

Patricia Jungo Joris

## Digitalisierung in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf

Sind die Institutionen für die digitale Transformation gewappnet?

### Zusammenfassung

*Die digitale Transformation bringt eine Vielzahl technischer Neuerungen mit sich. Diese reichen von administrativen Anwendungen bis hin zu Robotern. Die Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf müssen sich zwangsläufig mit diesen Entwicklungen auseinandersetzen. Erschwerend wirkt, dass sich die Institutionen an gesetzliche und finanzielle Rahmenbedingungen halten müssen, die nicht auf die Digitalisierung ausgerichtet sind. Mithilfe einer Befragung soll geklärt werden, ob die Institutionen dennoch mit dieser Entwicklung Schritt halten und die Digitalisierung für eine Verbesserung ihrer Leistungen nutzen können.*

### Résumé

*La transformation numérique engendre une multitude d'innovations techniques, allant de nouvelles fonctionnalités administratives jusqu'au développement de robots. Les institutions dédiées aux personnes ayant besoin de soutien doivent impérativement se confronter à cette évolution. Or, leurs conditions cadres juridiques et financières ne sont pas orientées sur la numérisation, ce qui complique les choses. Le présent article se propose de clarifier, à l'aide d'un sondage, si les institutions peuvent néanmoins suivre le rythme de cette évolution et exploiter la numérisation pour améliorer leurs services.*

**Permalink:** [www.szh-csps.ch/z2019-11-02](http://www.szh-csps.ch/z2019-11-02)

### **Vielfältige Herausforderungen für Institutionen**

Der Einsatz von digitalen Technologien in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf hängt nicht nur von technischen, gesetzlichen und finanziellen Rahmenbedingungen ab, sondern auch von der Bereitschaft einer Institution, solche Technologien einzusetzen. Diese Bereitschaft ist sehr eng verknüpft mit dem gesellschaftlichen Wertesystem, welches durch die digitale Transformation nachhaltig verändert wird. Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf stehen in ihren Rollen als Betrieb, Arbeitgeber, Wohnort und Anbieter für Dienstleistungen vor vielfältigen He-

erausforderungen: Welche Hard- und Software muss angeschafft werden, um einen modernen Betrieb sicherzustellen und um allen Anforderungen von Reporting bis zur Klientenverwaltung gerecht zu werden? Wie stark können oder müssen interne Prozesse digitalisiert werden, um als attraktiver Arbeitgeber und qualitativ gute Institution wahrgenommen zu werden? Wie können die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden und der Klientel sowie deren Einstellung gegenüber technischen Neuerungen aufgenommen und mit einem optimalen digitalen Profil einer Institution abgestimmt werden? Im Digitalisierungsprozess geht es also weniger darum, als Insti-

tution bestimmte Tools anzuschaffen, als vielmehr neue, digitalisierte Formen der Vernetzung und der Zusammenarbeit einzuführen.

Das Wissen über die technischen Neuerungen und deren Einsatz, Nutzen und Zugang ist unabdingbar, um den tatsächlichen Handlungsbedarf in Bezug auf die aufkommenden Herausforderungen in der Praxis zu erkennen. Aus diversen Gesprächen mit Vertreterinnen und Vertretern aus dem Praxisalltag der Institutionen ist im Vorfeld der Befragung ausserdem Folgendes deutlich geworden: Die *End User*, seien es nun Geschäftsleitungen, Mitarbeitende oder Klientel, werden zu wenig dazu eingeladen, sich in der Entwicklungsphase von Produkten zur Unterstützung der Mitarbeitenden oder der Klientel – oder auch von spezifisch auf Institutionen zugeschnittenen digitalen Lösungen – einzubringen. Dies führt zu einem oftmals starken Wissensgefälle zwischen Herstellern und Anwendern und in der Praxis zum subjektiven Empfinden, dem Angebot und den gewählten Verkaufsstrategien der Hersteller bis zu einem gewissen Masse ausgeliefert zu sein. So kommt es zu Überforderung auf der einen Seite, zur Entwicklung nutzloser, unpraktischer Tools und Inkompatibilität zwischen Systemen auf der anderen Seite. Als Resultat bleibt auf beiden Seiten Frust statt Nutzen und ein stark subjektiv beeinflusster Diskurs in Bezug auf die digitale Transformation. Der Einsatz digitaler Technologien zur Stärkung der Autonomie oder der Partizipation einer Person gewinnt jedoch gerade im Zusammenhang mit den aktuell laufenden Anstrengungen zur Umsetzung des Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) an Bedeutung. Gerade in diesem Zusammenhang wäre ein objektiver Diskurs notwendig.

