



## Ein sozialeres Europa

Über Grenzen kooperieren heißt Europa mitgestalten

Nähere Informationen: [www.oerok.gv.at/kooperationen](http://www.oerok.gv.at/kooperationen)

# Design Thinking bringt Innovationen in die häusliche Pflege

Die Versorgung in der häuslichen Pflege zu gewährleisten ist europaweit eine Herausforderung, wird aber regional unterschiedlich gehandhabt. Im Rahmen des transnationalen Programms D-Care Lab wurden im Donauraum neun Innovationslabore eingerichtet. Unterstützt mit EU-Mitteln haben die Projektbeteiligten dort Produkte und Dienstleistungen entwickelt – vom Pflegebett bis zum digitalen Plauderraum – und dabei viel voneinander gelernt.



Foto: © ÖROK/APA-Fotoservice/ Tesarek

Nicole Vorel im Gespräch mit Menschen im „Plauderraum“, einem digitaler Begegnungsraum für ältere Menschen.

**H**äusliche Pflege – diese zwei schlichten Worte bergen komplexe Herausforderungen. Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen sollen zuhause betreut und individuell unterstützt werden. Das Spektrum der personenzentrierten Dienstleistungen und Produkte ist breit.

Müssen regelmäßig Medikamente gegeben werden? Braucht es Unterstützung beim Waschen oder bei der Nahrungsaufnahme? Geht es um eine geeignete Ausstattung im Wohnbereich oder darum einzugreifen, wenn jemand gestürzt ist? Soll Vereinsamung bekämpft und

der Kontakt zu einer Gemeinschaft gelegt werden? Um häusliche Pflege bereitzustellen, braucht es eine Vielzahl unterschiedlicher Kompetenzen. Zudem kann das jeweilige Zuhause im 3. Stock ohne Lift ebenso liegen, wie im Einfamilienhaus in einem Dorf ohne Bahnhof.



Projektleiterin Andrea Schmidt im „Plauderraum“

Im Projekt D-Care Lab entwickelten 26 Partnerinstitutionen aus Deutschland, Österreich, Kroatien, Republik Moldau, Slowenien, Bulgarien, Rumänien, Bosnien und Herzegowina, Ungarn und Serbien gemeinsam Produkte und Dienstleistungen, um der häuslichen Pflege einen Innovationsschub zu geben.

### Gut vorbereitet in die Online-Vernetzung

Das Projekt lief von Juli 2020 bis Dezember 2022, doch der gemeinsame Lernprozess begann bereits ein Jahr vor der Antragstellung.

**„Es gibt sehr viele Ideen und Innovationskraft in diesem Sektor, die im Austausch sichtbar werden und es ermöglichen voneinander zu lernen.“**

**Andrea Schmidt**

Das Diakonische Werk Baden e.V., Leiter des Projekt-Konsortiums, lud zum Abstimmungsprozess. Es ging darum, spezifische Herausforderungen gemeinsam zu benennen und passende Partnerorganisationen an Bord zu holen – gerade in Hinblick auf die drei definierten Zielgruppen: ältere Menschen, Menschen mit Behinderung und Kinder mit besonderen Bedürfnissen. Schließlich steht

am Beginn jedes Design-Thinking-Prozesses die Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Personen, für die eine Lösung gesucht wird. Als Partnerorganisation in Österreich wurde von der deutschen Konsortiumsleitung die Caritas der Erzdiözese Wien angeworben. Für die Leitung des Gesamtprojekts konnte man eine erfahrene Person gewinnen, die vom Antrag, über die Durchführung, bis zum Abschluss den Prozess mit straffen Zeitplänen und regelmäßigen Austauschformaten begleitete. So wurden die sechs Arbeitspakete in geteilter Zuständigkeit auch während der Corona-Lockdowns und Reisebeschränkungen vorangetrieben.

