

# **24hQuAAality** FÜR EINE BESSERE BETREUUNG



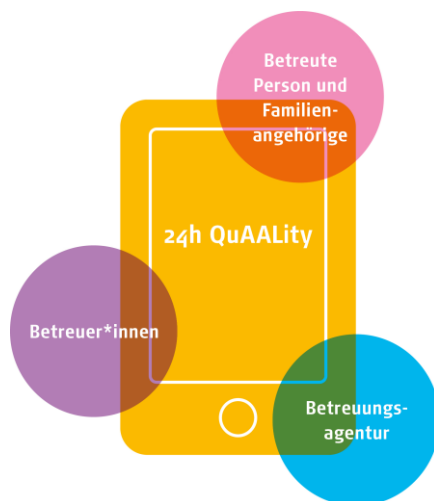
© FH Campus Wien/Ludwig Schedl



## Kurzinformation

Das Projekt 24h QuAALity entwickelt für die Qualitätssicherung und Unterstützung im Bereich der 24-Stunden-Betreuung eine umfangreiche digitale Lösung in Form einer verteilten Client-Server Software.

Die Herausforderungen in der 24-Stunden-Betreuung sind vielfältig und reichen von isoliertem Zusammenleben der Betreuer\*innen mit chronisch kranken Menschen über unvollständige Dokumentationen aufgrund von geringen Deutschkenntnissen der Betreuer\*innen bis hin zu Unklarheiten über die Grenzen der Kompetenzen bezüglich der Betreuungstätigkeiten. Diese Herausforderungen betreffen sowohl die Betreuer\*innen selbst, als auch betreute Personen, Angehörige, diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger\*innen und Vermittlungsfirmen. Das Projekt 24h QuAALity setzt bei diesen Herausforderungen an und entwickelt innerhalb von drei Jahren (2019-2021) eine Applikationssoftware. Die Evaluation der Applikationssoftware wird ab Mitte 2020 in mehr als 100 Testhaushalten mit voraussichtlich ca. 200 Betreuer\*innen österreichweit durchgeführt.



## Ziele und Inhalte

Ziel des Projekts 24h QuAALity ist es auf Basis der Ergebnisse der Bedarfserhebung eine benutzungsfreundliche und niederschwellige Applikationssoftware zu entwickeln, die die Qualität in der 24-Stunden-Betreuung sichert und die Betreuer\*innen im Betreuungsalltag in folgenden vier Bereichen unterstützt:

- Informations- und Weiterbildungsportal zu wiederkehrenden Betreuungssituationen,
- elektronische Betreuungsdokumentation,
- integriertes Notfallmanagement,
- Vernetzungsmöglichkeiten für die Beteiligten.

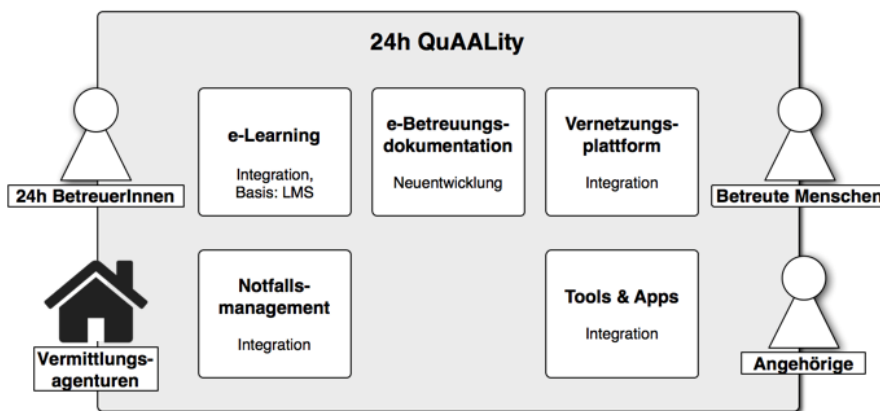


Abb.1: Übersicht der geplanten Funktionalitäten und Zielgruppen

Um die digitale Lösung niederschwellig und für die Betreuer\*innen leicht verständlich zu gestalten, ist die Applikationssoftware in 4 Sprachen (Deutsch, Slowakisch, Ungarisch, Rumänisch) nutzbar.

## **Testumgebung und Evaluationsmethoden**

Die Evaluation der Applikationssoftware in über 100 Testhaushalten wird 12 Monate dauern und österreichweit durchgeführt. Die Nutzer\*innen werden von erfahrenen Wissenschaftler\*innen in die Software eingeführt und während der Testphase begleitet. Außerdem steht während der Testphase technischer Support zur Verfügung, der mögliche Fehlfunktionen behebt.

Die Evaluation der Effektivität der Interventionen erfolgt als randomisierter kontrollierter Trial (RCT) um Einflussfaktoren experimentell kontrollieren zu können. Für die Evaluation wird ein 4-armiges Studiendesign gewählt in dem 1) die isolierten Effekte der e-Learning Plattform, 2) die kombinierten Effekte von e-Learning Plattform und Vernetzungsplattform sowie 3) die Effekte der gesamten Intervention (e-Learning Plattform, Vernetzungsplattform, digitale Dokumentation und Notfallmanagement) in Bezug zu einer 4) Kontrollgruppe (Betreuung wird ohne Interventionen fortgesetzt) dargestellt werden.

Für die Evaluierung wird ein Mixed-Methods Ansatz gewählt, der auch Beobachtungen, strukturierte Fragebögen und qualitative Analysen von Interviews von Betreuer\*innen, Familienmitgliedern und betreuten Personen umfasst.