## **Der Bund befürwortet die Digitalisierung**

Auf Bundesebene ist die Digitalisierung seit dem Jahr 2016 ein prioritäres Thema: Der Bundesrat hat die Strategie «Digitale Schweiz» verabschiedet, die 2018 in ein Leitliniendokument und einen Aktionsplan mit Massnahmen übergegangen ist (BAKOM, 2018). Im Leitliniendokument «Strategie digitale Schweiz» wird unter den Kernzielen die Ermöglichung einer chancengleichen Teilhabe aller Menschen am sozialen, politischen und wirtschaftlichen Leben genannt. Im Aktionsplan werden Themen wie Bildung, Kompetenzanforderungen auf dem Arbeitsmarkt und ethische Rahmenbedingungen diskutiert. Als Massnahme wurden unter anderem die Nationale Plattform *Jugend und Medien* ins Leben gerufen oder Fördergelder für die Forschung gesprochen, etwa für das Nationale Forschungsprogramm «Digitale Transformation» (SNF, 2019b). Eine weitere Massnahme lief 2018 unter dem Namen «Digital Test». Diese hat zum Ziel, basierend auf den Ergebnissen einer Befragung der Betriebe Hürden für digitale Geschäftsmodelle weiter abzubauen und die Rahmenbedingungen für die digitale Wirtschaft zu verbessern (WBF, 2018).

## **Die End User werden bei Produktentwicklungen oftmals zu wenig einbezogen.**

Die Befragung im Rahmen von «Digital Test» liefert unter anderem Hinweise darauf, dass für kleine und mittlere Unternehmen der Bedarf an Aufklärung hinsichtlich digitaler Geschäftsmodelle gross ist, wohl auch, weil das notwendige Fachwissen fehlt und es gerade für kleinere Organisationen

eine Herausforderung ist, die relevanten Bestimmungen dazu überhaupt zu kennen und mit deren Änderungen Schritt zu halten. Dieses Resultat dürfte für Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf nicht viel anders ausfallen.

### **Kein zusammenhängendes Bild zur Digitalisierung in Institutionen**

Der nationalen Strategie folgend finden aktuell unzählige einschlägige Veranstaltungen zum Thema statt. Diese werden beispielsweise von Institutionen, Hochschulen, Behörden oder Ausbildungszentren angeboten. Allerdings ist es für Leitungen von Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf schwierig, einzuschätzen, inwiefern die einzelnen Anlässe und Schriften relevant sind. Erfahrungsberichten von Vertreterinnen und Vertretern aus dem Praxisalltag der Institutionen zufolge bleiben die für den Betrieb von Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf relevanten Fragen bezüglich der digitalen Transformation meist auch unbeantwortet.

### ***Durch die Nutzung digitaler Tools sollen die Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen mit Unterstützungsbedarf gefördert werden.***

Aus diversen unter den Quellen aufgeführten Vorträgen und Studien (u. a. Becker & Meidert, 2013; Rügger, Roulet Schwab & Eggert, 2016; Leser, 2017) geht hervor, dass technische Neuerungen für die *End User* immer einen Nutzen und einen Mehrwert haben und nie um ihrer selbst willen entwickelt werden sollten. Diese Meinung vertreten auch die wenigen Menschen mit

Unterstützungsbedarf, die in Studien zu Wort kommen. Weiter soll die Verwendung digitaler Tools nicht auf Kosten des persönlichen Kontakts und zwischenmenschlicher Beziehungen gehen. Durch die Nutzung solcher Tools sollen die Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen mit Unterstützungsbedarf gefördert werden. Sensibilisierung und Schulung von Mitarbeitenden sowie der Klientel werden ausserdem als wichtige Zugangelemente für den Einsatz und die Nutzung digitaler Tools erkannt, denn jede Nutzung technischer Neuerungen erfordert Kompetenzen. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass technische Neuerungen in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf dann als erfolgreich gelten, wenn sie mit bestehenden Systemen kompatibel sind, einen betrieblichen Nutzen haben, wenn klare versicherungs- und haftungsrechtliche Bedingungen bestehen, die Kostenneutralität garantiert ist, wenn sie zur Entlastung des Fachpersonals in Nicht-Kerntätigkeiten führen, einfach zu bedienen sind (niederschwelliger Zugang) und einen geringen Zeitaufwand fordern.

