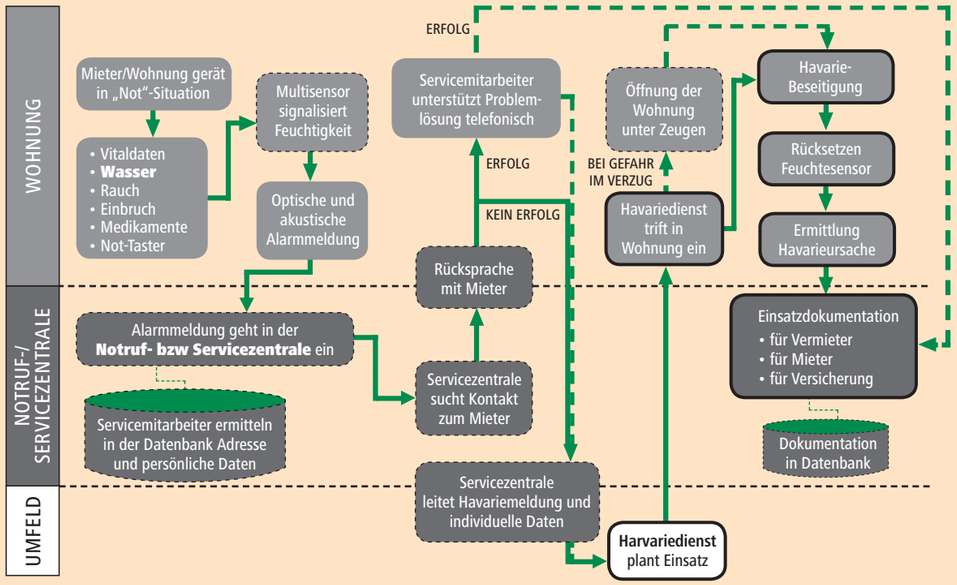
5. Mitgliederinformation
Ausgabe 01/2011

VSWG AlterLeben
Sicher & selbstbestimmt wohnen.

Die Bereitstellung des Hausnotrufes und daran angekoppelte Leistungen erfordern ein koordiniertes Vorgehen der beteiligten Akteure. Die Prozessabläufe sowie die notwendigen Schnittstellen werden im Rahmen von Prozessmodellen definiert (vgl. Abb. 2). Im Beispiel wird deutlich, dass bei plötzlicher Harvarie auch ohne bewusstes Zutun des Mieters eine Warnmeldung an eine Notruf-/Servicezentrale abgesetzt wird. Um auszuschließen, dass es sich um einen Fehlalarm handelt, ist im Prozessablauf eine Rückkopplung zum Mieter vorgesehen. Fällt diese negativ aus, werden die weiteren in der Abbildung skizzierten Prozessschritte umgesetzt. Dieses vereinfachte Beispiel zeigt zugleich, dass mit einem solchen Dienstleistungsangebot die komplexen Prozesse und Verantwortlichkeiten definiert und die Ressourcen vor Ort bereitgehalten werden müssen. Gleiches gilt für Angebote im Bereich Gesundheit, Komfort und Freizeit. Mit der Technik wird die Brücke aus der Wohnung zu den verfügbaren Dienstleistunsangeboten gespannt. Erst bei eintretendem Bedarf werden die benötigten personellen Ressourcen gezielt eingebunden.

Abb. 2



Weitere Informationen zum Projekt finden Sie auf unserer Internetseite: **www.vswg-alterleben.de**

Ihre Meinung ist uns wichtig! Kontaktieren Sie uns über das Kontaktformular auf der Internetseite zu Anregungen und Wünschen.

Dienstleistungsentwicklung im Rahmen des Konzeptes der „Mitalternden Wohnung"

Sie haben in den vergangenen Mitgliederinformationen bereits einiges über „barrierereduziertes Wohnen in den eigenen vier Wänden" bzw. „das Assistenzsystem als Herzstück der mitalternden Wohnung" erfahren. Ergänzend zu diesen baulichen und technischen Aspekten beschäftigt sich diese Ausgabe mit der dritten Säule des Konzeptes der „Mitalternden Wohnung", den Dienstleistungen. Bereits heute gehört eine Vielzahl von wohnbegleitenden Dienstleistungen zum Alltag in den Wohnungsgenossenschaften. Sie werden durch ein genossenschaftlich geprägtes Miteinander flankierend unterstützt. Dennoch gibt es Aspekte, die ergänzende Leistungen rund um das Wohnen bis ins hohe Alter sinnvoll erscheinen lassen.