## **Lösungen und Technologien**

Das Projekt setzt nicht auf spezifische Hardware sondern auf eine plattform-übergreifende Softwarelösung, welche im Rahmen der Evaluationsphase auf handelsüblichen Tablets zum Einsatz kommt, als Produkt jedoch auf beliebigen Endgeräten lauffähig ist.

Die Entwicklung der digitalen Lösung erfolgte während des Projekts auf Basis der Ergebnisse der 2019 durchgeführten Bedarfsanalyse mit 45 Interviews mit Betreuer\*innen, betreuten Personen, Angehörigen, Vermittlungsfirmen und diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger\*innen.

## **Ergebnisse der Bedarfserhebung**

Für die Bedarfserhebung wurden insgesamt 45 Personen in Interviews und Fokusgruppen befragt. Zudem wurden 2 Cultural Probes durchgeführt und vier Betreuungsdokumentationen analysiert. Der Erstkontakt zu den Teilnehmer\*innen wurde durch die Konsortialpartner hergestellt.

Ergebnisse e-Learning:

- E-Learning wird als gute Möglichkeit des Lernens gesehen, da es zeit- und ortsunabhängig ist.
- Gezielte Informationen bezüglich der hauptsächlichen Erkrankungen (Demenz, Diabetes und Schlaganfall) sowie entsprechender Betreuungsmaßnahmen, Delegation und weiterer rechtlicher Rahmenbedingungen sollen angeboten werden.
- Alle Informationen (Videos und Texte) sollen in deutscher Sprache vorhanden sein und zusätzlich mit Kurzinfos und/oder Subtiteln in slowakischer, ungarischer und rumänischer Sprache ergänzt werden.

Ergebnisse e-Dokumentation:

- Die Betreuungsdokumentation soll einfach auszufüllen sein und vorhandene Sprachbarrieren sollen durch die Erweiterung durch die Herkunftssprachen Slowakisch, Ungarisch und Rumänisch beseitigt werden.
- Je höher der Betreuungsgrad, desto wichtiger ist eine adäquate Dokumentation.
- Es sollen gut sichtbare Hinweise auf die delegationspflichtigen Maßnahmen vorhanden sein.

Ergebnisse integriertes Notfallmanagement:

- Die Art und Weise der Notfallkommunikation innerhalb der Familien ist unterschiedlich. Nicht alle haben ein klar kommuniziertes Vorgehen für den Fall einer Notsituation.
- Nicht alle 24-Stunden-Personenbetreuer\*innen kennen die Notfallnummern.
- Schnell abrufbare Angaben zu der betreuten Person (genaue Adresse, frühere Erkrankungen, Medikamente, etc.) sollen das oftmals fehlende Wissen darüber ausgleichen.

Ergebnisse Vernetzungsmöglichkeiten und Links zu Übersetzungsseiten:

- Hauptsächlich genutzte online Vernetzungs- und Austauschforen sind: Facebook (groups und messengers), WhatsApp, Viber und Instagram. Es werden vornehmlich Videoanrufe getätigt, Fotos gesendet und Sprachnachrichten formuliert.
- Ein fachlicher Austausch bei Herausforderungen in der Betreuung der Klient\*innen, ist erwünscht.
- Google Translation wird oft simultan während der Gespräche genutzt, aber die Übersetzungen sind manchmal inkorrekt.

## **Laufende Verbreitungsaktivitäten**

Für allgemeine Informationen steht folgende Webseite zur Verfügung: <https://www.fh-campus-wien.ac.at/lehre/hochschullehre/projekte/detail/qualitaetssicherung-in-der-24h-betreuung-24h-quaality.html>

Projektergebnisse werden laufend auf wissenschaftlichen Konferenzen und mittels wissenschaftlicher Publikationen veröffentlicht. Zusätzlich erfolgen Verbreitungsaktivitäten über nationale sowie soziale Medien.

Ansprechpersonen:

Elisabeth Haslinger-Baumann (Pflegerwissenschaft)

Erreichbar unter: 01 606 68 77 - 4015 oder [elisabeth.haslinger-baumann@fh-campuswien.ac.at](mailto:elisabeth.haslinger-baumann@fh-campuswien.ac.at)

Franz Werner (Health Assisting Engineering)

Erreichbar unter 01 606 68 77 - 4381 oder [franz.werner@fh-campuswien.ac.at](mailto:franz.werner@fh-campuswien.ac.at)

## **Projektfakten**

**Projekttitel:** 24h QuAALity

**Laufzeit:** 01.01.2019 – 31.12.2021

**Fördergeber:** Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

**Programmleitung:** Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft (FFG)

**Programm:** IKT der Zukunft: benefit – Demografischer Wandel als Chance

**Projektkoordination:** Fachhochschule Campus Wien (FHCW)

### **Konsortialpartner:**

NOUS Wissensmanagement GmbH

Johanniter Österreich Ausbildung und Forschung gem. GmbH

CARITAS Rundum zu Hause betreut

Österreichischer Gesundheits- und Krankenpflegeverband (ÖGKV)

ipb - Institut für Personenbetreuung

Home-Care-Management ALEXANDER WINTER e.U.; Franchise Partner der AIS pbw GmbH

Smart Assets Development GmbH

Kontakt:

Elisabeth Haslinger-Baumann (Pflegerwissenschaft)

Erreichbar unter: 01 606 68 77 - 4015 oder [elisabeth.haslinger-baumann@fh-campuswien.ac.at](mailto:elisabeth.haslinger-baumann@fh-campuswien.ac.at)

Franz Werner (Health Assisting Engineering)

Erreichbar unter 01 606 68 77 - 4381 oder [franz.werner@fh-campuswien.ac.at](mailto:franz.werner@fh-campuswien.ac.at)