Als Einschränkung dazu geht aus dem im Auftrag von CURAVIVA Schweiz erstellten Technologiekonzept zum Wohn- und Pflegemodell 2030 (FZI, 2018) hervor, dass die Einstellungen zum Einsatz technischer Neuerungen äusserst heterogen sind: Dieselben Tools werden von Mitarbeitenden, Klientel und Angehörigen teilweise gewünscht und teilweise nicht gewünscht. Des Weiteren ist man sich im Praxisumfeld einig, dass wir gegenwärtig noch zu wenig wissen über die langfristigen Auswirkungen digitaler Technologien auf Menschen mit Unterstützungsbedarf und deren tatsächliche Bedarfssituation. Bis heute gibt es noch kaum empirische Längsschnittstudien zu

dieser Fragestellung. Die meisten bekannten Studien beschränken sich auf punktuelle Erhebungen und sind nicht repräsentativ (Leser, 2017).

### **Befragung zur Digitalisierung und zum Technikeinsatz in Institutionen**

Auf dem Weg der digitalen Transformation besteht immer noch ein grosser Handlungsbedarf. Deshalb hat CURAVIVA Schweiz ein interdisziplinäres Kooperationsprojekt zwischen Forschung und Praxis ins Leben gerufen. Es soll eruiert werden, ob die Institutionen für die digitale Transformation gewappnet sind und welcher Bedarf an Unterstützung besteht. Als nationaler Branchenverband vertritt CURAVIVA Schweiz landesweit über 2700 Institutionen aus den drei Bereichen «Kinder und Jugendliche», «Menschen mit Behinderung» und «Menschen im Alter». Die Mitgliederinstitutionen bieten rund 120 000 Menschen ein Zuhause und beschäftigen mehr als 130 000 Mitarbeitende. Zudem fördert und entwickelt der Verband Bildungsmöglichkeiten für ausgebildetes Fachpersonal und für Mitarbeitende ohne spezifische Vorbildung und bietet selbst Lehrgänge und Weiterbildungen an.

In Zusammenarbeit mit acht Forschenden aus fünf Hochschulen, sechs Expertinnen und Experten aus der Praxis und der *Stiftung Schweizer Zentrum für Heil- und Sonderpädagogik* wurde ein Fragebogen ausgearbeitet, der Ende August 2019 an alle Mitgliedinstitutionen verschickt wurde. Die Befragung richtet sich an Institutionsleitungen, da diese massgeblich für die Digitalisierung ihrer Institution verantwortlich sind. Sie hat zum Ziel, die Digitalisierung und den Technikeinsatz in den Institutionen zu erfassen. Es wird erhoben, wie gut die Institutionen für den digitalen Transformati-

onsprozess gerüstet sind, wie die Leitungspersonen diesem Prozess gegenüber eingestellt sind, welchen Nutzen die technischen Neuerungen bringen, wie sie eingeführt werden und welches mögliche Hinderungsfaktoren sind. Zu letzteren zählen etwa finanzielle oder gesetzliche Rahmenbedingungen, Kosten, fehlende Kompetenzen der Mitarbeitenden oder der Klientel.

### ***In einem interdisziplinären Kooperationsprojekt wird eruiert, ob die Institutionen für die digitale Transformation gewappnet sind.***

Die Resultate der Befragung sollen nicht dazu verwendet werden, ein Inventar von allen verfügbaren Einzelprodukten zu erstellen. Vielmehr soll mit der Befragung erhoben werden, welche Produktgruppen in welchen Institutionen eingesetzt werden, ob der Zugang zu ihnen geregelt ist und welchen Nutzen die Anwendergruppen vom Gebrauch der Produkte haben. Durch die Wiederholung der Befragung alle drei bis fünf Jahre können Veränderungen erkannt und entsprechende Anpassungen flexibel vorgenommen werden. Es besteht ausserdem die Möglichkeit, bei jeder Durchführung einen spezifischen Vertiefungsteil, wie zu den Kompetenzen und der Ausbildung des Fachpersonals oder zur Barrierefreiheit in Institutionen, anzuhängen. Durch die regelmässige Befragung entsteht eine Längsschnittstudie zur digitalen Transformation der Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf in der Schweiz. Es werden internationale Vergleiche möglich und diverse Forschungsfelder können von der Information profitieren.

### Ziele und Nutzen der Befragung

Die Befragung dient dazu, die Handlungsfelder in der Praxis herauszuarbeiten, auf die mit niederschweligen und schnellen Lösungen reagiert werden soll. Ausserdem sollen durch die Kooperation zwischen der Praxis und der Forschung gezielte Unterstützungsmassnahmen für Institutionen im Digitalisierungsprozess erarbeitet werden. Zudem soll sichergestellt werden, dass Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf und ihre Mitarbeitenden im Prozess der digitalen Transformation eine aktive Rolle einnehmen und den eingangs beschriebenen Herausforderungen begegnen können. Der Nutzen technischer Neuerungen ist gerade im Sozial- und Gesundheitswesen sehr gross, insbesondere für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Es ist also im Interesse der Branche, dass die Praxisrelevanz bei der Entwicklung technischer Neuerungen sichergestellt wird und Fragen im Zusammenhang mit dem respektvollen und sicheren Einsatz solcher Tools in den Mittelpunkt gestellt werden.

