

# Soziale Infrastruktur digital stärken

VON MADELEINE RENYI UND  
CHRISTOPHE KUNZE



Madeleine Renyi, M.Sc., ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut Mensch Technik und Teilhabe an der Hochschule Furtwangen. Der Fokus ihrer Forschungstätigkeiten liegt auf der Untersuchung der digitalen Vernetzung in der ambulanten Pflege.



Prof. Dr. Christophe Kunze ist Professor für Assistive Technologien im Gesundheitswesen und Leiter des Instituts Mensch, Technik, und Teilhabe an der Hochschule Furtwangen.  
[www.hs-furtwangen.de](http://www.hs-furtwangen.de)

**Das Projekt SONIANetz entwickelt einerseits eine Internet-Plattform zur Stärkung lokaler Vernetzung und andererseits eine App, die der Kommunikation zwischen ambulanten Pflegediensten und informell Pflegenden dient.**

In den letzten Jahren sind sozialraumorientierte Versorgungsansätze wie Quartierskonzepte verstärkt in den Blickpunkt gerückt. Quartierskonzepte setzen an lokalen Gegebenheiten an, mobilisieren bürgerschaftliches Engagement und entwickeln in einem partizipativen Ansatz Strukturen in den Bereichen Wohnen, Soziales, Hilfe und Pflege weiter.

Bisher wird in Quartierskonzepten kaum auf die Möglichkeiten der Digitalisierung zurückgegriffen – dabei bietet diese beispielsweise im Kontext abnehmender Mobilität im Alter und schwindender Versorgungsdichte im ländlichen Raum erhebliche Potentiale für eine Vernetzung der Sozialraumakteure.

Im Projekt SONIANetz ([www.mensch-technik-teilhabe.de/portfolio/sonianetz](http://www.mensch-technik-teilhabe.de/portfolio/sonianetz)) untersuchen die Projektpartner Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH, Hochschule Furtwangen, Fraunhofer IAO und Paul Wilhelm von Keppler Stiftung am Beispiel des Quartiers »Rauner« in Kirchheim unter Teck als Praxisfeld, wie digitale Werkzeuge zur Unterstützung der Quartiersarbeit und zur Stabilisierung ambulanter Pflege in Hilfemix-Strukturen genutzt werden können. Dabei werden zwei Zielrichtungen verfolgt:

- Die Stärkung der sozialen Infrastruktur durch eine lokale Onlineplattform (»WirImQuartier«) zur Förderung der sozialen Interaktion im Quartier, des generationenübergreifenden Austauschs und der Aktivierung der Bürgerschaft.

- Die Unterstützung der Kommunikation und Kooperation zwischen professionell und informell Pflegenden in häuslichen Pflegearrangements durch eine mobile Applikation (»CareCircle«).

Koordiniert durch das Quartiersmanagement werden im Projekt SONIANetz gemeinsam mit bürgerschaftlich Engagierten in einem partizipativen Entwicklungsansatz entsprechende IT-Plattformen konzipiert, an lokale Bedarfe angepasst und erprobt. Diese werden im Folgenden kurz vorgestellt.

## Förderung sozialer Interaktion: WirImQuartier

Die Plattform »WirImQuartier« ergänzt Aktivitäten im Sozialraum um Möglichkeiten zur Online-Kommunikation und zur sozialen Interaktion. Die Plattform stellt den Bürgern des Quartiers eine spezifische »Quartiers-App« bereit, die

- auch für ältere Menschen ohne Computer und Interneterfahrung einen einfachen und sicheren Zugang zu ausgewählten Onlinediensten bietet (z. B. Videokommunikation, Verkehrsinformationen) und so Teilhabe an der digitalen Welt fördert;
- ihnen ermöglicht, sich über Neuigkeiten und Angebote im Quartier zu informieren;
- ihnen ermöglicht, mit anderen Menschen im Quartier zu kommunizieren, sowohl innerhalb von Gruppen (z. B. Vereine, Nachbarschaften, Wandergruppe) als auch innerhalb des gesamten Quartiers.

Als lokales soziales Netzwerk stellt die Plattform hierfür u. a. Funktionen zur Gruppenbildung, für virtuelle Schwarze Bretter und für den Austausch von Nachrichten im Quartier bereit. Für das Quartiersmanagement bietet die Plattform die Möglichkeit

- Transparenz über vorhandene Angebote aller Akteure im Quartier herzustellen
- Informationen über Angebote und Aktivitäten im Quartier zu verbreiten (Veranstaltungen, Aktivitäten, etc.) und so die Inanspruchnahme von Angeboten zu verbessern
- die Möglichkeit, effizient mit den Bürgern des Quartiers zu kommunizieren (Bürgerbeteiligung)

Die Evaluation einer Vorversion der Plattform im Rahmen des Projektes SONIA ergab, dass eine Quartiersplattform Anlässe für soziale Vernetzung schaffen kann und dass Online- und Offline-Aktivitäten sich nicht ausschließen, sondern gegenseitig unterstützen können.

