



service4home: Ein AAL-Projekt in Bochum-Grumme

DIENSTLEISTUNGSKOORDINATION DURCH MIKROSYSTEMTECHNISCH GESTÜTZTE
INFORMATIONSEINGABE

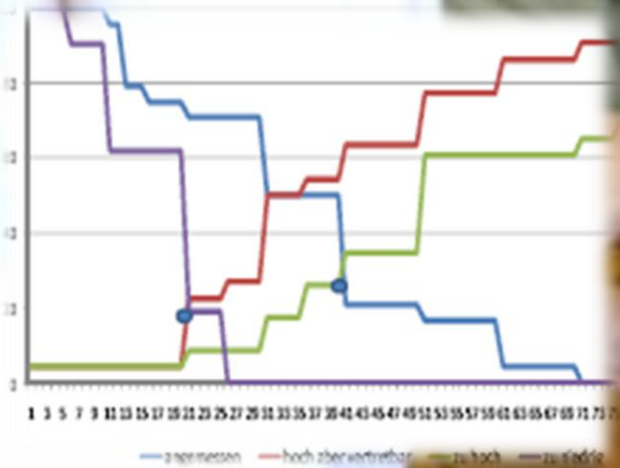
Projektüberblick und Einführung in den Workshop

31.05.2011, Michael Prilla

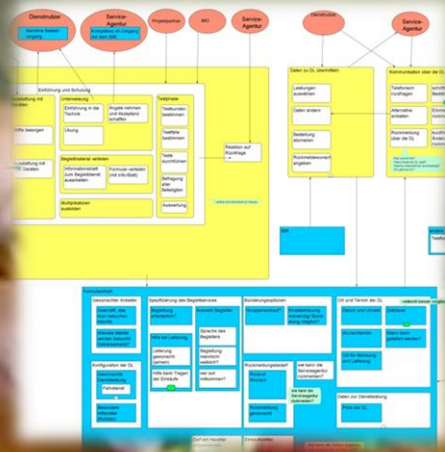


Ziel in service4home

Entwicklung und Erprobung eines Konzeptes, wie Dienstleistungen (durch MST unterstützt) über eine **Serviceagentur** gebündelt und für **Wohnquartiere** als Ganzes koordiniert werden können, um älteren Menschen ein „**active aging in place**“ zu ermöglichen.



Erhebung von Bedarfen und Rahmenbedingungen vor Ort



Partizipative, kreative Gestaltung von DL-Prozessen



Pen&Paper als Schlüssel- und Brückentechnologie

Partner im Projekt service4home



IMTM Lehrstuhl Informations- und Technikmanagement



AuW Lehrstuhl für Allgemeine Soziologie, Arbeit und Wirtschaft



InWIS Institut für Wohnungswesen, Immobilienwirtschaft, Stadt- und Regionalentwicklung an der RUB



IMO Institut zur Modernisierung von Wirtschafts- und Beschäftigungsstrukturen GmbH, Mainz



TUM/ISS Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik (TU München) / International Business School of Service Management (ISS)



Diakonie Diakonie-Ruhr Bochum/Witten



VBW Bauen und Wohnen GmbH (Bochum)



