

Auf dem Weg zur Techniknutzung: Gestaltungsempfehlungen für ein AAL-Case Management und ein zugehöriges Geschäftsmodell

Mag.^a (FH) Sabine Katzmaier, Johannes Kepler Universität, Linz, Österreich, sabinekatzmaier@hotmail.com

Kurzfassung

Aufgrund der schleppenden Verbreitung und Umsetzung von Ambient Assisted Living (AAL) wird die Implementierung eines Case Managements gefordert, das eine umfassende Begleitung von AAL-Kund/-innen sicherstellen soll. Im Rahmen einer qualitativen Studie wurden Empfehlungen zur Gestaltung der Phasen eines Case Management-Prozesses und der Bausteine eines zugehörigen Geschäftsmodells erstellt. Zentral erscheint eine durchgängige Begleitung der Kund/-innen, die größtmögliche Ausrichtung an deren Bedürfnissen und eine intensive Zusammenarbeit mit Angehörigen und beteiligten sozialen Dienstleister/-innen.

1 Problemstellung

Die Entwicklung von Innovationen im Bereich Ambient Assisted Living (AAL) ist weit fortgeschritten, die Realisierung und tatsächliche Verbreitung hinkt dagegen hinterher. Die Schwierigkeiten bei der Einführung lassen sich unter anderem auf fehlende Serviceorientierung, mangelhafte Organisation von zugehörigen Dienstleistungen, Defiziten im Bereich des Vertriebes und unzureichende Geschäftsmodelle zurückführen [1], [2], [3]. Expert/-innen fordern eine sorgsame Ermittlung der Bedarfslagen der Kund/-innen, darauf abgestimmte Kombinationen von AAL-Produkten und Dienstleistungen, gebündelten Zugang zu den Leistungen und Begleitung über den gesamten Versorgungsprozess [4], [5]. Vor dem Hintergrund der skizzierten Problemlage wird die Implementierung von Case Management im Bereich von AAL gefordert, das die Begleitung von Menschen im Alter in Bezug auf AAL sicherstellt [4], [6], [7].

Im Rahmen des Regio13-finanzierten Forschungsprojektes INVERSIA und eines weiterführenden Doktoratsstudiums wurden Gestaltungsempfehlungen für ein AAL-Case Management erstellt. Um diese Dienstleistung am Markt anbieten zu können, wurden zudem Empfehlungen für die Erstellung eines zugehörigen Geschäftsmodells entwickelt.

2 Theoretischer Hintergrund

Case Management ist eine Methode der Sozialarbeit, die Menschen bei der Kompensation ihrer Defizite unterstützt, indem formeller und informeller Support angestoßen, koordiniert und planvoll eingesetzt wird. Case Management begleitet die Klient/-innen über den gesamten Unterstützungsprozess hinweg [8]. Dieser Prozess gliedert sich in mehrere aufeinanderfolgende Schritte, die als Phasen des Case Management-Prozesses bezeichnet werden. In der Forschungsarbeit wurde die Beschreibung der Case Management-Phasen nach Wissert [9] als Basis für die Formulierung der Gestaltungsempfehlungen verwendet.

Ein Geschäftsmodell dient der Verdeutlichung von geplanten unternehmerischen Tätigkeiten [10]. Es stellt das Bindeglied zwischen einer vorhandenen Geschäftsidee und einem noch zu erstellenden Geschäftsplan dar [11]. In der Forschungsarbeit wird das Geschäftsmodellkonzept der Business Modell Canvas nach Osterwalder/Pigneur [12] als Grundlage für die Entwicklung der Empfehlungen verwendet. Dieses Modell wird im Bereich von AAL bereits mehrfach diskutiert und angewendet.

3 Methodik

Zur Bearbeitung des Forschungsgegenstandes wurde eine qualitative Studie, angelehnt an die Grounded Theory nach Glaser/Strauss [13], durchgeführt. Erfahrungen von Expert/-innen aus den Interessensgebieten AAL und Case Management und den Fachbereichen Assistierende Technologien, Hilfsmittel und Wohnraumberatung, die inhaltlich Überschneidungen mit AAL aufweisen, wurden im Rahmen von zehn teilstrukturierten Expert/-inneninterviews, zwei Fokusgruppen und zwei teilnehmenden Beobachtungen zwischen Herbst 2010 und Frühjahr 2015 erhoben. Die Auswertung der empirischen Erhebungen und die Erkenntnisse aus der Literaturrecherche stellten die Grundlagen für die Ableitung der Gestaltungsempfehlungen für ein AAL-Case Management und ein zugehöriges Geschäftsmodell dar.

4 Ergebnisse

Im Rahmen der Forschungsarbeit wurden die empirischen Daten im Hinblick auf die einzelnen Phasen des Case Management-Prozesses und jeden Baustein des Geschäftsmodells ausgewertet. Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse stellen eine exemplarische, zusammenfassende Auswahl dar.