Im Gegensatz zu kommerziellen Nachbarschaftsportalen im Internet bietet die Plattform dabei eine vollständige Kontrolle durch lokale soziale Institutionen, welche die Plattform selbst betreiben und so beispielsweise die Sammlung personenbezogener Daten (z. B. zu Werbezwecken) vermeiden.

### Koordination und Kooperation in der ambulanten Pflege: CareCircle

In Zukunft wird die häusliche Pflege in starkem Maße von einem gelingenden Versorgungsmix, also einer Kombination von informeller (familiärer oder nachbarschaftlicher) Hilfe und professioneller Pflege abhängig sein.

Ambulante Versorgungsnetzwerke beruhen auf komplexen, aber nur schwach strukturierten und lose gekoppelten Versorgungsprozessen. Während professionell Pflegende zur Planung und Dokumentation ihrer Arbeit heute überwiegend Software-Werkzeuge einsetzen, gibt es in der Regel keine digitalen Kommunikations- und Kooperationsstrukturen mit informellen Pflegenden.

Die Organisation der Kooperation auf Basis von Übergabegesprächen, Notizzetteln, Papierkalender, und Telefon wird aber meist nicht als zufriedenstellend wahrgenommen – fehlende Transparenz

über Aufgaben und Aktivitäten, Ungewissheit, Missverständnisse, Terminkollisionen und der hohe Zeitaufwand für telefonische Kommunikation führen zu Belastungen.

Der Einsatz digitaler Unterstützungsgeräte könnte hierbei neue Chancen zur Entlastung der Akteure und der Verbesserung der Arbeitsabläufe eröffnen. Welche Möglichkeiten Informationssysteme zur Koordination und Optimierung von Versorgungsprozessen im Hilfemix bieten könnten, ist allerdings bisher kaum erforscht.

Hierfür wurde im Projekt SONIA-Netz auf Basis mehrerer Nutzerinterviews und partizipativer Design-Workshops die mobile Applikation CareCircle konzipiert. Die Applikation unterstützt die Kooperation aller beteiligter Akteure eines Hilfesystems, in dem es Funktionen zur Kommunikation und zur Koordination bereitstellt. Professionell Pflegende, Angehörige, und bürgerschaftlich Engagierte können damit

- einen Überblick über die Beteiligten im Hilfesystem und deren Rolle gewinnen
- fallbezogene Informationen über eine Pinnwand miteinander teilen
- Abstimmungsprozesse mit einzelnen oder allen Akteuren im Netzwerk über Sofortnachrichten gestalten
- fallbezogene Termine in den eigenen Kalender übernehmen

Das Besondere dabei: Über die Plattform können auch professionelle Unterstützungsmöglichkeiten und Strukturen organisierter Nachbarschaftshilfe abgebildet werden. So können beispielsweise Helfer problemlos mehrere Netzwerke verwalten. Auch können Fragen und Anfragen aus dem Netzwerk bei Bedarf an eine Koordinierungsstelle (oder Case Manager) weitergeleitet werden, die dann geeignete Unterstützungsangebote vermittelt.

Die Testphase der Applikation für Pflegenetzwerke ist kürzlich angelau-fen. Die Quartiersplattform wird bereits im Quartier Rauner in Kirchheim unter Teck erprobt und wissenschaftlich evaluiert. Die Plattform kann sehr leicht auf die Bedarfe anderer Sozialräume angepasst werden. Anfang 2018 ist die Einführung in weiteren Kommunen in Baden-Württemberg geplant. Das Projekt SONIANetz läuft noch bis Ende 2018.

*Das Projekt SONIANetz wird durch Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg aus Mitteln des Landes Baden-Württemberg gefördert. [www.mensch-technik-teilhabe.de/portfolio/sonianetz](http://www.mensch-technik-teilhabe.de/portfolio/sonianetz)* ■

The CareCircle app interface consists of three main screens:

- Netzwerke:** Shows an overview of the user's networks. It lists "Antonia Klier", "Sandra Meier", and "Elke Forster". Each network entry has icons for PINNwand, NACHRICHTEN, ADRESSBUCH, and KALENDER.
- Nachrichten:** Displays messages from various users. Examples include "Hier finden Sie die Nachrichten aller Ihrer Netzwerke auf einen Blick!", "Elke Forster" asking if new soap is brought, and "Hubert Norr" asking for a shopping trip.
- Pinnwände:** A pinboard feature where users can share information. One post shows a photo of a stuck refrigerator door with the caption "Der Kühlschrank klemmt vor 7 Stunden" and "erzeugt von: Renate Duffner". Another post from "Sandra" shows her in new shoes with the caption "Sandra läuft in ihren neuen Hausschuhen viel besser!" dated 31.03.2017.

At the bottom of each screen, there are navigation icons for Netzwerke, Nachrichten, and Pinnwände.

**»Der Kühlschrank klemmt!«**

Die App »CareCircle« unterstützt mit drei Hauptkategorien die praktische Kooperation in einem Hilfesystem, indem sie Funktionen zur Kommunikation und zur Koordination zwischen professionell Pflegenden, Angehörigen und bürgerschaftlich Engagierte bereitstellt.