

Ausgabe 5: 24.06.2024

Fachartikel Alter:n neu denken – Schwerpunkt: Pflege der Zukunft

Informelle Pflege im digitalen Zeitalter – Herausforderungen und Lösungen

Sandra Dohr¹, Judith Goldgruber²

¹ Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Albert Schweitzer Institut, Geriatriische Gesundheitszentren der Stadt Graz

² Leiterin des Albert Schweitzer Instituts, Geriatriische Gesundheitszentren der Stadt Graz

Veröffentlicht am 24.06.2024: Erstveröffentlichung: Dohr, S. & Goldgruber, J. (2024). Informelle Pflege im digitalen Zeitalter – Herausforderungen und Lösungen, *ProCare*, 29(5): 42-45.

Zusammenfassung

Pflegende Angehörige spielen eine entscheidende Rolle im Gesundheitswesen, sind jedoch oft gesundheitlichen Belastungen ausgesetzt, weshalb Maßnahmen zur Entlastung und Unterstützung erforderlich sind. Digitale Angebote gewinnen zunehmend an Bedeutung, um pflegende Angehörige in physischer, psychischer und organisatorischer Hinsicht zu unterstützen. Allerdings konzentrieren sich viele Technologien bisher hauptsächlich auf die Bedürfnisse der zu Pflegenden, während die Erfordernisse pflegender Angehöriger oft vernachlässigt werden. Die Entwicklung digitaler Tools braucht daher einen personenzentrierten Ansatz, welcher pflegende Angehörige und das gesamte Ökosystem miteinbezieht. In der Praxis erweist sich das kommunale Setting als geeignete Anlaufstelle für physische wie digitale Unterstützungsangebote rund um Pflege und Betreuung. Die Entlastung bei alltäglichen Betreuungsaufgaben stellt einen zentralen Bedarf dar, wobei eine digitale Plattform zur Vernetzung von pflegenden Angehörigen und Dienstleistungsanbietern ein vielversprechender Lösungsansatz zu sein scheint.

Schlüsselwörter: pflegende Angehörige, digitale Angebote, neue Technologien, kommunales Setting, Personenzentrierung, informelle Pflege, Betreuung

Abstract

Informal caregivers play a crucial role in healthcare, yet they are often exposed to health-related strains, making it necessary to provide support. Digital services are becoming increasingly important to support informal caregivers physically, mentally and in organizational aspects. However, many technologies have so far focused mainly on the needs of care recipients, neglecting those of informal caregivers. The development of digital tools therefore requires a person-centered approach that involves caregivers and the entire ecosystem. In practice, community settings prove to be a suitable point of contact for both physical and digital support services relating to care. Relief from daily caregiving tasks is a central need for informal caregivers, with a digital platform connecting seekers of help with service providers being a promising solution.

Keywords: informal caregivers, digital tools, new technologies, community, person-centeredness, care





Ein Blick in die Literatur mit Public Health-Brille ...

Der Großteil der Pflege- und Betreuungsleistungen wird von Familienmitgliedern oder Zugehörigen erbracht, wodurch die informelle Pflege eine entscheidende Stütze des österreichischen Gesundheits- und Sozialsystems bildet. In Österreich sind etwa 947.000 Personen für die Pflege und Betreuung von Angehörigenverantwortlich, wobei sich etwa 801.000 Erwachsene um eine pflegebedürftige Person zu Hause kümmern [1]. Es ist allgemein bekannt und wissenschaftlich gut erforscht, dass die Pflege- und Betreuungsarbeit belastend ist und oft mit hoher Verantwortung, persönlichem Verzicht, Ängsten, Sorgen sowie veränderten Rollenverhältnissen einhergeht [2]. Risikofaktoren, welche die Belastung beeinflussen, sind der Gesundheitszustand pflegender Angehöriger, die Bewältigung von Verhaltensproblemen bei den Pflegebedürftigen, die Häufigkeit und Dauer der Pflegetätigkeiten sowie der Grad der Pflegeabhängigkeit [3]. Fast die Hälfte der pflegenden Angehörigen steht praktisch „rund um die Uhr“ für die pflegebedürftige Person zur Verfügung. Zudem bewerten pflegende Angehörige ihren Gesundheitszustand im Vergleich zur Gesamtbevölkerung tendenziell schlechter. Ein beträchtlicher Teil (~ 53%) ist bereits in Pension und erlebt möglicherweise selbst altersbedingte Einschränkungen. Darüber hinaus führt ein Fünftel die informelle Pflege ohne professionelle oder informelle Unterstützung durch [1].

