

Vernetzte Dienste für altersgerechtes Wohnen



Rolf Brechbühl

Selbstständiges Wohnen bis ins hohe Alter bedingt, dass Senioren mit bestimmten Dienstleistungen unterstützt werden. Bestehende Angebote sind aber häufig personalintensiv und damit kostspielig, sodass nur kaufkräftige Senioren davon profitieren können. Ein neues Konzept nutzt nun die Strategie der Partizipation an bestehenden Infrastrukturen, wodurch sich die Kosten senken lassen.

Rolf Brechbühl, Emil Kowalski und Ulrich Pagel



Emil Kowalski

Anforderungen an die Qualität des Wohnens ändern sich, auch im Seniorenssegment. Die Bevölkerung wird älter und bleibt länger körperlich gesund und vital. Rund 40 Prozent der heute 65-jährigen Frauen werden weitere 25 Jahre und mehr leben, über die Hälfte der heutigen Schulmädchen werden 90-jährig und älter (siehe *Tabelle*). Auf der anderen Seite führt die Langlebigkeit zu einem höheren Anteil pflegebedürftiger altersdementer Personen, die spezielle Pflege benötigen. Damit öffnet sich die Schere: Einerseits wollen Senioren trotz altersbedingter Behinderungen in den eigenen vier Wänden bleiben, andererseits steigen die Intensität und Kosten der stationären Pflege, sodass Gemeinden zunehmend daran interessiert sind, die Senioren möglichst lange mit ambulanter Hilfe zu Hause zu behalten.

Interessant ist, dass es primär schwere Demenzbeeinträchtigungen sind (Gewalttätigkeit, Weglaufgefährdung, Herumirren, Selbst- und Fremdgefährdung), welche den Übertritt in die stationäre Heimpflege erfor-



Ulrich Pagel

dern. Doch rund 80 Prozent der über achtzigjährigen Schweizerinnen und Schweizer bleiben bis zum Ableben in der eigenen Wohnung [1] (siehe *Grafik*).

In hindernisfrei gebauten Wohnungen, die mit Rollstuhl oder Rollator genutzt werden können und die über die notwendige Dienstleistungs-Infrastruktur verfügen, ist der Prozentsatz derjenigen, welche den Übertritt in stationäre Pflege vermeiden können, noch höher. Hier zeigt sich die gesundheitspolitische Dimension des Wohnens mit Dienstleistungen im Alter.

Zwei unterschiedliche Konzepte

Die erforderlichen Dienstleistungen im Alter umfassen medizinische und pflegerische Hilfe, die bei Bedarf 24 Stunden zur Verfügung steht, wie auch Mahlzeitendienste und das Vermitteln von sozialen Kontakten. Weitere Dienstleistungen sind Unterstützung im Haushalt und bei Abwesenheit sowie hindernisfreies Wohnen ohne Stufen und Schwellen.

Bei der Bereitstellung der vorgesehenen Dienste stehen zwei unterschiedliche Konzepte im Vordergrund: Die Nutzung einer speziell für das jeweilige Domizil aufgebauten Infrastruktur und die Vernetzung verschiedener bestehender Anbieter, wie sie im Konzept «bonacasa» zum Zuge kommt.

Insbesondere in sogenannten Alters-Residenzen wird die dort notwendige hotel- und pflegeheimartige Infrastruktur als Bestandteil des Domizils bereitgestellt. Es gibt permanent anwesendes Pflegepersonal, einen Nachtdienst, eine Küche, Putzequipen etc. Die Kosten müssen auf wenige Nutzer um-

Tabelle:

Vergleich der Lebenserwartung bei den Jahrgängen 1880 bis 1980

Geburtsjahr	Anteil Männer, die das 90. Lebensjahr erreichen	Anteil Frauen, die das 90. Lebensjahr erreichen
1880	2,5 %	4,8 %
1900	4,9 %	13,4 %
1920 (Prognose)	11,1 %	27,7 %
1940 (Prognose)	20,3 %	40,3 %
1960 (Prognose)	29,0 %	48,3 %
1980 (Prognose)	36,7 %	52,9 %

Quelle: Bundesamt für Statistik

gelegt werden, was eine Art Konsumzwang erfordert, wie man ihn von Pensionsarrangements kennt. Die Preise sind sehr hoch und nur für ein schmales oberes Marktsegment angemessen.