In der Empirie konnte festgestellt werden, dass die Beratung und Begleitung der Klient/-innen in der Regel nicht im Rahmen eines vollständigen Case Management-Prozesses durchgeführt wird. Meist werden die ersten Schritte des Prozesses bearbeitet, die Durchführung der weiteren Phasen ist den Klient/-innen und ihren Angehö-

rigen eigenverantwortlich überlassen. In diesen Fällen ist den Berater/-innen nicht bekannt, ob und zu welchem Grad die Bemühungen zu einer Problemlösung geführt haben.

Angehörige und soziale Dienstleister/-innen werden von den interviewten Expert/-innen als wesentliche Partner/-innen im Begleitungsprozess genannt. Meist lösen sie den Erstkontakt zu einer Beratungsstelle aus, geben Informationen im Assessment, beteiligen sich in der Hilfeplanung und sind ausführend tätig. In der Beratungs-/Begleitungssituation wird die höchstmögliche Orientierung an den Bedürfnissen der Klient/-innen als wesentlicher Erfolgsfaktor gesehen. Einige Interviewpartner/-innen schätzen, dass sie unabhängige Beratung ohne Verkaufsdruck leisten können. Lösungen, die eine bestmögliche Befriedigung der Bedürfnisse der Klient/-innen bieten und möglichst kostengünstig sind, werden angestrebt. Einschulungen und Supportleistungen, die den Fähigkeiten der Klient/-innen entsprechen und umfassend das Umfeld miteinbeziehen, werden als Erfolgsfaktoren für die spätere Nutzung von Hilfsmitteln oder technischen Produkten genannt. Das Wissen der Interviewpartner/-innen kann als wesentliche Schlüsselressource erkannt werden. Unterschiedliche Maßnahmen für den Wissenserwerb und -austausch, wie organisationseigene Fortbildungen, regelmäßige organisationsinterne und -übergreifende Vernetzungstreffen, praktische Testungen von neuen Produkten, werden genannt. Auf-grund der personalintensiven Dienstleistungen stellen die Personalkosten eine wesentliche Größe in der Kostenstruktur dar. Die Beratungsleistungen der Interviewpartner/-innen sind für die Klient/-innen kostenlos, die Einnahmequellen sind im Bereich des Öffentlichen Sektors zu finden.

5 Diskussion

Abgeleitet aus den Ergebnissen der Empirie und der Literatur wurden Empfehlungen für die Gestaltung der Phasen des Case Managements und der Bausteine des Geschäftsmodelles im Rahmen der Forschungsarbeit erstellt. Analog zu der Darstellung der empirischen Ergebnisse wird im Folgenden eine exemplarische Auswahl der in der Forschungsarbeit entwickelten Gestaltungsempfehlungen vorgestellt.

Eine umfassende und durchgängige Begleitung der Klient/-innen durch ein AAL-Case Management erscheint sinnvoll und notwendig, da bei der Umsetzung von AAL tendenziell eine hohe Anzahl an Akteur/-innen beteiligt sind und neben Wissen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich auch technisches Knowhow gefragt ist. Der gesamte Case Management-Prozess sollte von den Klient/-innen und Case Manager/-innen gemeinsam bearbeitet werden.

Auf Basis der empirischen Ergebnisse und der Literatur wurden im Rahmen der Forschungsarbeit Wertversprechen, die ein AAL-Case Management erfüllen sollte, formuliert. Die Kernaussagen lauten aus Sicht der Klient/-innen formuliert, wie folgt:

- Meine Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt.
- Jemand fühlt sich umfassend für mich und meine Bedürfnisse zuständig.
- Ich werde während des gesamten Prozesses begleitet.
- Jemand erfasst (gemeinsam mit mir und meinen Angehörigen/Betreuungspersonen) was ich genau brauche.
- Die Beratung ist nicht nur auf eine Produktgruppe beschränkt, sondern ich bekomme auch andere Hilfsmittel und Dienstleistungen angeboten, die mich unterstützen, möglichst selbständig leben zu können.
- Jemand hat einen Überblick über die möglichen Angebote und Leistungen.
- Die Berater/-innen bemühen sich um eine einfache und kostengünstige Lösung, die für mich passt.
- Ich bekomme eine Beratung unabhängig von wirtschaftlichen Interessen der Berater/-innen.
- Ich erhalte Produkte, die erprobt und deren Funktionen bekannt sind.
- Ich kann die Produkte vor dem Kauf selbst praktisch erproben.
- Bei Fragen (im laufenden Betrieb) kann ich mich an eine vertraute Person wenden.

