht (siehe Abbildung 3) bei technischen alltagsbegleitenden Hilfsmitteln. Da die meisten Beratungskontakte durch Veranstaltungen oder Empfehlungen von Bekannten auf die KBS aufmerksam wurden (Abbildung 5), ist davon auszugehen, dass diese bereits vorher über die technische Produkte informiert wurden. Hoher Beratungsbedarf besteht bei der Förderung und Kooperation für und mit Assistenzsystemen, technischen Produkten (Fördermittel: 15% aller Beratungsthemen, Leistungsanbieter/Kooperationspartner: 10%). Die statistische Auswertung zeigt ebenfalls die vorliegenden Einschränkungen der betroffenen Person, für deren Unterstützung die Beratung aufgesucht wurde. Die Klassifizierung der Einschränkungen ist dabei bezogen auf die ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health). Hierbei zeigt sich, dass körperliche Einschränkungen, welche mit Mobilitätseinschränkungen

in Zusammenhang stehen (Muskeln und Muskelkraft, sowie Gleichgewicht), am häufigsten zu einem Beratungsbesuch führen. Dies könnte entweder Zusammenhänge zu der jeweiligen Angliederung der Beratungsstellen an Wohnberatungsstellen zeigen, welche für Barrierefreiheit zuständig ist, oder aber ein Indiz dafür sein, dass Ratsuchende im Bereich der Mobilitätseinschränkungen eher technische Lösungen in Betracht ziehen, als bei kognitiven Einschränkungen.

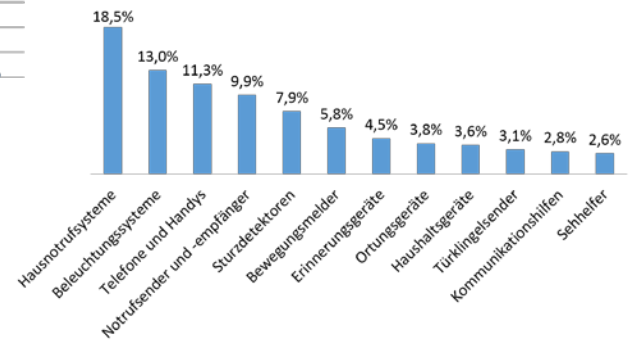


Abbildung 4: Die am häufigsten empfohlenen Produkte

Abbildung 4 zeigt im Vergleich dazu die Häufigkeit der durch die KBS empfohlenen Produkte. Unabhängig von der Art der Einschränkung werden Notruflösungen am häufigsten weiterempfohlen.

3.3. Best-Practice Ergebnisse

Im Hinblick auf die Ergebnisse der Evaluation lassen sich nicht nur statistisch für jede Beratungsstelle Entwicklungen darstellen, sondern auch qualitative Ergebnisse zu förderlichen und hinderlichen Faktoren im Aufbau einer KBS zusammenfassen. Die durch die statistische Erhebung gewonnenen Erkenntnisse wurden nun in den Expertenworkshops mit allen KBS verifiziert. Hierzu wurden Workshopgruppen zu den Themen „Vorgehen und Notwendigkeit der Netzwerkarbeit“, „Vorgehen in der Öffentlichkeitsarbeit“, zu beachtende „Besonderheiten im Beratungsablauf/-konzept“ sowie der zukünftig gewünschten „Qualifikation und Technikaffinität der Beratenden“ durchgeführt.

Bei der Erarbeitung von Best Practices geht es mehrheitlich um Erfahrungen, die eine neue Beratungsstelle machen könnte.

Im Bereich der **Öffentlichkeitsarbeit** zeigte sich hierbei, dass weiterhin die Notwendigkeit besteht, Ängste vor dem Thema „Technik im Alter“ zu lindern und die Inanspruchnahme von Beratungs- bzw. Hilfeleistungen zu entstigmatisieren. Um die Öffentlichkeitsarbeit gezielt hinsichtlich Medien und Wortwahl vorzubereiten muss bereits zu Beginn die Zielgruppe der Beratung bekannt sein. Trotz „Design-For-All“ Konzept können einzelne Zielgruppen sich durch geeignete Stichworte gezielter angesprochen fühlen. Auch stellten die KBS bei der Zielgruppe der professionellen Netzwerkakteure eine höhere Akzeptanz für eine Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit und eigene Anwendung von Technik nach 1:1-Gesprächen als durch massenwirksame Medien fest. Als bestes Format für Betroffene

