

Digitalisierung zur Qualitätssicherung in der 24-Stunden-Betreuung

Autoren: Carina Hauser¹, Elisabeth Haslinger-Baumann², Elisabeth Kupka-Klepsch³, Franz Werner⁴

Hintergrund

Aufgrund ihrer Kosteneffizienz ist die 24-Stunden-Betreuung ein Schlüsselement des österreichischen Pflegesystems zur Unterstützung älterer und pflegebedürftiger Personen. (Bauer & Österle, 2013)⁵ Diese Unterstützung kann sowohl hauswirtschaftliche als auch pflegerische Tätigkeiten sowie die Rund-um-die-Uhr-Betreuung umfassen. 24-Stunden-Betreuer*innen pendeln alle zwei oder mehr Wochen zwischen ihrem Herkunftsland (hauptsächlich Slowakei, Ungarn und Rumänien) und Österreich, was für die Betroffenen belastend ist. Darüber hinaus werden die Arbeitsbedingungen durch Sprachbarrieren, das Zusammenleben mit chronisch kranken Menschen, die Isolation von Familie und Freunden sowie eine geringe oder gar keine einschlägige spezifische Ausbildung in der Pflege erschwert. Diese Herausforderungen betreffen sowohl die 24-Stunden-Betreuer*innen als auch deren Klient*innen, Angehörige, Pflegefachkräfte und Betreuungsagenturen. (Haslinger-Baumann, Lilgenau, Binder, Gugenberger, 2019)⁶

Ziel

Da AAL (Active and Assisted Living) Informations- und Kommunikationstechnologien potenziell dazu beitragen können, die Lebensqualität älterer Menschen in der 24-Stunden-Betreuung zu verbessern, ist das Ziel des von der FFG geförderten interdisziplinären Forschungsprojekts (2019-2021), die Entwicklung und Evaluation einer Softwarelösung zur Unterstützung und Qualitätssicherung in der 24-Stunden-Betreuung.

Eingesetzte wissenschaftliche Methoden für Nutzer*innenerhebung, Contententwicklung, technische Entwicklung und Evaluationsstudie

In einer Nutzer*innenbefragung (n=45) mit Leitfadeninterviews, Fokusgruppen und Cultural Probes wurden die Bedürfnisse der Nutzer*innen für die Entwicklung einer digitalen Softwarelösung zur Verbesserung der Qualität der häuslichen 24-Stunden-Betreuung erhoben. Die Ergebnisse der Bedarfserhebung flossen in die Entwicklung der vier Bereiche (1) e-Learning mit 33 mehrsprachigen Trainingskursen, (2) individuell anpassbare elektronische Betreuungsdokumentation mit (3) integriertem Notfallmanagement und (4) einer Vernetzungsplattform mit Facebook-Gruppe und dem Messenger Signal ein. Der Prototyp wurde in einer Longitudinalstudie (3-armige RCT) mit begleitenden qualitativen Erhebungen (Fokusgruppen, Gruppeninterview, Usability Walkthrough) von 24-Stunden-Personenbetreuer*innen über 12 Monate getestet. Für die RCT wurden 113 Personenbetreuer*innen in 82 Pflegehaushalten rekrutiert.

Ergebnisse

Die Ergebnisse der Evaluationsstudie zeigen, dass insbesondere die e-Learning Plattform, aber auch die Kombination aus e-Learning und e-Dokumentation hilfreich im Betreuungsalltag gesehen werden. Für die Nutzung der Plattformen benötigten die 24-Stunden-Betreuer*innen zu Beginn eine Einschulung mittels Tutorial-Videos sowie fallweise persönliche Unterstützung. Die Bereitschaft und die Intensität der Nutzung der Softwarelösung wird von der Technikkompetenz der 24-Stunden-Betreuer*innen beeinflusst.

Schlussfolgerung

Die Ergebnisse der Evaluation lassen erkennen, dass die Softwarelösung gut angenommen wird, vorausgesetzt die 24-Stunden-Betreuer*innen werden gut in das System eingeschult. Somit ist ein umfangreiches Onboarding der Personenbetreuer*innen für die Akzeptanz und Nutzung der Softwarelösung unumgänglich.

¹ Health Assisting Engineering, FH Campus Wien, University of Applied Sciences Vienna

² Nursing Science, FH Campus Wien, University of Applied Sciences Vienna

³ Nursing Science, FH Campus Wien, University of Applied Sciences Vienna

⁴ Health Assisting Engineering, FH Campus Wien, University of Applied Sciences Vienna

⁵ Bauer, G. & Österle, A. (2013). 24-Stunden-Betreuung für ältere Menschen. Entwicklungen und Wirkungen der Regularisierung der Betreuung in privaten Haushalten in Österreich. Sozialer Fortschritt, 62 (3), 71 – 77.

⁶ Haslinger-Baumann, E., Lilgenau, A., Binder, Gugenberger, K. (2019). Qualitätsmerkmale in der 24h-Betreuung aus der Perspektive der Betroffenen - Ergebnisse einer Pilotbefragungsstudie in Österreich. In: Pflege, 32 (4), S. 189-200.