Förderverein Grumme e.V. – *Leben im StadtTeil / StadtTeilladen Grumme*

Der Haushalt als Ort der Erbringung von AAL-Dienstleistungen

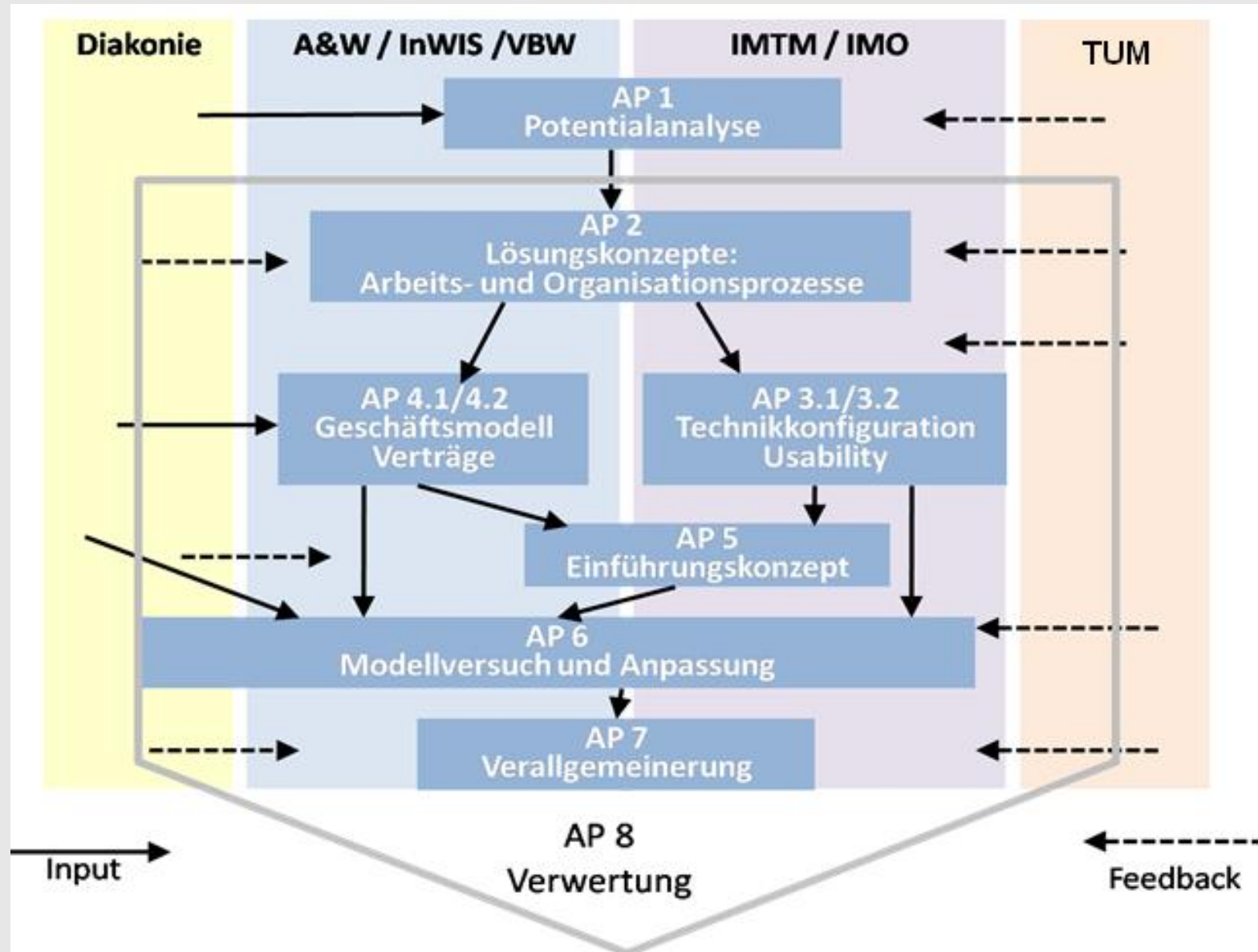


Wachsende Gesundheitsausgaben und sinkende Zuschüsse führen zur Suche nach **neuen und kostengünstigeren Standorten** für die Dienstleistungserbringung.

Neue Technologien ermöglichen es, Menschen in ihren **angestammten Wohn- und Lebenszusammenhängen** so zu unterstützen, dass daraus eine neue eigenständige Kraft für die Erhaltung von **Gesundheit, Autonomie und Lebensqualität** wird.

Fokus in service4home: Technische und organisatorische Unterstützung, um haushaltsnahe Dienstleistungen **einfach und von zu Hause** beziehen zu können.