Neue Technologien

Um das informelle Pflegesystem aufrechtzuerhalten, ist es unerlässlich, unterstützende Maßnahmen bereitzustellen. Dabei gewinnen digitale Angebote zunehmend an Bedeutung [4]. Neue Technologien zielen darauf ab, physische, psychische und organisatorische Entlastung zu bieten und konzentrieren sich gegenwärtig vor allem auf die Bereiche Bildung, Kommunikation, Monitoring und Sicherheit sowie alltägliche pflegerrelevante

Aufgaben [5, 6]. Internetbasierte Anwendungen über Smartphones und Computer erleichtern den Zugang zu Informationen sowie den regelmäßigen und ortsunabhängigen Austausch zwischen Angehörigen, Peers und Health Professionals [7, 8]. Monitoring- und Sensortechnologien bieten Sicherheit durch die Überwachung von Bewegungsmustern, Vitalparametern und Aktivitäten sowie durch die rechtzeitige Benachrichtigung bei kritischen Situationen [9]. Alltagsunterstützung kann durch technische Lösungen wie digitale Kalender, Erinnerungshilfen oder elektronische Aufstehhilfen geboten werden [10]. Zusätzlich werden soziale Roboter, Exergaming oder Tablet-Applikationen als neue Technologien in der Betreuung und Aktivierung von älteren Menschen derzeit viel diskutiert [11, 12, 13].

Bedürfnisorientierung und Chancengerechtigkeit

Neue Technologien für die Zielgruppe der pflegenden Angehörigen sind gegenwärtig relativ seltene Forschungsgegenstände. Technologien, die auf die häusliche Pflege abzielen, konzentrieren sich bisher primär auf die Bedürfnisse Pflegebedürftiger, vor dem Hintergrund, deren Selbstständigkeit zu fördern und somit den Pflege- und Betreuungsaufwand zu reduzieren [14]. Die Förderung von Gesundheit, die Stärkung sozialer Kontakte und die Schaffung von Möglichkeiten für pflegende Angehörige, eine Auszeit zu nehmen, wurden bisher in der Entwicklung digitaler Lösungen vernachlässigt [5]. Eine Übersichtsarbeit zu digitalen Tools zur psychischen Gesundheit verdeutlicht aber das Potenzial dieser Technologien über die bloße Pflege und Betreuung hinaus. Sie können zum Aufbau von Bewältigungsfähigkeiten oder zur Emotionsregulation beitragen [15]. In Zukunft sind außerdem inklusiv gestaltete digitale Lösungen erforderlich, um sicherzustellen, dass pflegende Angehörige nicht aufgrund mangelnder digitaler Kompetenzen oder finanzieller Ressourcen von der Nutzung entsprechender Angebote ausgeschlossen werden [6].





Im Gespräch mit...

Nicole Traxler, die Alles Clara leitet und gemeinsam mit ihrem Team die Alles Clara-App, eine datensichere Beratungsinfrastruktur, entwickelt. Über diese baut sie eine digitale Entlastungs- und Pflegeberatung auf, die breit gesellschaftlich von Pflegesektor, Wissenschaft, öffentlicher Hand und Privatwirtschaft getragen werden soll.

Nicole Traxler strebt mit der App „Alles Clara“ eine umfassende Unterstützung durch Online-Beratung für die informelle Pflege an. Dabei legt sie besonderen Wert auf die Personenzentrierung als zentralen Schlüsselfaktor bei der Entwicklung digitaler Lösungen für die Pflege.

Was zeichnet „Alles Clara“, die „App, die Pflegen leichter macht“ aus?