Das Konzept «bonacasa» hingegen nutzt die Strategie der Partizipation an eine bestehende Infrastruktur. Mahlzeiten, so gewünscht, werden von einem vorhandenen Anbieter bereitgestellt, einem Restaurant oder einer anderen Grossküche. Der 24-Stunden-Notruf wird an eine bestehende Zentrale geleitet, etwa an ein nationales Netz oder nachbarliches Pflegeheim. Concierge-Dienste werden so organisiert, dass die Aufträge zwar zentral entgegengenommen werden, aber von vielen vernetzten Anbietern erbracht werden, von professionellen Diensten bis zu studentischen Selbsthilfe-Organisationen.

Bei diesem Konzept wird lediglich die Bereitschaft für die Erbringung der Dienstleistungen pauschal bezahlt, die Dienste werden nur bei effektiver Inanspruchnahme verrechnet. Durch die Vernetzung vorhandener Dienstleister werden diese gar besser ausgelastet, tendenziell verursachen ihre Dienste nur marginale Kosten.

Vernetzte Dienstleistungen

Selbstverständlich erfordert die Dienstleistungserbringung durch mehrere nicht unbedingt ortsgebundene Anbieter eine effiziente Logistik, die mit den Mitteln der modernen ICT² realisiert werden kann. Hierfür wurde das System bonacasaNET entwickelt, das technisch auf marktgängige Standards zurückgreift. Die Zielsetzung dieses Systems beinhaltet:

- umfassendes Dienstleistungsangebot

- Bestellen (und teilweise Erbringen) von Dienstleistungen während 7 x 24 Stunden
- von der Bestellung bis zur Abrechnung alles «aus einer Hand»
- externe Kontrolle und Sicherstellung der Qualität.

Die anspruchsvolle Zielsetzung bedingte die Zusammenarbeit mit kompetenten, überregionalen Partnern in folgenden Aufgabebereichen:

- Swisscom – Technologie
 - Securitas Gruppe – Sicherheit, Intervention
 - Mediacall – Medizinische Einsatzzentrale
- Gemeinsam wurde ein Produkt entwickelt und erstmals in einer Wohnüberbauung mit 108 Mietwohnungen (Wohnanlage Schüsspark DUE, Biel) umgesetzt.

Aufbau und Umsetzung des Systems

Das bonacasaNET-System besteht aus folgenden Komponenten:

Technische Basis

- Die Immobilie wird zentral mit Breitband-Infrastruktur (PUS-System) erschlossen.
- Als Grundausstattung verfügt jede Wohnung über Telefon-, Internet (ADSL 3500)- und Bluewin-TV-Anschluss.
- Sämtliche erforderlichen Geräte (Tablet-PC, Notrufgerät) werden im Technologieleasing bereitgestellt, für Unterhalt und Erneuerung ist gesorgt.

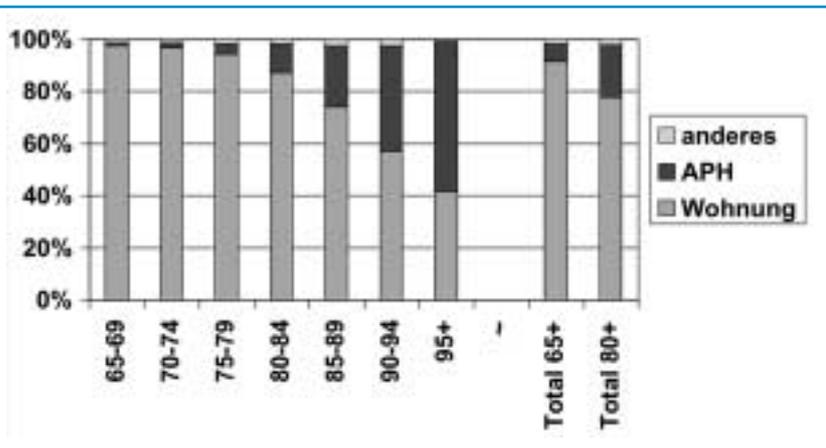
Die Handhabung der Produkte ist sehr einfach, weil Senioren mit der modernen Technologie eher weniger vertraut sind.