Vorgehensweise im Projekt



Dienstleistungen in service4home

Voraussetzungen

Eigenfinanzierte (Selbstzahler-Ansatz: Keine Leistungen von Pflegeversicherung), unregelmäßig genutzte (Dienstleistungen „on demand“, selbstbestimmte Inanspruchnahme von Unterstützung) DL

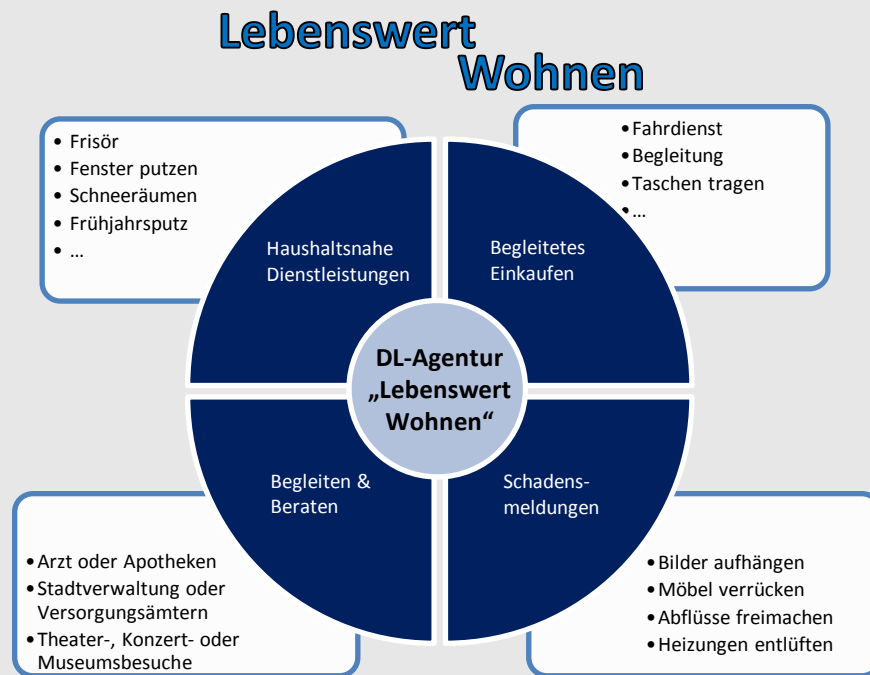
Auswahlkriterien

Bedarf für Dienstleistung am Standort

Eignung für und Verbesserungspotential durch eingesetzte Technik

Ergebnis: Die Agentur „Lebenswert Wohnen“ in Bochum-Grumme

- Koordination und Erbringung von Dienstleistungen in Bochum-Grumme
- Portfolio mit mehr als 20 Dienstleistungen
- Bestellung der Dienstleistungen mit Pen&Paper (Formulare für DL)
- Generische Formulare