### Die Digitalisierung – ein komplexer Transformationsprozess

Romain Lanners, Direktor des Schweizer Zentrums für Heil- und Sonderpädagogik (SZH), sagt es im Programmheft zum 11. Schweizer Heilpädagogik-Kongress des SZH deutlich: Die Digitalisierung ist ein komplexer Transformationsprozess, der alle Gesellschaftsbereiche betrifft. Sie hat ein grosses Potenzial für die Integration von Menschen mit besonderem Bildungsbedarf oder mit Beeinträchtigung, sie birgt aber auch Risiken in sich. Lanners wirft die Fragen auf, was die digitale Transformation für das Arbeitsfeld der Heil- und Sonderpädagogik bedeutet und was sie für Men-

schen bewirkt, die mit einer Beeinträchtigung leben. Genauso komplex und vielfschichtig wie der Transformationsprozess sind wohl die Antworten auf diese Fragen. Einige Antworten oder zumindest Ansätze dazu werden sich bestimmt aus der Befragung ergeben.

### Literatur

- BAKOM (Bundesamt für Kommunikation) (2018). *Strategie Digitale Schweiz 2018*. [www.bakom.admin.ch/bakom/de/home/digital-und-internet/strategie-digitale-schweiz.html](http://www.bakom.admin.ch/bakom/de/home/digital-und-internet/strategie-digitale-schweiz.html) [Zugriff am 19.09.2019].
- Becker, H. & Meidert, U. (2013). *Technische Assistenz in Alters- und Pflegeinstitutionen – Bedarf und Akzeptanz aus Sicht der Fachpersonen*. ZHAW (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften). Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz.
- FZI (Forschungszentrum Informatik Karlsruhe) (2018). *Technologiekonzept für das Wohn- und Pflegemodell 2030*. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz.
- Leser, M. (2017). *Herausforderung Alter: Plädoyer für ein selbstbestimmtes Leben*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Rüegger, H., Roulet Schwab, D. & Eggert, N. (2016). *Ethische Aspekte im Umgang mit assistierenden Technologien in Institutionen der Langzeitpflege*. Institut Neumünster, Zürich; Hochschule für Gesundheit La Source, Lausanne; Universität Lausanne. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz.
- SNF (Schweizerischer Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung) (2019a). *Nationales Forschungsprogramm «Digitale Transformation» NFP 77*. [www.snf.ch/de/fokusForschung/nationale-forschungsprogramme/nfp77/Seiten/default.aspx](http://www.snf.ch/de/fokusForschung/nationale-forschungsprogramme/nfp77/Seiten/default.aspx) [Zugriff am 18.08.2019].

SNF (Schweizerischer Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung) (2019b). *Projektförderung Geistes- und Sozialwissenschaften «Digital Lives»*. <http://www.snf.ch/de/foerderung/projekte/digital-lives/Seiten/default.aspx> [Zugriff am 15.08.2019].



WBF (Eidgenössisches Departement für Wirtschaft) (2008). *Ergebnisbericht der Umfrage «Digitaler Test»*. Überprüfung regulatorischer Hindernisse für die Digitalisierung. Bern.

*Patricia Jungo Joris, PhD*  
*Koordinatorin Forschungsk Kooperationen*  
*CURAVIVA Schweiz*  
*Zieglerstrasse 53*  
*3000 Bern 14*  
*p.jungo@curaviva.ch*



**EUROPEAN AGENCY**  
 for Special Needs and Inclusive Education

Die Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung (kurz: European Agency oder EA) ist eine Organisation, deren Mitgliedsländer eine Optimierung sowohl der bildungspolitischen Strategien als auch der heil- und sonderpädagogischen Praxis anstreben. Es wird versucht, die Lernenden auf allen Stufen des Lernens zu fördern, damit sich ihre Chancen zur aktiven Teilhabe an der Gesellschaft verbessern.

Aktuell: Die European Agency hat einen neuen Bericht veröffentlicht, der an das Projekt «Raising the Achievement of All Learners in Inclusive Education» anschliesst. Es werden die wichtigsten Änderungen in der Bildungspolitik und Schulpraxis beschrieben und Erkenntnisse für verschiedene Interessengruppen hervorgehoben.

Weitere Informationen: [www.european-agency.org](http://www.european-agency.org) → Newsmeldung vom 10. Juli 2019