Die Alles Clara-App erreicht pflegende Angehörige frühzeitig und an Übergängen von unterschiedlichen Settings. Alles Clara ermöglicht datensichere, digitale Entlastungs- und Pflegeberatung in Online-Beratung durch geschulte Beraterinnen und Berater aus der Pflege und Psychologie. So erhalten pflegende Angehörige zeitlich und örtlich unabhängig Orientierung, Unterstützung, Entlastung und Stärkung. Ziel ist es, digital so lange wie nötig zu begleiten und dort, wo notwendig, gezielt an weiterführende Angebote zu verweisen. Die Beraterinnen und Berater kommen aus dem Pflegesektor, derzeit vorrangig von Caritas, Diakonie, Hilfswerk, Rotes Kreuz, Samariterbund und Volkshilfe. In Alles Clara werden sie gepoolt und profitieren ebenfalls: Die Online-Beratung integriert sich als flexibles, körperlich entlastendes Element in ihren Berufsalltag und stellt ein Job Enrichment für Pflegekräfte dar. So stocken Pflegekräfte etwa auf Vollzeit auf und bleiben dem Sektor mit ihrem Wissen und ihrer Erfahrung erhalten.

Wie und wobei können digitale Tools pflegende Angehörige unterstützen?

Bei Alles Clara sehen wir, dass digitale Tools helfen können, die richtige Information und Unterstützung, zur passenden Zeit, auf den individuellen Fall heruntergebrochen, an Betroffene zu übermitteln und sie durch schwierige Situationen zu begleiten – niederschwellig vom Handy aus in den Alltag integriert. Ein Blick in den Altenpflegesektor zeigt, dass sich auch viel im Bereich Sensorik und Sturzprävention tut, was – richtig umgesetzt – auch Angehörige entlasten kann. Wir werden mit digitalen Tools nie alle Menschen erreichen, trotz größter Niederschwelligkeit. Allerdings werden in unserer alternden Gesellschaft in den kommenden zehn bis 15 Jahren immer mehr Personen zu pflegenden Angehörigen, bei denen Digitalisierung integrierter Bestandteil des Alltags ist und die auch in der informellen Pflege von dieser profitieren möchten.

Was muss bei der Entwicklung von digitalen Tools beachtet werden, damit diese tatsächlich genutzt werden?

Die informelle Pflege integriert sich als ein Lebensbereich von vielen in den Alltag eines Menschen. Wie in allen anderen Bereichen nutzen wir digitale Tools nur, wenn sie uns helfen, ein Problem zu lösen und uns einen wirklichen Mehrwert bringen. Im Idealfall sind sie auch einfach zu bedienen und werden gerne genutzt. Daran sollten wir uns auch bei der Entwicklung digitaler Unterstützungsangebote orientieren. Wir müssen wirkungsvolle Lösungen für die Probleme und Herausforderungen pflegender Angehöriger schaffen. Dafür ist das kontinuierliche Einbeziehen der Nutzerinnen und Nutzer essenziell und die Kombination mit hoher Bedienungsfreundlichkeit und ansprechendem Design ein Muss. Bei der Unterstützung pflegender Angehöriger müssen wir uns außerdem immer bewusst sein, dass sich viele mit dieser Rolle gar nicht identifizieren. Das



Thema ist gesellschaftlich noch immer schambesetzt und Menschen quer durch die Gesellschaft tun sich schwer, die Rolle anzunehmen. Das hat wiederum Auswirkungen darauf, wie Unterstützungsangebote kommuniziert und verbreitet werden.

Wie kann die Nutzereinbeziehung gelingen?