| Begleitetes Einkaufen | | Lebenswert Wohnen | |
|--|--|--|---|
| Name: | <input type="text"/> | KundenNr.: | <input type="text"/> |
| 1. Zu welchem angebotenen Termin möchten Sie einkaufen? | | | |
| Datum (z.B. 28.04.10) | <input type="text"/> | Tageszeit: | <input type="text"/> |
| vormittags: <input type="checkbox"/> | | nachmittags: <input type="checkbox"/> / egal: <input type="checkbox"/> | |
| 2. Kommt für Sie auch ein Ausweichtermin in Frage? | | | |
| ja: <input type="checkbox"/> / nein: <input type="checkbox"/> | | | |
| 3. Für wie viele Personen möchten Sie den Dienst bestellen? | | | |
| Anzahl Personen: | <input type="text"/> | (z.B. "2", wenn Sie und Ihr Ehepartner gemeinsam einkaufen möchten.) | |
| 4. Möchten Sie mit anderen unserer Kunden in einer Gruppe einkaufen? | | | |
| ja: <input type="checkbox"/> / nein: <input type="checkbox"/> / ist mir egal: <input type="checkbox"/> | | | |
| 5. Benötigen Sie einen Fahrdienst für den Weg zum und vom Einkaufsort? | | | |
| hin: <input type="checkbox"/> / zurück: <input type="checkbox"/> / keinen Fahrdienst: <input type="checkbox"/> | | | |
| 6. Für wieviele Rollstühle und Rollatoren benötigen Sie Platz im Fahrzeug? | | | |
| Anzahl Rollatoren: | <input type="text"/> | Anzahl Rollstühle: | <input type="text"/> |
| 7. Welchen Anbieter möchten Sie besuchen? | | | |
| <input type="checkbox"/> Castropoer Str. 270 | <input type="checkbox"/> Castropoer Str. 194 | <input type="checkbox"/> Vierhausstr. 110 | <input type="checkbox"/> Jenu's Landspezialitäten, Ennepestr. 1 |
| <input type="checkbox"/> Castropoer Str. 243 | <input type="checkbox"/> Castropoer Hellweg 20 | Der Anbieter ist nicht aufgeführt. Ich möchte zu folgendem Anbieter: | |
| 8. Möchten Sie Ihre Einkäufe, wenn möglich, geliefert bekommen? | | | |
| ja: <input type="checkbox"/> / nein: <input type="checkbox"/> / weiß nicht: <input type="checkbox"/> | | | |
| 9. Wie viel Zeit benötigen Sie für Ihre Einkäufe voraussichtlich? | | | |
| Geschätzte Zeit: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Stunden: | Minuten: | / weiß nicht: <input type="checkbox"/> | |
| 10. Haben Sie Fragen? Wünschen Sie Rücksprache mit der Agentur? | | | |
| ja: <input type="checkbox"/> / weil: <input type="text"/> / nein: <input type="checkbox"/> | | | |
| Bitte senden Sie Ihre Bestellung nun ab! | | | |
| Falls Sie sich verschrieben haben, nehmen Sie sich einfach ein neues Formular! | | | |
| Bestellung abschicken: | <input type="checkbox"/> | Bestellung stornieren: | <input type="checkbox"/> |

