

# Ambient Assisted Living: Allgemeine organisatorische Überlegungen

Wolfgang Keck

e-Government-, E-Health-, Compliance- und Wissensmanagement-Experte

## Zusammenfassung

Ausschließlich betriebswirtschaftlich oder IKT-orientierter Projekte scheiterten oft im Umfeld Ambient Assisted Living (AAL). Eine optimale Vorbereitung im Vorfeld kann dabei unterstützen, dass solche Projekte erfolgreicher ablaufen. Mit dem vorliegenden Beitrag sollen Überlegungen zur Umsetzung von AAL-Projekten, die im Laufe der Zeit durch die intensive Beschäftigung des Autors aus der Praxis entwickelt wurden, in einem „Checklisten-Modell veranschaulicht werden.

## 1 Einleitung

Wer sich mit Ambient Assisted Living – als logische Konsequenz von „Smart-Living- Projekten“ - auseinandersetzt, kann an den damit verbundenen organisatorischen Maßnahmen nicht vorbeigehen: Für eine erfolgreiche Implementierung sind entsprechende Vorleistungen zu erbringen.

Neben den Erhebungen zu Lebensalter und Lebensphase, Sozialstatus-, Bildungs- und IKT-Affinitätsgraden der Zielgruppen kommt der Überzeugungsarbeit und Förderung der Akzeptanz bei allen betroffenen und beteiligten Personen ein hoher Stellenwert zu. Die psychisch und physisch funktional bei Kundinnen/Kunden gegebenen Voraussetzungen sind ebenso zu berücksichtigen, wie die lokalen und sozialen Infrastrukturen.

Auf technischer Seite kommt der Useability (intuitiv, spielerisch, nutzenstiftend) der eingesetzten IKT-Produkte hohe Bedeutung zu und bilden Accessibility (barrierefreier Zugang) sowie organisatorisch und (sicherheits-)technisch mitzubehrsichtigende Faktoren eine Grundvoraussetzung. Erst die laufend zu setzenden Incentives zur Absicherung der Nachhaltigkeit runden in Evaluationszyklen das Gesamtbild ab.

Alle demonstrativ angesprochenen operativen Felder sind im Gesamtkontext zu sehen. Eine Nichtbeachtung dieser Zusammenhänge und ein Fehlen entsprechender Vorarbeiten münden für zu tätige Investitionen unweigerlich in „stranded costs.“

## 2 Ein AAL-Checkmodell

### Allgemeine Überlegungen im Vorfeld eines AAL-Projekts:

Erhebung bzw. Offenlegung von Studien, Expertisen, Standards, bereits vorhandenen Strukturen und Praxisbeispielen für AAL; das dient nicht nur zur zielgruppenadäquaten Information, sondern auch dem Lernen von guten Fallbeispielen, einem entsprechenden „Benchmarken“ und der Argumentation gegenüber den Investoren und diversen Stakeholdern.

Neue Geschäftsmodelle sind zur dauerhaften (Re-)Finanzierung zu entwickeln. SWOT-Analysen bilden die Basis eines tiefen Risikomanagements. Rechtlich kommt der Haftungs- und Gewährleistungs-Gestaltung besondere Bedeutung zu. Detaillierte Bedarfs- und Zielgruppenanalysen unter der Prämisse von Quality Function Deployment bewahren vor überzogenen Erwartungshaltungen. Evaluations-, Projektfortschritts- und Akzeptanz-Feedbackschleifen sind das tägliche Brot jedes Projektmanagements; bei AAL-Projekten ist den „Softfacts“ hoher Stellenwert beizumessen.

Zur Einschätzung der Umfeldbedingungen sind infrastrukturell aufbereitete Statistiken sehr nützlich; insbesondere zu:

- demografischen Entwicklungen, Migrationsbewegungen, Sprachfamilien, kulturellen und sozialen Umfeldern, Indikationsgebieten;
- Lebensalter, Lebensphasen, psychischen und physischen Funktionsgraden, Erwerbsgraden (aktiv, arbeitslos, Einkommensstufen, etc.), Sozialstatus, Bildungs- und IKT-Affinitätsgraden;
- Betreuungseinrichtungen (öffentlich- und privatrechtliche Einrichtungen, Ambulanzen, intra- und extramurale Bereiche, NPOs und NGOs, Sozial- und Pflegeheime, Heimpflege, mobile karitative Sozialdienste z.B. Hauskrankenpflege, Essen auf Rädern, etc.) und IKT-„Infrastrukturen“ im weitesten Sinn;
- Finanzierungsströmen und Kosten.