In unseren Projekten versuchen wir von Beginn an, also bereits beim Aufbau des Problemverständnisses, in Kontakt mit Betroffenen und Stakeholdern zu kommen und diese über unterschiedliche Methoden zu involvieren. Über Fokusgruppen, Workshops, Feedbacksessions und User Tests wird ihre Stimme gehört. In allen Kontaktpunkten spielen Offenheit zum Umdenken der Problemstellung und der Lösung sowie Kommunikation auf Augenhöhe eine wichtige Rolle. Niemand, außer den Betroffenen selbst, weiß, was sie brauchen und was ihnen hilft. In Alles Clara sind wir hier sogar noch einen Schritt weiter gegangen. Durch die Begleitung von Prof. Hanna Mayer und ihrem Team an der Karl-Landsteiner-Privatuniversität folgt Alles Clara seit Beginn der Personenzentrierung. Die Pflegewissenschaftlerin hat diesen Ansatz aus der formellen Pflege auf Angehörige und in den digitalen Raum übertragen und uns damit einen Orientierungspunkt für viele wichtige Entscheidungen gegeben. In der Personenzentrierung werden dabei nicht nur die Nutzerinnen und Nutzer (Ratsuchende sowie Beraterinnen und Berater), sondern wir alle, die in Alles Clara zusammenwirken, mit unseren Bedürfnissen in die Entwicklung miteinbezogen. Die Personenzentrierung bildet auch die Basis des Wirkmodells von Online-Beratung in Alles Clara, das im Zuge der Evaluierung aufgestellt wurde [16].

Welche innovativen Entwicklungen zur Unterstützung und Entlastung pflegender Angehöriger erwarten Sie in den nächsten Jahren?

Wir stehen in den kommenden Jahren gesellschaftlich vor großen Herausforderungen in der Pflege. Gleichzeitig sehen wir in Digitalisierung und Technologie enorme Entwicklungen. Da wäre jede Prognose falsch. Natürlich wünsche ich mir, dass wir Alles Clara gemeinsam mit dem Pflegesektor, der öffentlichen Hand, der Wissenschaft und der Privatwirtschaft als digitale Sozialdienstleistung in Österreich etablieren – und hier auch verstärkt migrantische Gruppen und Young Carers ansprechen. Ich glaube allerdings, dass wir uns im Gesundheitssystem noch stärker an Patientinnen und Patienten orientieren müssen und hier insbesondere die Durchgängigkeit zwischen den unterschiedlichen Settings erhöhen sollten. So kann eine gute Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Pflegebedürftigen, Angehörigen, Pflegediensten, Ärztinnen und Ärzten, Therapeutinnen und Therapeuten, Fahrdiensten, etc. für alle involvierten Personen und Organisationen Entlastung bieten und die Versorgungslandschaft verbessern.

Alles Clara steht zum Testen und Nutzen bereit. Interessierte können sich an das Albert Schweitzer Institut wenden.



Esther* erzählt ...

Im Projekt „Lebenslanges Lernen und Bürgerbeteiligung in der Region – Pflegende Angehörige reden mit“ wurden pflegende Angehörige zu ihrer Pflege- und Betreuungssituation befragt.

Zwischen Hingabe und Erschöpfung

„Ich habe meine Berufstätigkeit reduziert und trotzdem ist es noch viel. Es ist nicht nur



körperlich anstrengend, sondern auch psychisch, da man es permanent machen muss.“

Potenzial für Unterstützung in der Gemeinde

Pflegende Angehörige wünschen sich stundenweise Entlastung in ihren Betreuungsaufgaben (z.B. Gesellschaft leisten, Arztbesuche absolvieren, Einkäufe tätigen). Diese Unterstützung könnten Ehrenamtliche (z.B. Studierende, Pensionistinnen und Pensionisten) leisten. Mehr Klarheit und Unterstützung bei Förderanträgen, eine Anlaufstelle für pflegerische Fragen, Selbsthilfegruppen oder Arbeitsplätze für pflegende Angehörige in der Gemeinde wären ebenfalls vielversprechende Entlastungsangebote.

Status Quo und Wünsche an digitale Anwendungen in der häuslichen Pflege und Betreuung

Pflegende Angehörige nutzen Computer oder Smartphones, um Informationen rund um Pflege und Betreuung sowie Beratungsstellen zu recherchieren. Messaging-Dienste werden ebenfalls gerne verwendet. Notrufsysteme mit Alarmierungsfunktion via Rufknöpfe für Pflegebedürftige sind weit verbreitet. Geschätzt werden auch digitale Formulare, welche ortsunabhängig ausgefüllt werden können. Bei der Nutzung digitaler Formulare wird die Unterstützung durch Gemeindebedienstete positiv hervorgehoben. Pflegende Angehörige berichten ebenfalls über den Einsatz von Apps zur kognitiven Aktivierung (z.B. Gedächtnistraining) oder TV Streaming-Angeboten zur Beschäftigung der Pflegebedürftigen. Die begrenzten digitalen Fähigkeiten der von Pflegenden erschweren jedoch deren Einsatz.