Idee und Ansatz: Die technisch unterstützte Dienstleistungs-Agentur



Unterstützung bei der DL-Erbringung



- Anfragen bündeln
- Arbeit koordinieren
- Qualität sichern

Übermittlung von DL-Angeboten und Meldung erbrachter Leistungen

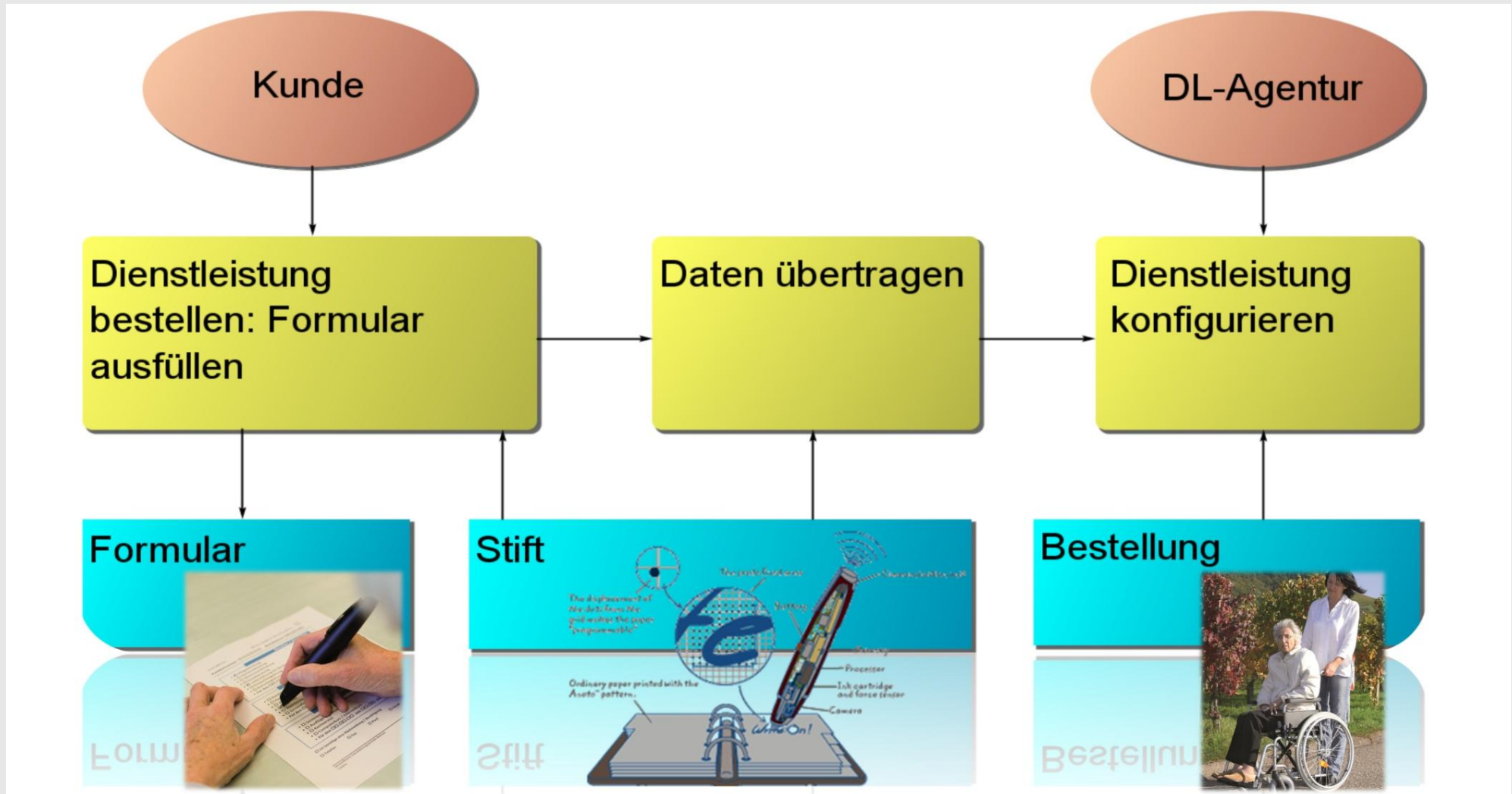
Weiterleitung gebündelter DL-Nachfragen



MST-gestützte Datenübermittlung
• DL-Nachfragen
• Qualitätsrückmeldungen



Idee und Ansatz: Bestellung von DL mit Pen & Paper Technologie von zu Hause



„... ist das nicht was für Ältere?“

„Technik ist nicht schlimm, wenn sie funktioniert“

Ergebnisse und Rückmeldungen



Technikeinführung als **Vertrauensbildung**: „Aha“-Effekt bei Übertragung von Formularen, **Technologie ist keine Hürde**

