

## 24/7-Digital

Digitale Unterstützung des Betreuungsnetzwerks in der 24h Betreuung

<b>Programm / Ausschreibung</b>	Digitale Technologien, Digitale Technologien, Digitale Lösungen für Mensch und Gesellschaft Ausschreibung 2022	<b>Status</b>	laufend
<b>Projektstart</b>	01.09.2023	<b>Projektende</b>	31.08.2026
<b>Zeitraum</b>	2023 - 2026	<b>Projektaufzeit</b>	36 Monate
<b>Keywords</b>	Fernunterstützung, AR/MR, interoperable Dokumentation, STT-TTT-TTS		

### Projektbeschreibung

In Österreich wird sich bis 2050 die Anzahl an Personen, die Pflegedienstleistungen benötigen verdoppeln. Dies wird nicht nur das Gesundheits-, sondern vor allem das Pflege- und Betreuungssystem in den nächsten Jahren stark fordern. Der Wunsch vieler Menschen daheim versorgt zu werden, hat auch politische Priorität („ambulant vor stationär“). Daher ist, vor allem bei Dienstleistungen der häuslichen Betreuung und Pflege mit einem starken Anstieg zu rechnen.

Aktuelle Medienberichte zeigen, dass man diesem Anstieg schon heute, 2022, nicht mehr gewachsen ist.

Betreuungsbedürftige Menschen sind mit mehrmonatigen Wartezeiten für Erstaufnahmen konfrontiert. Damit einhergehend steigt auch die Nachfrage nach 24h-Betreuung in den eigenen vier Wänden durch Personenbetreuer\*innen (kurz 24h-PB) aus osteuropäischen Ländern. Alleine in Niederösterreich rechnet man bis 2025 mit einem Anstieg um 24 %.

Aber auch vor den 24h-PB macht der demografische Wandel nicht halt. Mehr als 40 % der 24h-PB sind älter als 50 Jahre. Für Vermittlungsagenturen ist es schwierig unter den aktuellen Bedingungen jüngere Personen für diese Tätigkeit zu rekrutieren. 24h-PB und beauftragende Haushalte müssen Sprachbarrieren überwinden – in der täglichen Kommunikation sowie der vorgeschriebenen Betreuungsdokumentation. Weiters müssen sich beide Seiten mit für sie fremden Kulturen auseinandersetzen und 24h-PB sich je nach Betreuungsort in wechselnden Hausbräuchen zurechtfinden. Leben Angehörige nicht im selben Haushalt, so müssen Probleme bei der Betreuung trotz unterschiedlicher Sprachen und Kulturen auch über Distanz gelöst werden können. 24h-PB müssen auch, wenn sie 14 Tage oder länger – je nach Turnusmodell – nicht im Haushalt waren, am Laufenden bleiben (Vorkommnisse, Gesundheitszustand der zu betreuenden Person). Zudem sind sie immer mehr auch mit klimabedingten Herausforderungen in der Betreuung konfrontiert.

Das Projekt 24/7-Digital greift die Herausforderungen der 24h-Betreuung auf. Aufbauend auf bisherigen Erkenntnissen im Bereich der 24h-Betreuung wird gemeinsam, mit allen am Betreuungsprozess Beteiligten, eine Lösung konzipiert und bereitgestellt. Diese wird auf die Phasen der 24h-Betreuung (Phase 1: On-Boarding/Wechsel, Phase 2: Betreuung, Phase 3: Phasing-out/Übergabe) abgestimmt. Der Hauptfokus liegt dabei auf den Funktionen (i) Fernunterstützung (Live Bild/Ton), (ii) Betreuungsleitlinien in Zeiten des Klimawandels, (iii) Infopoint: Administration der Selbständigkeit & Betreuungsdokumentation sowie (iv) (Interaktive) Übersetzungs-/Sprachfunktion. Um die Anschlussfähigkeit an bestehende Softwarelösungen in der mobilen Pflege/Betreuung sowie den medizinischen Bereich sicherzustellen werden aktuelle und künftige Standards (ELGA, LICA) berücksichtigt. Für aussagekräftige Evaluierungsergebnisse wird die 24/7-Digital-Lösung in

zwei mehrmonatigen Feldtestphasen, einem zweimonatigen Pilottest und einem sechsmonatigen Feldtest erprobt. Der Feldtest ist als Randomised Controlled Trial angelegt, um auch die Effekte der 24/7-Digital-Technologie zu erfassen. Die begleitende Evaluierung (Usability, Akzeptanz, Funktionsfähigkeit und Wirkungen) soll Aufschlüsse über die Technologie aus Sicht der Nutzer\*innen sowie Erkenntnisse für eine erfolgreiche Markteinführung liefern.

