

# Hilfe per Smartphone

VON DOMINIC BECKING UND  
SUSANNE VAUDT



Prof. Dr. Dominic Becking ist seit 2011 Hochschullehrer für Datenbanken und Informationssysteme an der Fachhochschule Bielefeld im Fachbereich Technik am Campus Minden. Zu seinen Schwerpunkten zählt die Weiterentwicklung von relationalen Datenbanken, Data Warehousing und Business Intelligence, Datenbanken für komplexe Inhalte, Modellierung komplexer Systeme, technologiebasierte Curricula und Musikinformatik.  
dominic.becking@fh-bielefeld.de



Prof. Dr. Susanne Vaudt ist seit 2006 Hochschullehrerin für Betriebswirtschaftslehre im Sozial- und Gesundheitswesen an der Fachhochschule der Diakonie in Bielefeld. Ihre Schwerpunkte sind Sozialmarketing, outcome- und prozessorientiertes Controlling, Finanzierungssysteme in unterschiedlichen Hilfefeldern.  
susanne.vaudt@fhdd.de

**Der Einsatz von Smartphone-Assistenzsystemen in der Alten- und Behindertenhilfe nimmt zu. Eine Studie untersuchte nun, welche Rahmenbedingungen soziale Dienstleister beachten müssen, wenn sie solche Anwendungen einführen wollen.**

Smartphones sind handlich wie Mobiltelefone und technisch leistungsfähig wie Computer. Verknüpft mit peripherer elektronischer Gerätetechnik und ausgestattet mit speziellen Apps bieten sie auch für einen Einsatz in der ambulanten Pflege und im Ambulant Betreuten Wohnen ein großes Anwendungspotential.

Ähnlich anderen assistiven Technologien (1) zielt eine Smartphone-Assistenz in diesem Fall darauf, den Klientinnen und Klienten zu ermöglichen, ein selbstbestimmtes Leben in der eigenen Wohnung zu führen sowie ihre Angehörigen und die Mitarbeitenden in der Pflege und Betreuung zu entlasten. Im Einzelnen gelingt dies durch Assistenzanwendungen in den Bereichen häusliche Sicherheit, räumliche Mobilität, Unterstützung in der Tagesstruktur und soziale Kommunikation.

Vor dem Praxiseinsatz eines technischen Assistenzsystems empfiehlt sich für einen sozialen Dienstleister die Klärung der rechtlichen, technisch-organisatorischen und finanziellen Rahmenbedingungen im Dialog mit seinen Mitarbeitenden. Die Verfasser haben deshalb vor dem Start eines geplanten Smartphone-Assistenzprojektes mit der Diakonie Stiftung Salem eine interviewgestützte Bedarfsanalyse durchgeführt. Die Diakonie Stiftung Salem betreibt im Ev. Kirchenkreis Minden u. a. mehrere Werkstätten für Menschen mit Behinderung, stationäre Wohneinrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe, Diakoniestationen und Angebote im Bereich Ambulant Betreutes Wohnen.

## Ergebnis der Bedarfsanalyse

Die befragten Leitungskräfte schätzen die Möglichkeiten einer Smartphone-Assistenz grundsätzlich dann als hilfreich ein, wenn diese die Qualität der persönlichen Unterstützungsprozesse aufwertet. Dies setzt eine stabil funktionierende Technik voraus, die das Einhalten fachlicher Standards gewährleistet.

Bei der Einrichtung und Anpassung von assistiven Apps an die spezielle Situation der Klientinnen und Klienten sollte die fachliche Beurteilung durch die Pflegenden oder Betreuenden stets Vorrang haben. Hilfreich ist für sozialen Dienstleister eine zentrale IT-Komponente. Diese ermöglicht es den betreffenden Mitarbeitenden, Administrationsaufgaben mit einheitlicher Oberfläche und Schnittstellen zu Patienteninformationen sowie zu anderen Informationssystemen zu erledigen.