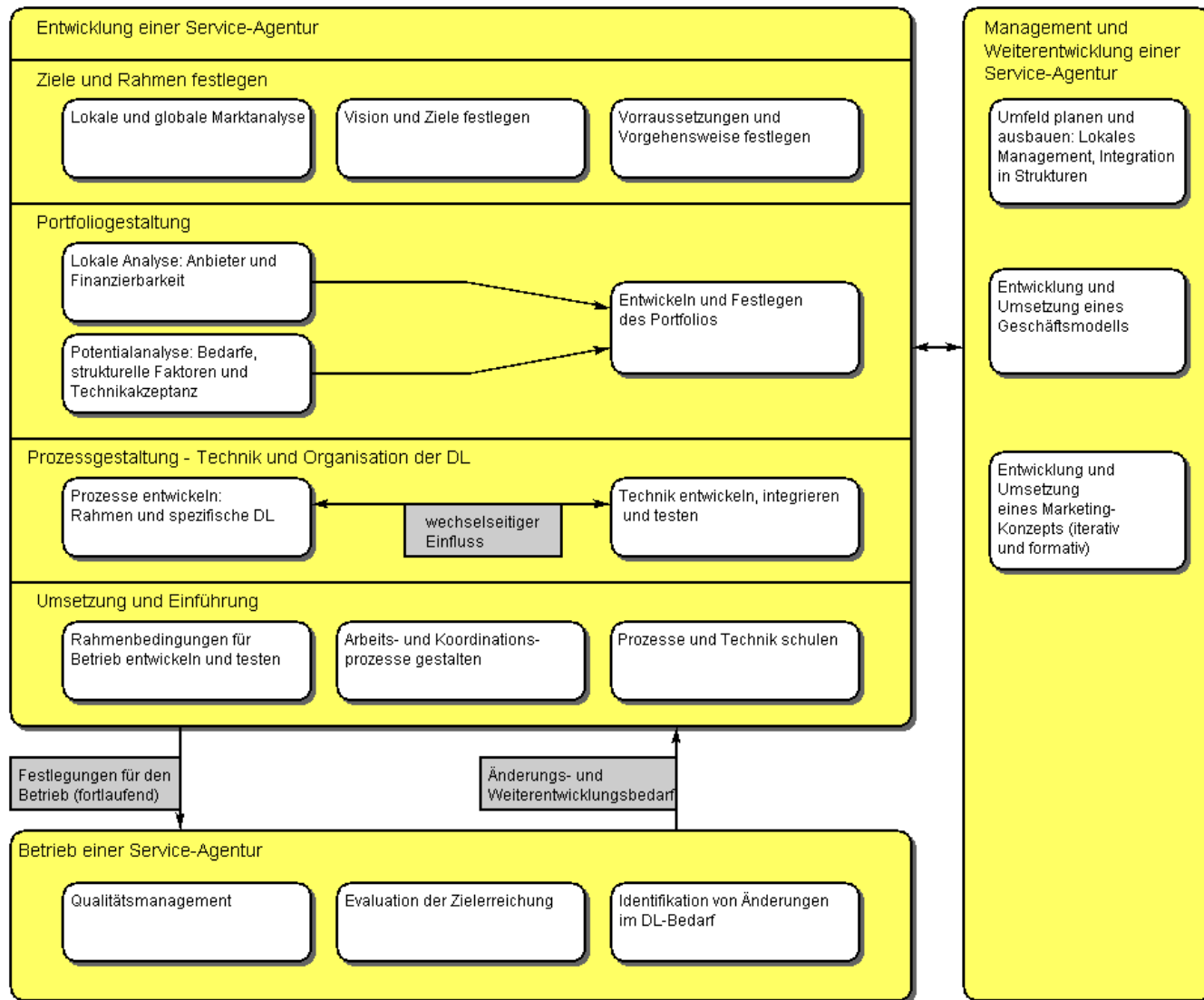
Bedarf nach **sozialem Kontakt und Aktionsradius**: Begleitung (auch Einkauf) deutlich beliebter als Lieferservice für Essen

Wahrgenommener Mehrwert und bedarfsgerechtes DL-Portfolio vor Problemen der Technikakzeptanz: Starke Abhängigkeit der Zustimmung von verfügbaren Leistungen

Pen&Paper und Dienstleistungsagentur als **Beitrag zur gesundheitsförderlichen und selbstbestimmten Lebensweise** älterer Menschen

Ergebnis: Referenzmodell

Entwicklung, Management und Betrieb einer AAL-Serviceagentur



Aktivitäten in sechs Bereichen

1. Ziele / Rahmen
2. Portfolio
3. Prozesse / Technik
4. Umsetzung
5. Betrieb
6. Management

Orientierung für ähnliche Projekte, kontinuierliche Weiterentwicklung

Ergebnis: „Entwicklung integrierter AAL-Dienstleistungen im Wohnquartier“

Ein Leitfaden zur Planung und Umsetzung technisch unterstützter Dienstleistungsagenturen

service  home RUB



Entwicklung integrierter AAL-Dienstleistungen im Wohnquartier
Ein Leitfaden zur Planung und Umsetzung technisch unterstützter Dienstleistungsagenturen