Es besteht Bedarf an qualitätsgesicherten Pflege-Apps. Außerdem wünschen sich pflegende Angehörige einen Online-Pool, welcher Dienstleistungsanbieter von Alltagsunterstützung (z.B. Haushaltshilfe) in der

Gemeinde auflistet. Eine digitale Drehscheibe in Form einer App könnte hilfebedürftige Personen und Dienstleistungsanbieter miteinander vernetzen.

Die Gemeinde wird als digitale Anlaufstelle für Anliegen rund um Pflege und Betreuung gesehen: „Die Gemeindeforum bräuchte eine Rubrik, wo alle Informationen und Adressen rund um Pflege gesammelt werden.“ Umfassendere Informationen soll es im Anschluss über direkten Kontakt, etwa über Community Nurses, geben.

Zusätzlich wären pflegende Angehörige daran interessiert, Wearables zur Sturzerkennung und Vitalparameterüberwachung sowie Virtual Reality-Brillen auszuprobieren. Großes Potenzial sieht eine pflegende Angehörige in der Digitalisierung der Medikamentenabholung.

Einfach, sicher und ergänzend.

Pflegende Angehörige sind gegenüber neuen Technologien noch skeptisch. Englische Begriffe bestehender Angebote schrecken ab. Es braucht einfache Sprache, um auch ältere pflegende Angehörige anzusprechen. Sicherheitsvorkehrungen müssen die Privatsphäre schützen, Missbrauch von Gesundheitsdaten und Stress bei der Nutzung digitaler Anwendungen vermeiden. Der persönliche Kontakt zu Anlaufstellen bleibt unersetzlich.

* Esther: eine historische und zugleich symbolische Person, die als eine Repräsentantin für Personen mit komplexen Bedürfnissen steht. Erfunden von den Gründerinnen und Gründern des südschwedischen ESTHER-Netzwerks.



Unser Projekt...

**Lebenslanges Lernen +
Bürgerbeteiligung in der Region: Pflegende
Angehörige reden mit**

Im Projekt „Lebenslanges Lernen und Bürgerbeteiligung in der Region – Pflegende Angehörige reden mit“, das vom Land



Steiermark gefördert wird, erarbeitet das Team des Albert Schweitzer Instituts gemeinsam mit pflegenden Angehörigen und weiteren Stakeholdern der Pilotgemeinde Gratwein-Straßengel zunächst den ganz konkreten Unterstützungsbedarf pflegender Angehöriger für einen gut funktionierenden Alltag. Dabei werden ihre Herausforderungen im Hinblick auf Gesundheitskompetenz und Digitalisierung besonders in den Blick genommen.

Pflegende Angehörige verfügen oft über eine inadäquate Gesundheitskompetenz und geringes Wissen über die oft vielfältig bestehenden Unterstützungsangebote ihrer Region. Gemeinsam werden Vorschläge für passgenaue Unterstützungs- und Entlastungsangebote entwickelt und die vielversprechendsten Lösungsansätze der Gemeinde ausgewählt, die in Prototypen überführt und in Feedbackschleifen gemeinsam weiterentwickelt werden. Ziel ist es, Wege zu finden, um die pflegenden Angehörigen der Pilotgemeinde bestmöglich zu unterstützen und zu entlasten.

Weil die digitale Gesundheitskompetenz in der Altersgruppe der 55- bis 69-Jährigen, in welcher der Anteil pflegender Angehöriger am höchsten ist, oft besonders problematisch ist [17], ist es wichtig, die digitalen Kompetenzen der pflegenden Angehörigen zu fördern. Bei der Auswahl der Lösungsansätze wird besonderer Wert darauf gelegt, dass sie die Zielgruppe darin stärken, relevante Informationen und Angebote in der Vielfalt des Internets selbstständig zu finden, zu verstehen und deren Qualität beurteilen zu können.