## Rechtliche Aspekte

Der Einsatz technischer Assistenzsysteme in Pflege und Betreuung ist datenintensiv und erfordert einen hohen Grad an IT-Unterstützung. Deshalb erscheinen im Hinblick auf den Datenschutz gleich zwei Aspekte relevant:

- Zum einen haben die Klientinnen und Klienten respektive ihre gesetzlichen Betreuer ein Recht auf Information. Im Rahmen ihres Rechtes auf informelle Selbstbestimmung müssen sie mit der Datenerfassung und Datenverarbeitung einverstanden sein und die Tragweite dieses Einverständnisses kennen.

- Zum anderen stellt »der Einsatz angreifbarer Technik, die bisher in der Praxis kaum sicher implementiert wird, wie Sensornetze und Mobiltechnik auf der Basis kostengünstiger Massenprodukte«, ein Datenabhör- und Manipulationsrisiko dar (Pommering 2013: 25 und siehe auch Schmid 2013: 231). (3).

## Finanzielle Aspekte

Anschaffung und laufende Nutzung eines Smartphones belasten das Budget der Zielgruppe. Falls die Smartphone-Assistenz beispielsweise analog dem Zuschuss der Pflegekasse zum Hausnotruf-Gerät finanziell durch einen Kostenträger gefördert wird, stellt sich die Frage, ob dieser Zuschuss das Budget für persönliche professionelle Assistenz mindert.

Eine Rationalisierung von Personal durch Technik ist mit Blick auf die Zielgruppe angesichts bereits zu beobachtender Vereinsamungstendenzen der ambulanten Klientel nicht zielführend: »Und oftmals ist es so, die [Anm.: Klienten] wünschen sich ja wirklich nur, dass einmal oder zweimal am Tag jemand kommt und einmal guckt. [...]: Ist alles in Ordnung?« (P02/77).

Die Möglichkeiten persönlicher Assistenz im Bereich der ambulanten Pflege sind zeitlich bereits sehr knapp bemessen. Daher sollten technische Assistenzsysteme nicht dafür benutzt werden, um weitere Personalkosten einzusparen: »Weil das, was die Menschen am meisten brauchen, das ist die haltende Hand und das Ohr, das zuhört und der Mund, der spricht.« (P09/95)

## Technisch-organisatorische Aspekte

Neben Verlust und Diebstahl zählt eine unzureichende Geräteeinweisung zu den organisatorischen Risiken eines Smartphone-Assistenzsystems. Selbst eine bedienungsfreundliche und robuste Gerätetechnik garantiert im Alltag noch keine sichere Anwendung. Dies gilt für hilfebedürftige Klientinnen und Klienten genauso wie für die Mitarbeitenden des sozialen Dienstleisters.

## Implikationen

Ob der Einsatz eines Smartphone-Assistenzsystems in der Alten- und Behindertenhilfe gelingt, ist nicht nur eine Frage der technischen Entwicklungsqualität.

## Wozu Smartphones in der Behindertenhilfe?

Eine große Arbeitserleichterung könnten Smartphones zum Beispiel sein, wenn Beschäftigte der Werkstätten Praktika in Firmen des ersten Arbeitsmarkts absolvieren und deshalb nach Porta Westfalica oder Petershagen fahren müssen. Oft ist ein bis zu dreiwöchiges Bus-Training nötig, bis die Praktikantinnen und Praktikanten den Weg allein beherrschen. In der Regel bricht jedoch die so erworbene Sicherheit sofort zusammen, wenn sich Unvorhersehbares ergibt wie etwa die Verlegung einer Haltestelle oder eine drastische Verspätung. »Wenn es in solchen Situationen möglich wäre, per Smartphone die vertraute Betreuungsfachkraft zu erreichen, sie eventuell auch auf dem Bildschirm zu sehen, würde das meistens schon reichen und wir könnten trotz der Entfernung als Lotsen fungieren«, meint Elke Entgelmeier von den Diakonischen Werkstätten Minden, »zur Zeit ist es aber so, dass in solchen Fällen sofort jemand von uns hinfahren muss.« Interessant wären weiterhin beispielsweise eine Weck- oder Erinnerungsfunktion, ein einfacher Zugriff auf aktuelle regionale Veranstaltungsangebote und eine »Nach-Hause-Funktion«. So könnten Smartphones beispielsweise Menschen mit Behinderungen daran erinnern, wann sie morgens das Haus verlassen müssen; sie könnten helfen, arbeitsfreie Zeit zu gestalten, und dafür sorgen, dass immer der Weg nach Hause gefunden wird.