Neben der größtmöglichen Ausrichtung der Dienstleistungserstellung an den Bedürfnissen der Klient/-innen erscheint eine umfassende Einbeziehung der Angehörigen und sozialen Dienstleister/-innen in den Case Management-Prozess und bei der Berücksichtigung der Erstellung des Geschäftsmodelles notwendig. Die Angehörigen können als eigenständige Kund/-innengruppe und die sozialen Dienstleister/-innen als Partner/-innen bezeichnet werden. Beide Gruppen sind während des gesamten Prozesses beteiligt, geben grundlegende Informationen, wirken akzeptanzfördernd und tragen wesentlich zu der Umsetzung der Planungen bei. Eine umfassende Einbeziehung und enge Zusammenarbeit können als Erfolgsfaktoren für die Akzeptanz der Maßnahmen eingeschätzt werden. Die Kombination und Abstimmung der formellen und informellen Leistungen der Dienstleister/-innen und Angehörigen gilt als Aufgabe des Case Managements.

6 Ausblick

Die entwickelten Gestaltungsempfehlungen stellen keine umfassenden Praxisanleitungen dar, sondern sollen Anregungen für die Erstellung eines AAL-Case Managements bieten. In der Praxis sind für die Erstellung des Dienstleistungsangebotes umfangreiche Vorarbeiten in Bezug auf Aufbau und Pflege von Partnerschaften, Aufbau und Austausch von Fachwissen, Lobbyarbeit für die Finanzierung von AAL-Produkten und des Case Managements zu leisten. Weitere Forschungsarbeit könnte zu den Themen Organisationsform und Finanzierung angestellt werden.

7 Literatur

- [1] Gersch, M.: Tragfähige (?) Geschäftsmodelle im Bereich „E-Health@Home“. E-Health@Home Tagung. Duisburg, 5.11.2009
- [2] Georgieff, P.: Ambient Assisted Living - Marktpotentiale IT-unterstützter Pflege für ein selbstbestimmtes Altern. FAZIT-Schriftenreihe, Baden-Württemberg: MFG Stiftung, 2004
- [3] Liesenfeld, J.; Loss, K.: Geschäftsmodelle für Dienstleistungen im Bereich der Telemedizin und E-Health@home. Assistenzsysteme im Dienste des Menschen – zuhause und unterwegs. 3. Deutscher AAL-Kongress, Berlin, 26.-27. Jänner 2010
- [4] Prilla, M.; Rascher, I.: AAL? Lieber nicht! Eine praktische Betrachtung von Barrieren des Transfers von AAL-Lösungen in den Markt und ihrer Überwindung. Technik für ein selbstbestimmtes Leben. 5. Deutscher AAL-Kongress, Berlin, 24.-25. Jänner 2012
- [5] Osl, P.; Benz, A.; Österle, H.: Dienstleistungen für Independent Living: Kundenanforderungen und Optionen für die Angebotsgestaltung, in Assistenzsysteme im Dienste des Menschen – zuhause und unterwegs. 3. Deutscher AAL-Kongress, Berlin, 26.-27. Jänner 2010
- [6] Hastedt, I.: Geschäftsmodellentwicklung im Projekt 'Lange selbstbestimmt zu Hause leben durch situative Assistenzsysteme und bedarfsgerechte Dienstleistungen für pflegende Angehörige' - Perspektiven aus der Praxissicht eines Pflegedienstleiters. BMBF/VDE Innovationspartnerschaft AAL (Hg.): Ambient Assisted Living - ein Markt der Zukunft - Potenziale, Szenarien, Geschäftsmodelle. Berlin Offenbach: VDE-Verlag, 2012
- [7] Hartmann, A.: Das AAL-Projekt WohnSelbst: Erfahrungen und neue Wege, Assistenzsysteme im Dienste des Menschen – zuhause und unterwegs. Technik für ein selbstbestimmtes Leben. 5. Deutscher AAL-Kongress, Berlin, 24.-25. Jänner 2012
- [8] Kleve, H.: Case Management, in Kleve, H.; Haye, B.; Hampe-Grosser, A.; Müller, M. (Hg.): Systemisches Case Management - Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. Heidelberg: Carl-AuerSysteme, 2006, S. 40-56
- [9] Wissert, M: Tools und Werkzeuge beim Case Management. Case Management. Jahrgang 3, Heft 1, 2006, S. 43-46
- [10] Wirtz, B.: Business Model Management. Wiesbaden: Gabler, 2010
- [11] Scheer, C.; Dellmann, T.; Loos, P.: Geschäftsmodelle und internetbasierte Geschäftsmodelle. Mainz, 2003
- [12] Osterwalder, A.; Y. Pigneur Y.: Business model generation - Ein Handbuch für Visionäre, Spielveränderer und Herausforderer. Frankfurt: Campus Verlag, 2011
- [13] Glaser, B.; Strauss, A.: Grounded theory - Strategien qualitativer Forschung. Bern: Huber Verlag, 1998