Leseprobe zum Workshop „AAL - Aus der Forschung für den Markt“ am 31. Mai 2011 in Bochum

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
DLR
Projekträger im DLR
Förderschwerpunkt

- Voraussichtlich 09/2011
- Leseprobe in den Unterlagen
- Vorbestellung heute möglich
- Inhalt (Auszug)
 - Referenzmodell AAL-Agentur
 - Potenzialanalyse
 - DL-Auswahl und Gestaltung
 - Geschäftsmodelle

Workshop: Ziele und Ablauf

Einblicke in service4home

- Ergebnisse des Projekts kennen lernen, diskutieren und übertragen
- Dialog zwischen AAL-Forschung und Praxis ermöglichen
- Kurzvorträge als Impulse
- Diskussion und Festhalten weiterer Bedarfe

Praktische Anwendung

- Methoden selbst erfahren und anwenden
- Workshops und Vorstellung der Ergebnisse

Ausblick

- Praxis und Zukunft von AAL-gestützten Dienstleistungen diskutieren
- Diskussion übergreifender / offener Themen

Agenda (Vormittag)

Ergebnisworkshop service4home, 31.5.2011, Bochum

| Zeit | Thema | ReferentInnen |
|---------------|---|---|
| 9:00 – 9:30 | <i>Empfang</i> | |
| 9:30 – 9:45 | Projektüberblick service4home und Einführung in den Workshop | Michael Prilla, RUB/IMTM |
| 9:45 – 10:00 | Grußwort des Projektträgers | Ivika Laev, PT-DLR |
| 10:00 – 10:30 | Vernetztes Wohnen im Quartier | Rolf G. Heinze, RUB/AuW |
| | Kreatives Design von Dienstleistungsprozessen für ältere Menschen | Thomas Herrmann, RUB/IMTM |
| 10:30 – 10:45 | <i>Kaffeepause</i> | |
| 10:45 – 11:10 | Von der Bedarfsanalyse zur Kundenbefragung - Ergebnisse unterschiedlicher Befragungen im Quartier | Lisa Kasper, Christin Olschewsky, RUB/AuW |
| 11:10 – 11:35 | Digitale Pen & Paper Technologie zur Vermittlung von Dienstleistungen | Ingolf Rascher, IMO |
| 11:35 – 12:00 | Zielgruppenspezifisches und bedarfsgerechtes Marketing als Erfolgsfaktor | Alexandra Frerichs, RUB/IMTM |
| 12:00 – 13:00 | <i>Mittagspause (in der Mensa)</i> | |

Agenda (Nachmittag)

Ergebnisworkshop service4home, 31.5.2011, Bochum

| Zeit | Thema | ReferentInnen |
|---------------|---|---|
| 12:00 – 13:00 | <i>Mittagspause</i> | |
| 13:00 – 15:00 | Workshop 1: Geschäftsmodelle: Modernes Dienstleistungsmanagement in Kooperation | Ralf Lindert, InWIS Dennis Mehlan, VBW |
| | Workshop 2: Auswahl und Anpassung geeigneter Dienstleistungsprozesse | Alexandra Frerichs, Thomas Herrmann, Michael Prilla, RUB/IMTM |
| 15:00 – 15:30 | <i>Kaffeepause</i> | |
| 15:30 – 16:00 | Vorstellung der Ergebnisse aus den Workshops | Teilnehmer |
| 16:00 – 16:30 | Die service4home-Pilotagentur „Lebenswert Wohnen“ in Bochum-Grumme | Gabriele Baitz, StadtTeilladen Grumme |
| 16:30 – 17:00 | Zukunft altersgerechter Assistenzsysteme | Ulrike Goletz, iso-Institut |
| 17:00 – 18:00 | Abschlussdiskussion: Dienstleistungsinnovationen für eine alternde Gesellschaft - Aus den Piloten in die Praxis | Tilo Böhmann, Uni Hamburg |