Im Projekt werden folgende Prototypen konkretisiert: (1) Niederschwellige Veranstaltungen innerhalb der Gemeinde zur Förderung der digitalen Gesundheitskompetenz, sowie (2) eine (digitale) Drehscheibe bzw. ein Matching-Tool für pflegende Angehörige, das Angebote und Bedarfe in der Gemeinde zusammenführt und Suchende sowie Dienstleistungsanbieter miteinander vernetzt, ähnlich der Funktionsweise der Alles Clara-App.

Fragen und Anregungen zur Fachartikelreihe *Alter:n neu denken* und zum Thema *Pflege der Zukunft*:
Albert Schweitzer Institut für Geriatrie und Gerontologie der Geriatrischen Gesundheitszentren der Stadt Graz

Albert-Schweitzer-Gasse 36, 8020 Graz

Tel.: +43 316 7060 1060

ggz.asigg@stadt.graz.at

Quellen

- [1] Nagl-Cupal, M. et al. Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (Hg.). (2018): *Angehörigenpflege in Österreich. Einsicht in die Situation pflegender Angehöriger und in die Entwicklung informeller Pflegenetzwerke*. Universität Wien.
- [2] BMSGPK. (2022). *Österreichischer Pflegevorsorgebericht 2021*. Wien, Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz.
- [3] Cartaxo A. et al. (2023). *Health and Social Care in the Community*, 1–14, <https://doi.org/10.1155/2023/3270083>
- [4] World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. Geneva, World Health Organization.
- [5] Loboiko, K. (2023). *Pflegende Angehörige: Digitale Angebote zu Unterstützung und Entlastung*. In: Bohnet-Joschko, S., Pilgrim, K. (Hg.) *Handbuch Digitale Gesundheitswirtschaft*. Springer Gabler, Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-41781-9_45
- [6] Zhai, S. et al. *Digital health*, 9, 20552076231171967. <https://doi.org/10.1177/20552076231171967>
- [7] Newman, K. et al. (2019). *BMC Public Health* 19, 1495. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7837-3>



- [8] Hopwood, J. et al. (2018). Journal of medical Internet research, 20(6), e216. <https://doi.org/10.2196/jmir.9548>
- [9] Wrede, C. et al. (2023). Frontiers in digital health, 5, 1257009. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2023.1257009>
- [10] Landeshauptstadt Hannover, Fachbereich Senioren (2018): Wohnen mit technischer Unterstützung. Geräte – Einsatzfelder – Kosten. Hannover: Kommunaler Seniorenservice. Verfügbar unter: <https://seniorenberatunghannover.de/Aktuelles/Technische-Unterstuetzung-im-Alter-zuHause/2/382> [10.05.2024]
- [11] Zuschnegg, J. et al. (2021). Alzheimer's Dement., 17: e052150. <https://doi.org/10.1002/alz.052150>
- [12] Müller, H. et al. Frontiers in aging neuroscience, 15, 1143859. <https://doi.org/10.3389/fnagi.2023.1143859>
- [13] Ramprasad, C. et al. (2019). Clinical Gerontologist, 42(1), 17–26. <https://doi.org/10.1080/07317115.2017.1322162>
- [14] Krick, T., et al. (2019). BMC health services research, 19(1), 400. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4238-3>
- [15] Petrovic, M., & Gaggioli, A.(2020). Frontiers in public health, 8, 128. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00128>
- [16] Mayer, H., Clement, T. & Gabl, K. (2023). ALLES CLARA – Realist Evaluation (I) Unveröffentlichter Forschungsbericht. Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften, Fachbereich Pflegewissenschaft – Schwerpunkt Person-Centred Care Research.
- [17] Griebler, R., Straßmayr, C., Mikšová, D., Link, T., Nowak, P. & Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz-Messung der ÖPGK. (2021): Gesundheitskompetenz in Österreich: Ergebnisse der österreichischen Gesundheitskompetenzerhebung HLS19-AT. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien.