ne und deren Familien stellten sich Informationsveranstaltungen mit niederschweligen Angeboten heraus. Dies ist auch in der Auswertung der Statistik zu sehen. Hier sind überdurchschnittlich viele Beratungen in Folge einer Veranstaltung zustande gekommen (Abbildung 5). So wurde der Ratsuchende bei Kontaktaufnahme zu einem Beratungsgespräch in der KBS gefragt, wie er von der KBS erfahren hat. 31,7% nannten hier Veranstaltungen. Deutlich weniger Personen wurden durch andere Kommunale Einrichtungen an die KBS verwiesen. In Abbildung 5 zeigt sich außerdem die geringe Auswirkung von Flyern und TV-Beiträgen. Printmedien wie Presse (Zeitungen etc.) und Flyer zeigen dennoch eine höhere Wirkung bei allen Ratsuchenden, als Werbung über Funk oder Internet.

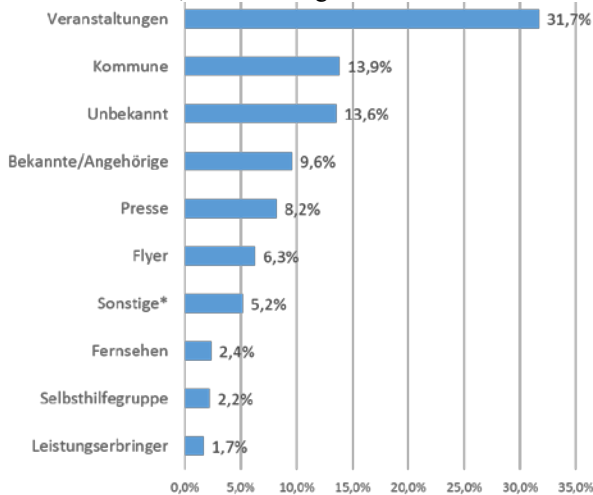


Abbildung 5: Zugangswegen zu der Beratung

Fest definierte Themen, beispielsweise „Sturzprävention durch Technik“, wurden bei diesen Medien besser durch Interessierte angenommen. Im Rahmen von Informationsveranstaltungen konnte nach Themenvorträgen auf das breite Angebot der KBS aufmerksam gemacht werden. In 4 KBS zeigte sich dieser Effekt stark. Hier stiegen in Folge von Veranstaltungen die Anzahl der Beratungsgespräche mit Zeitverzögerung deutlich an.

Wurden Einladungen zu solchen Informationsveranstaltungen durch Netzwerkpartner (beispielsweise Vereine) ausgesprochen, die diese in ihre eigene Versammlung o. Ä. einbetteten, war der Rücklauf umso größer. Insbesondere konnte hier eine größere Zahl zunächst nicht Interessierter Zielpersonen gewonnen werden.

Für professionelle Akteure, welche auch als Multiplikator dienen können, beispielsweise Pflegeanbieter, haben sich Fachtagungen zu ebenfalls definierten Themenschwerpunkten als besonders zielführend herausgestellt. Hierbei sollte auch eine Vergabe von Fortbildungspunkten in Betracht gezogen werden.

Auch an dieser Stelle zeigte sich, dass der Aufwand für die Öffentlichkeitsarbeit als sehr hoch eingestuft werden muss (> 10% der gesamten Arbeitszeit). Bei einem Neuaufbau einer KBS muss dem durch entsprechende Zeitkontingente, welche kontinuierlich fortgeführt werden müssen, Rechnung getragen werden.

Öffentlichkeitsarbeit dient zum Einen dazu, die Bekanntheit der Technikberatungsstelle zu verbessern, zum Anderen

ren aber auch, um die Techniknutzung im Umfeld Älterer generell voranzutreiben. Zu diesem Zweck ist die Unterstützung durch ein regionales Netzwerk unabdingbar.