Dienstleistungskonzept

Die oben erwähnten Dienstleistungen können auf drei Arten nachgefragt werden:

² Informations- und Kommunikationstechnologie

- *Persönlich*: Ein nicht nur virtuell vorhandener Concierge nimmt Bestellungen entgegen, hilft bei kleineren Handreichungen und ist die gute Seele vor Ort. Aus Kostengründen wird auch diese Aufgabe mit anderen bestehenden Infrastrukturen kombiniert, etwa mit qualifizierter Haus-



Grafik: Verbleib in Wohnungen und Alters- und Pflegeheimen nach Altersgruppen

wartung. Im Projekt Schüsspark DUE hat der Betreiber des Quartierkaffees die Concierge-Dienste übernommen.

- *Telefonisch*: Ein zweisprachiges Call Center (betrieben durch Swisscom) sorgt für 7 x 24 Stunden Erreichbarkeit und vermittelt sämtliche Dienstleistungen.
- *Via Internet*: Jede Wohnung verfügt über einen Tablet-PC³ mit einem für die Bedürfnisse von bonacasa entwickelten Home Service Portal. Die Bewohner können so im Sinne des «one stop shopping»⁴ auch über dieses Portal alle Dienstleistungen anfordern, weitere Informationen erhalten oder mit ihren Mitbewohnern kommunizieren.

Sicherheit und Qualität

- Jeder Wohnung steht 7 x 24 Stunden eine Notfallorganisation zur Verfügung. Auf einfachste Weise (Notknopf) kann im Notfall Hilfe geordert werden.
- Die eigene bonacasa-Zentrale steht den Bewohnern für Reklamationen, Anregungen und Wünsche zur Verfügung und sorgt so für qualitativ gute Dienstleistungen.

Erste Erfahrungen – weiteres Vorgehen

Erste Kundenreaktionen zeigen, dass insbesondere zwei Punkte von Bedeutung sind:

- Modularisierung des Angebotes – die Bewohner wollen die Zusammensetzung der Hardware selbst bestimmen. Weil heute auch Senioren zunehmend über einen eigenen PC verfügen, ist ein Tablet-PC nicht zwingend.
- Die von diversen Anbietern bezogenen Dienstleistungen sollten einfach und übersichtlich bezahlt werden können, zweckmässig mit einer monatlichen Gesamtrechnung. Die Vergütung sollte selbstverständlich direkt via Lastschriftverfahren ausgelöst werden können.

Bereits diese ersten Erkenntnisse zeigen, dass ein technologisches Umdenken der Nutzer rasant stattfinden wird, von einer «digital divide»⁵ bei heute unter 60-Jährigen ist keine Rede. Entsprechend wird an der Weiterentwicklung des Produkts gearbeitet: Die von Erstkunden genannten Zusatzwünsche werden berücksichtigt und der System Einsatz in bestehenden (altersgerecht gebauten) Immobilien ausgeweitet. Diese können so um die dringend erforderliche Dienstleistungs-Komponente ergänzt werden.

Autoren:

Rolf Brechbühl

rolf.brechbuehl@bracher.ch

Emil Kowalski

emil.kow@gnw.ch

Ulrich Pagel

ulrich.pagel@bracher.ch

Bracher und Partner AG

Weissensteinstrasse 15

4503 Solothurn

Literatur:

1 Höpflinger F: Age Report, Seismo Verlag, Zürich 2004.

3 Ein PC, der unter anderem wie ein Notizblock verwendet werden kann. Die Eingaben lassen sich einfach per Stift direkt auf dem Bildschirm tätigen.

4 Die Idee: Mehrere Einzelhandels- oder Dienstleistungsbetriebe sind auf einer Plattform oder an einem Ort verfügbar, sodass der Kunde mehrere komplexe Bedürfnisse gleichzeitig befriedigen kann.

5 Auch digitale Kluft genannt, bezeichnet hier die Unterschiede bei der Nutzung moderner ICT, dass heisst, Junge nutzen das Internet häufiger als Ältere und Männer häufiger als Frauen.