An folgendem Beispiel aus dem Bereich Sicherheit lässt sich das Anliegen dieser Mitgliederinformation verdeutlichen: Ein infolge eines Sturzes in Not geratener Bewohner liegt bewusstlos in seiner Wohnung und ist auf schnelle Hilfe angewiesen. Herkömmliche Notruftechnik baut auf einer Mitwirkung des Verunfallten auf, d. h. er/sie müsste die Notlage per Knopfdruck signalisieren. Clevere, in die Wohnung integrierte Technik zeigt entsprechenden Hilfebedarf automatisch und ohne Mitwirkung des Verunfallten an. In der Folge setzt eine Reihe von Hilfemaßnahmen ein, so dass dem Mieter schnell geholfen werden kann. Intelligente Technik in Kombination mit sinnvoll angekoppelten Dienstleistungen kann so ein langes Leben in der vertrauten Wohnumgebung unterstützen.

Mit dem Begriff „Sicherheit" ist ein entscheidender Bereich von Dienstleistungen für ein selbstbestimmtes Wohnen bis ins hohe Alter bereits angesprochen. Aber es lassen sich auch für die Bereiche Gesundheit, Komfort und Freizeit sinnvolle Dienstleistungen erkennen.

Wohnbegleitende Dienstleistungen

Dienstleistungen unterscheiden sich von Produkten durch einige wesentliche Merkmale [1]:

- Sie sind nicht greifbar.
- Erstellung und Verbrauch von Dienstleistungen sind oft nicht trennbar. Häufig sind die Konsumenten in die Erbringung der Dienstleistung involviert.
- Ihre Wahrnehmung durch verschiedene Personen kann differieren.
- Sie sind nicht lagerfähig.

Wohnbegleitende Dienstleistungen werden Mietern entweder unmittelbar in der Wohnung oder in deren Wohnumgebung angeboten. Sie dienen der Verbesserung des häuslichen Lebens [2]. Solche Dienstleistungen sind im Grunde nichts Neues, denn Hausmeisterdienste sind uns allen nicht fremd. Auch kennen wir Pfle-

Kontakt: Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V.
Frau Alexandra Brylok
Antonstraße 37, 01097 Dresden
Tel.: 0171 8670121
E-Mail: brylok@vswg.de

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen des Förderschwerpunktes Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel.

Projektlaufzeit 01.08.2009 – 31.06.2012

Förderkennzeichen: 01XZ09001

DLR **Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt** e.V. **Projektträger im DLR**

VSWG AlterLeben
Sicher & selbstbestimmt wohnen.

gedienste, Essen auf Rädern oder Betreuungsdienstleistungen für Kinder. Aussagen einer im Frühjahr 2010 in sächsischen Wohnungsgenossenschaften durchgeführten Befragung belegen, dass bereits 17 % der 1.684 befragten Mieter (das sind 288 der Befragten) eines oder mehrere dieser Angebote nutzen: Neben Angeboten der Begegnungsstätte als Ausdruck sozialer Anbindung im Wohngebiet (rund 5 % von 288 Befragten) dominieren vor allem Hauswirtschaftsdienste, Speiseservice und die ambulante Pflege mit jeweils ca. 3 %. Etwa 2 % der Befragten verweisen auf Beratungsleistungen, Fahrdienste und Notruftelefone.

1 u. 2 Scharp, Michael u. a. (2004): „Nachhaltige Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft", ArbeitsBericht Nr. 9/2004 des IZT Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung, Berlin 2004.

Bedarf einer „Mitalternden Wohnung"

Mit der Musterwohnung in Burgstädt wurde ein vernetztes Dienstleistungsportfolio beispielhaft skizziert. Gespräche mit Besuchern der Wohnung zeigen, dass ursprünglich abgelehnte Unterstützungsangebote als sinnvoll angesehen werden, sobald deren technische Ausführung und Funktionsweisen hautnah erlebt und deren Nutzen und Mehrwert erkannt wurden.