Im Zuge der **Netzwerkanalyse** im Rahmen des Workshops wurde deutlich, dass hier eine Unterscheidung hinsichtlich der gegebenen Voraussetzungen vor Projektbeginn gemacht werden kann. Einige der KBS konzentrierten sich auf eine Netzwerkbildung zum Zweck des thematischen Austauschs, andere KBS fokussierten sich hingegen darauf, die Netzwerke hinsichtlich einer Dienstleisterstruktur für neuartige Dienstleistungen aufzubauen. Generell wurde jedoch festgestellt, dass eine Verbindlichkeit und der damit einhergehende Nutzen für die Akteure im Netzwerk geregelt sein muss. Dies können die Aussichten auf neue Leistungsangebote und damit steigende Klientenzahlen sein, dies kann jedoch auch Prestigegewinn und die Einbindung in die Öffentlichkeitsarbeit sein.

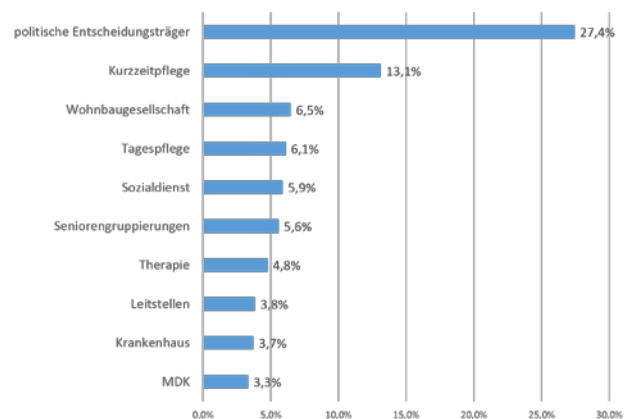


Abbildung 6: Kooperationen mit Organisationen

Abbildung 6 zeigt die Häufigkeit der Kooperationen im Netzwerk mit professionellen Dienstleistern. Sehr deutlich stechen hier die Kontakte zu politischen Entscheidungsträgern heraus. Diese wurden auch als notwendige Kooperationspartner hinsichtlich einer Weiterfinanzierung in der Kommune genannt.

In Bezug auf das **Beratungskonzept** sollte eine neue KBS vorab definieren, ob der Schwerpunkt das Prinzip der Komm-Beratung (Beratung im KBS Büro oder der Musterwohnung) oder eine zugehende Beratung (Vorträge, Infostände, Hausbesuche) darstellen soll. Die meisten der Projektberatungsstellen bieten jedoch beide Varianten an. Hieraus leiten sich nicht nur die Strategien für die Öffentlichkeitsarbeit ab, sondern auch mögliche Öffnungszeiten, Büroräumlichkeiten sowie die Verfügbarkeit am Arbeitsplatz. So fanden bei den 22 Projekt-KBS rund 48,3% aller Beratungen vor 12 Uhr statt. Berater sollten in dieser Zeit und vor allem zwischen 10 und 11 Uhr das Telefon/die KBS dauerhaft besetzen können. Weiter finden knapp 30% aller Beratungen zwischen 14 Uhr und 16 Uhr statt. Ergänzend spielt an dieser Stelle die Zielgruppe eine Rolle. Insbesondere berufstätige Angehörige benötigen laut Workshopergebnis die Möglichkeit in Einzelfällen auch außerhalb normaler Öffnungszeiten (z.B. nach 18 Uhr) Be-

ratung in Anspruch zu nehmen. Institutionelle Zielgruppen betrifft dies hingegen weniger.

Ein häufig genanntes Problem stellt der Beschaffungskonflikt dar. Zahlreiche technische Lösungen sind ausschließlich online verfügbar, und somit für viele Senioren nicht zugänglich. In vielen Fällen hat sich der Einbezug von Sanitätsfachhäusern oder Elektrobetrieben bewährt, welche die neue Dienstleistung der „Technikbestellung“ für eine Pauschale anbieten. So steht auch Nicht-Online die Möglichkeit offen die Technik zu beziehen, und ggf. die ergänzende Dienstleistung der Installation in Anspruch zu nehmen.

Diese Art der Kooperation steht jedoch in der Regel in Konflikt mit der Neutralität einer Beratungsstelle hinsichtlich einzelner Dienstleister und Produkte. Diese Problematik muss individuell geklärt werden und lässt sich beispielsweise durch den Einbezug ehrenamtlicher Helfernetzwerke teilweise lösen.