Quelle: [www.diakonie-stiftung-salem.de](http://www.diakonie-stiftung-salem.de)

Wie die Bedarfsanalyse zeigt, ist für einen sozialen Dienstleister die Klärung der rechtlichen, finanziellen und technisch-organisatorischen Rahmenbedingungen vor Implementierung genauso wichtig.

Den Mitarbeitenden kommt dabei die Schlüsselrolle zu, ob es in der Praxis gelingt, damit die Qualität von Pflege- und Betreuungsprozessen. Als erfolgskritische Stakeholder haben sie maßgeblichen Einfluss auf die Nutzungsentcheidung und Nutzungsintensität der Smartphone-Assistenz.

## Anmerkungen

- (1) Assistive Technologien im häuslichen Umfeld sind dabei auch unter dem Sammelbegriff »Ambient Assisted Living« (AAL) bekannt, die »eine von Technik unterstützte intelligente Umgebung darstellen, um Menschen vor allem in Situationen von Ermüdung, Überforderung und Komplexität zu entlasten« (VDE 2008: 1).
- (2) Die aus den Leitfaden-gestützten Interviews gewonnenen qualitativen Daten wurde transkribiert und nach der Technik der qualitativen Inhaltsanalyse softwaregestützt ausgewertet (Mayring 2010, Gläser/Laudel 2009; Pfadenhauer 2009: 452). Das mit Hilfe von Codes induktiv gebildete Kategoriensystem bildete die Grundlage der Bedarfsanalyse.
- (3) Auf umfangreiche Belege wird an dieser Stelle verzichtet. Erwähnt sei allein die Kontroverse um die NSA-Abhöraffäre um das Smartphone der Bundeskanzlerin im Herbst 2013.

- (4) Anmerkung zur Lesart der anonymisierten Interview-Zitate: Angegeben ist sowohl die Interview- als auch die Abschnittsnummer im Transkript. Die Angabe (P04/48) stammt also aus dem Interview mit Mitarbeiterin oder Mitarbeiter Nr. 4 und findet sich im 48. Abschnitt des Interview-Transkriptes wieder. ■

## Literatur

- Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2010):** Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse, 4. Auflage, Wiesbaden (VS).
- Pfadenhauer, Michaela (2009):** Das Experteninterview. Ein Gespräch auf Augenhöhe, in: : Buber, Renate; Hartmut Holzmüller (Hg.): Qualitative Marktforschung, 2. Auflage, Wiesbaden (Gabler): 449-462.
- Pommerening, Klaus (2013):** Personalisierte Medizin: Herausforderungen für den Datenschutz und die IT-Sicherheit, in: Anzinger, Heribert; Hamacher, Kay; Katzenbeisser, Stefan (Hg.): Schutz genetischer, medizinischer und sozialer Daten als multidisziplinäre Aufgabe, Berlin/Heidelberg (Springer): 21-37.
- Mayring, Philipp (2010):** Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, 11. Auflage, Weinheim und Basel (Beltz).
- Schmid, Viola (2013):** Zu den Voraussetzungen für die erfolgreiche Realisierung informationstechnologischer Projekte: die »HKA-Formel« (Haftung – Kommunikation – Akzeptanz) und andere Herausforderungen, in: Anzinger, Heribert; Hamacher, Kay; Katzenbeisser, Stefan (Hg.): Schutz genetischer, medizinischer und sozialer Daten als multidisziplinäre Aufgabe, Berlin/Heidelberg (Springer): 219-235.