Vertrauen schafft also, was man im wahrsten Sinne des Wortes „begreifen" kann.
Das in die Wohnung integrierte Assistenzsystem verarbeitet Informationen und sendet bei Bedarf definierte Signale an die Umwelt. In einer solchen Verbindung von Technik und Dienstleistung liegt auch die neue Qualität der Dienstleistungen, die im Rahmen des Konzeptes der „Mitalternden Wohnung" ergänzend zur Verfügung gestellt werden können. Während die Technik unauffällig und „geduldig" im Hintergrund wacht, werden im „Fall der Fälle" notwendige Leistungsprozesse und Ressourcen vor Ort aktiviert. Bezogen auf die eingangs beispielhaft skizzierte Notsituation heißt das, aus dem Assistenzsystem heraus wird eine Verbindung zu Rettungsdiensten hergestellt, um sichere Hilfe im Ernstfall garantieren zu können. Eine Reihe weiterer Szenarien, wie eine Havarie oder die versäumte Medikamenteneinnahme, sind denkbar.

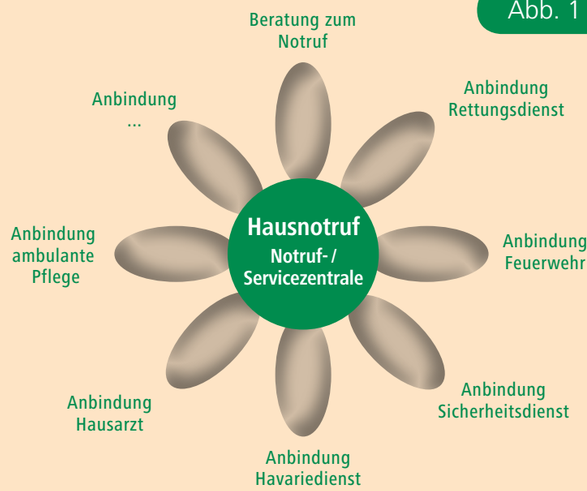
Design von Dienstleistungen

Technik und Dienstleistung bilden eine untrennbare Einheit. Wichtig sind genau definierte Leistungsinhalte und Prozessabläufe sowie funktionierende Schnittstellen über alle beteiligten Akteure vor Ort. Eine zentrale Komponente für das Assistenzsystem der „Mitalternden Wohnung" ist das Bedienfeld. Es ermöglicht eine ganze Reihe ergänzender wohnbegleitender Dienstleistungen. Wie aber funktioniert das? Am Beispiel der Integration des erweiterten „Hausnotrufes" in die Wohnung lässt sich die Entwicklung entsprechender Produktmodelle für die „Mitalternde Wohnung" demonstrieren.

Der erweiterte „Hausnotruf" stellt ergänzend zur bereits bekannten Möglichkeit der Kontaktaufnahme via Knopfdruck weitere Leistungen zur Verfügung, die in Abb.1 skizziert werden. Erkennen Sensoren Abweichungen vom „Normalzustand", leitet die alarmierte Notruf-/Servicezentrale alle notwendigen Schritte ein. Dazu gehört beispielsweise die Information der Rettungsleitstelle bei Unregelmäßigkeiten in der Vitaldatenüberwachung, die Alarmierung der Feuerwehr bei Rauchsignal durch vernetzte Rauchmelder, der Anruf eines Sicherheitsdienstes bei Auslösen der Einbruchssicherung oder auch die Einbindung von Havariediensten für Wasser oder Heizung.

Die vielen Angebote bieten dem Mieter, auch unabhängig vom Alter, Unterstützung im Alltag.

Abb. 1



Blüten-Modell nach Lovelock

Wichtig ist, dass alle Beteiligten (z. B. beratende Personen, Techniker für Installation und Service, Bereitschaftskräfte in der Notruf-/Servicezentrale etc.) ihre Aufgaben kennen und entsprechend geschult sind. Selbst bei einer Einbindung von Partnerfirmen müssen auch die Mitarbeiter der Wohnungsgenossenschaften einen definierten Grad an Servicekompetenz aufweisen.

Der Mieter darf gerne wissen, wie das Gefüge aus Technik und Dienstleistungen funktioniert, muss es aber nicht.

Das Projekt besteht aus einem Verbund von Forschungseinrichtungen, Wirtschaftsunternehmen und Wohnungsgenossenschaften, welche die entwickelten Lösungen pilothaft erproben.

VSWG Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V. · CCC software · AE · MFPA · wlw Burgstädt · LEBENSRÄUME Hoyerswerda eG · Sachsen