Weitere Probleme entstehen durch die Komplexität der Beratung. Häufig bezieht sich der Beratungsbedarf nicht ausschließlich auf Fragen technischer Unterstützung, sondern bezieht meist auch Finanzierungsthemen, rechtliche Fragen, ebenso wie Wohnraumanpassungen und herkömmliche Hilfsmittelberatung ein. Hierbei wurde eine Kooperation mit den jeweiligen verfügbaren Beratungsstellen der Kommune als sehr hilfreich empfunden. Dies sollte bereits bei der Netzwerkbildung berücksichtigt werden, um diese Partner in der Beratung nicht auszuschließen. So können bei Einzelfällen die Beratungsgespräche auch gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen der jeweiligen Fachabteilungen durchgeführt werden.

Dies macht die Notwendigkeit der Frage nach der geeigneten **Qualifikation einer beratenden Person** deutlich. Im Rahmen des Workshops wurden die teilnehmenden KBS gefragt, welche Vorkenntnisse die Beraterinnen und Berater als hilfreich erachtet hätten. Die einheitliche Meinung hierzu war, dass viele der notwendigen Fähigkeiten wie beispielsweise Technikverständnis, juristisches und finanztechnisches Wissen, oder aber Marketingfähigkeiten im Laufe des Projektes angeeignet werden könnten. Wichtiger sei die Kommunikationsfähigkeit sowie die Recherchefähigkeit, Geduld sowie ein gewisser Pragmatismus. Insbesondere im ländlichen Raum erweisen sich außerdem ein regionaler Dialekt als Erleichterung des Zugangs zu Älteren als hilfreich. Technisches Wissen sollte jedoch mindestens in der Ausprägung eines interessierten Hobbytechnikers vorhanden sein. Insgesamt wurde die Variante einer zweigeteilten Stelle stark befürwortet. So kann die Kompetenz Technik und Pflege/Soziales aufgeteilt werden, wobei die enge Zusammenarbeit dabei durch die Stellenteilung impliziert ist.

4 Zusammenfassung und Ausblick

Im Projektverlauf und der Evaluation stellte es sich als äußerst schwer dar, die zahlreichen vorliegenden Einflussfaktoren auf eine erfolgreiche Beratungsstelle in zahlenmäßiger Korrelation darzustellen. Zu sehr sind individuelle Ge-

gebenheiten davon abhängig, ob die Beratungsstelle sich erfolgreich etabliert und auch nach einer Förderung trägt. Abbildung 7 fasst einige davon zusammen und stellt deren Komplexität dar.

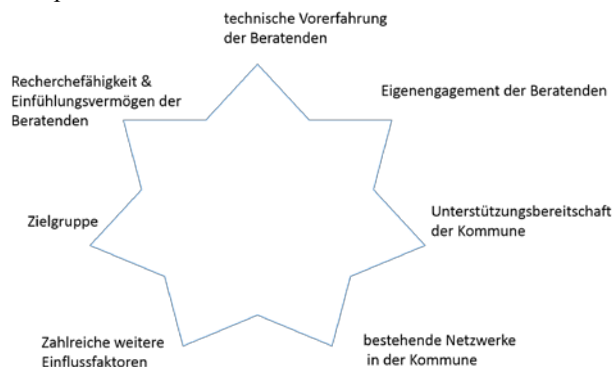


Abbildung 7: Mögliche Einflussfaktoren der KBS

Durch eine Auswertung zu vorliegenden Einschränkungen der Ratsuchenden und den damit verbundenen Technikempfehlungen konnte außerdem eine Übersicht über die zu den jeweiligen Einschränkung meist empfohlenen Technologien erstellt werden. Diese soll im Folgenden weiter ausgearbeitet werden, um durch ein optimiertes Zuordnungskonzept auf dem Wegweiser-Portal [2] Ratsuchenden die automatisierte Lösungsfindung zu vereinfachen. So kann zukünftig die Übergabe des Produkt-Knowhows, beispielsweise bei Personalwechsel, vereinfacht werden.

5 Literatur

- [1] N. Röhl et. al., Aufbau von Technologieberatungsstellen – Begleitung und Evaluation der Prozesse, in 7. Deutscher AAL Kongress, Berlin, 2013
- [2] Portal „Wegweiser Alter und Technik“ [www.wegweiseralterundtechnik.de], abgerufen am 11.11.2015