Die Projektleitung übernimmt die in der Leitung von nationalen und internationalen Projekten erfahrene Fachhochschule Wiener Neustadt. Die wissenschaftliche Begleitevaluierung wird von der WU Wien koordiniert und durchgeführt, die bereits erfolgreich randomisierte-kontrollierte Studien im AAL-Bereich durchgeführt hat (CiM, fit4AAL). Gamification & Nudging Elemente werden von Schneeweis-Wittmann konzipiert. Die Einbindung der beiden Marktführer\*innen MOCCA (Software in der ambulanten Pflege und Betreuung) und Hilfswerk Personalvermittlungs-GmbH (Vermittlung von Personenbetreuer\*innen) soll eine zügige Markteinführung und substanzielle Fortschritte in der Digitalisierung dieses Sektors garantieren. Die entwickelte Lösung soll als Teil von MOCCA (Bestandskund\*innen), als White-Label für andere Software-Anbieter\*innen bzw. Agenturen sowie als eigenständige Lösung vertrieben werden.

Assoziierte Partner\*innen des Projekts, die ihr Interesse mittels eines Letter of Intent (LOI) bekundet haben, sind FH Campus Wien (24h-QuAALity, LICA), ELGA (Interoperabilität), myneva carecenter (Verwertung der White-Label Lösung), RECOM (European Nursing care Pathways – ENP) und ÖQZ-24 (Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen).

## **Abstract**

In Austria, the number of people in need of care services will double by 2050. This will place great demands not only on the healthcare system, but above all on the nursing and care system in the coming years. The desire of many people to be cared for at home is also a political priority ("outpatient over inpatient"). A sharp increase is therefore to be expected, especially in home care and nursing services.

Current media reports show that there is already no longer enough capacity to cope with this increase in 2022. People in need of care are faced with waiting times of several months for initial admissions. This is accompanied by an increase in demand for 24-hour care in people's own homes by migrant care workers (henceforth 24h-CW) from Eastern European countries. In Lower Austria alone, an increase of 24% is expected by 2025.

But the demographic change does not stop at the 24h-CW either. More than 40% of the 24h-CW are older than 50 years. It is difficult for placement agencies to recruit younger people for this job under the current conditions. 24h-CW and commissioning households have to overcome language barriers - in daily communication as well as in the required care documentation.

Furthermore, both sides have to deal with cultures that are foreign to them and 24h-CW have to find their way around changing house customs depending on the place of care. If relatives do not live in the same household, it must be possible to solve care problems at a distance, despite different languages and cultures. 24h-CWs must also keep up to date if they have not been in the household for 14 days or longer - depending on the rotation model - (incidents, state of health of the person to be cared for). In addition, they are also increasingly confronted with climate-related challenges in providing care. The 24/7-Digital project addresses the challenges of 24-hour live-in care. Based on previous findings in the field of 24h care, a solution is designed and provided together, with all those involved in the care process. This will be tailored to the phases of 24h care (phase 1: on-boarding/change, phase 2: care, phase 3: phasing-out/transfer). The main focus is on the functions (i) remote support (live image/sound), (ii) care guidelines in times of climate change, (iii) infopoint: administration of self-employment & care documentation, and (iv) (interactive) translation/language function. Current and future standards (ELGA, LICA) will be taken into account to ensure connectivity with existing software solutions in home care and the medical care

sector. In order to obtain meaningful evaluation results, the 24/7-Digital solution will be tested in two field test phases lasting several months, a two-month pilot test and a six-month field test. The latter is designed as a randomized controlled trial in order to also evaluate the effects of the 24/7-Digital technology. The accompanying evaluation (usability, acceptance, functionality and effects) is intended to provide information about perceptions of users as well as findings for a successful market launch.

The project will be managed by the University of Applied Sciences Wiener Neustadt, which is experienced in managing national and international projects. The scientific evaluation will be coordinated and carried out by the WU Vienna. The WU has successfully conducted randomized controlled studies in the AAL field (CiM, fit4AAL). Gamification & Nudging elements will be designed by Schneeweis-Wittmann. The two market leaders MOCCA (software in outpatient care and support) and Hilfswerk Personalvermittlungs-GmbH (placement of personal care workers) should guarantee a quick market launch and a substantial progress in the digitization in the 24h care sector. The developed solution will be distributed as part of MOCCA (existing customers), as a white label for other software providers or agencies, and as an independent solution.

Associated partners of the project, who have expressed their interest by means of a Letter of Intent (LOI), are FH Campus Wien (24h-QuAALity, LICA), ELGA (interoperability), myneva carecenter (exploitation of the white-label solution), RECOM (European Nursing care Pathways - ENP) and ÖQZ-24 (Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen).

## **Projektkoordinator**

- Fachhochschule Wiener Neustadt GmbH

## **Projektpartner**

- Wirtschaftsuniversität Wien
- MOCCA Software GmbH
- Hilfswerk-Personaldienstleistungs-GmbH
- myneva Austria GmbH
- Wittmann Fabian