Im Wege über zentrale Steuerungsmodelle ist ein professionelles Monitoring einzurichten und laufend zu evaluieren. Die klare und präzise Beschreibung erreichbarer und messbarer Projektziele samt Maßnahmenplanung mit Einschätzung benötigter Ressourcen ist in einen kontinuierlichen Prozess überzuleiten. Jeder einzelne Implementierungsprozess (Werkzeug, technisches Service, Dienstleistung, etc.) ist detailliert zu planen und hinsichtlich seiner Gesamtwirkung holistisch zu beurteilen. Eine profunde Planung von Risiko- und Krisenmanagement, samt Ausfalls- und Ausstiegsszenarien für Investoren, IKT-Partner, Provider, Betreuende, Primär-Kundinnen/Kunden, Personalfuktuation (Wissen!), etc. schließt unliebsame Überraschungen weitestgehend aus.

**Einrichtung neuer Customer Care Zentralen:**

Den intangible Assets (holistische Sicht inkl. Nutzung der IKT-Komponenten) ist bei der Organisation besonderes Augenmerk zu widmen. Das Quality Function Deployment der „Betreuungs“dienste: Ärzte (inkl. Fachärzten), Apotheker, Pflegepersonal, Psychologen, Physio- und Psychotherapeuten, Medizinisch Technische Diensten, Labordiensten, Heimhilfe- und Sozialdiensten, Hauskrankenpflege, Rettungsorganisationen und des IKT-Personals betont den Qualitätsanspruch. Dieser begründet wiederum die Vertrauensbasis für ein AAL-orientiertes Wissensmanagement. Um mit AAL nachhaltige Wirkung zu erzielen sind soziale psychologische, pädagogische, didaktische und methodische Kompetenzen zu entwickeln, zu fördern und zu pflegen. Entwicklung, Förderung und Pflege der Bereitschaft und positiven Einstellung bei der Nutzung von IKT-Werkzeugen bei allen Beteiligten und Betroffenen (zyklische Multiplikatorenwirkung!).

**Persönliche Betreuung:**

Zielgruppenadäquate Didaktik und Methodik bilden die Grundvoraussetzung zur Erzielung und nachhaltigen Gewährleistung von blended Communication und zur Entwicklung, Förderung und Pflege intelligenter Compliance. Persönliche Betreuung und Kommunikation vor Ort, Häufigkeit und Dauer (Face to Face – Communication – Vertrauensbasis!) ist unbedingt erforderlich. All dies muss in neue Geschäftsmodelle einfließen, um ein entsprechend optimiertes Verrechnungssystem zu entwickeln

**Technischer Support:**

Grundvoraussetzungen für einen nutzenstiftenden IKT-Einsatz bilden Netzneutralität („one cent per unit“), die Einhaltung von IKT-Infrastruktur-Standards, die Prüfung von Breitbandanfordernissen und realisierte offene (standardisierte) Schnittstellen. Es muss die Möglichkeiten der Vernetzung über jedes physikalische Netz (Kabel, ADSL, XDSL) und über jeden Mobilfunk geben! Die Gestaltung und Organisation des Product-Lifecycle-Managements und der Support-Logistik von Hard- und Softwarekomponenten ist Grundlagenarbeit.

Die professionelle Organisation des Service-Centers (org. getrennt von der Customer Care Zentrale, trotzdem mit dieser abgestimmt agierend) und die Entwicklung, Förderung und Pflege der Vertrauensbasis und Kundenzufriedenheit sind erfolgskritische Faktoren. Prozesse und Workflows zur Einspielung von Versionierungen, Upgrades, Austausch von schadhafte Komponenten, Behebung von Leitungsproblemen, Verständigung der Kunden von Netzausfällen oder Komponentendiensten, bis hin zur Entsorgung und Wiederverwertung (Seltene Erden!), etc. sind nachvollziehbar, transparent zu gestalten.

Die Gewährleistung von Datenschutz und Datensicherheit durch Security Audits (Penetrations-)Tests und Evaluationen, eine auf hoher Protokollebene erfolgende effektive Verschlüsselung, etc. sind unbedingt zu erfüllende Voraussetzungen. Ein eindeutiges und klar abgrenzbares, effizient und effektiv wartbares und handhabbares, personalisiertes Berechtigungssystem (Identity-, Rollen-, Rechte-Management, etc.) ist „Handwerkzeug“ jeder effizien-

enten und effektiven IKT-Organisation. Auch hier ist die persönlichen Betreuung und Kommunikation vor Ort (Vertrauen für eine erfolgreiche Beziehung) unabdingbarer erfolgskritischer Faktor. All dies muss in neue Geschäftsmodelle einfließen, um ein entsprechend optimiertes Verrechnungssystem zu entwickeln.