### Gemeinsame Herausforderungen und regionale Themen

Andrea Schmidt, Leiterin Digitale Innovation in der Pflege bei der Caritas der Erzdiözese Wien, sieht die Erfolgsfaktoren für das Projekt in der soliden Vorbereitung und der breiten Beteiligung. Eingebunden wurden Start-ups, NGOs, eine Universität, Stiftungen und Behörden ebenso, wie Sozialträger. 83 externe Fachleute haben sich involviert, um „passende Lösungen gemeinsam erdenken, entwickeln und auf den Boden bringen zu können“. Im Rückblick sieht Schmidt „wenig

Unterschiede bei den jeweiligen Herausforderungen in der häuslichen Pflege. Personalmangel, finanzielle Restriktionen und eine geringe Durchdringung mit digitalen Technologien betreffen alle Beteiligten. Was sich zwischen den neun Ländern eher unterscheidet, sind die jeweiligen regionalen Rahmenbedingungen und politischen Systeme.“

### Orte der regionalen Innovation

Am Beginn standen Länderberichte zum Status-quo und den spezifischen Herausforderungen im Sektor. Sich gegenseitig so vorzustellen und Schwachstellen offen zu legen, förderte den Austausch, das gegenseitige Verständnis und das voneinander Lernen. Insgesamt hat man in der Laufzeit neun regionale Innovationslabs aufgebaut und erste Designprozesse durchlaufen.



**Andrea Schmidt, Lead Digitale Innovation Pflege, Caritas der Erzdiözese Wien**

In der Sozialorganisation Caritas Wien wurde ein Intrapreneurship-Lab mit internen und externen Expertinnen und Experten aufgesetzt und die regionale Projektleitung, je nach Aufgabenstellung, von einer Handvoll Menschen aus dem Team unterstützt.

Die D-Care Labs sind Orte, an denen Dienstleisterinnen und Dienstleister,

gemeinsam mit Produktentwicklung, Financiers, IT-Fachleuten und Betroffenen passende Lösungen für regionale Herausforderungen gestalten und umsetzen. 57 Lösungen und Ideen wurden mit der Design-Thinking-Methode bis zu Prototypen entwickelt. Das übergeordnete „Lab of the Labs“ an der Uni Heidelberg hat alle Prozesse begleitet, fachlichen Input geliefert und evaluiert. Unterstützt aus Mitteln des INTERREG-Fonds wurden so ein Ökosystem und unterstützende Strukturen für die Finanzierung und unternehmerische Umsetzung sozialer Innovation aufgebaut und darüber hinaus transnationale Strategien für soziales Investment formuliert.

### Passende Lösungen für unterschiedliche Bedürfnisse

In Österreich lag der Fokus auf dem Thema Einsamkeit. Bereits als Pilot etabliert hat sich der „Plauderraum“, ein digitaler Begegnungsraum für ältere Menschen. Andere Lösungen, wie die Mental-Health-App zur Strukturierung des Alltags, konnten letztlich nicht weiterverfolgt werden. Im bulgarischen D-Care Lab wurde eine Tele-Reha-Lösung erarbeitet, um via Mobiltelefon Physio- und Ergotherapie anzubieten. In Deutschland entstand eine App für das Netzwerk der Helferinnen und Helfer, die das Matching von Ehrenamtlichen und Pflegebedürftigen in der Nachbarschaft verbessert. In Rumänien wurde eine soziale Wäscherei etabliert und damit eine Lösung für nachbarschaftliche Pflege sowie Jobs vor Ort geschaffen. In anderen Projekten entstanden ein adaptiertes Pflegebett und eine Kommunikationslösung für die Übergabe der Klientinnen und Klienten zwischen sich ablösenden

Pflegekräften. Im gemeinsamen Tun sehr unterschiedlicher Institutionen war gut merkbar, was noch fehlt. „Ein so großes Thema kann nicht nur von NGOs, Staat und Ehrenamt vorangetrieben werden. Es braucht übergreifende Expertise und soziale Investorinnen und Investoren, um die Innovation bis zur Implementierung zu bringen“, so Schmidt.

Es ist etwas entstanden, „das ohne die EU-Mittel nicht passiert wäre. Wir haben nicht die Ressourcen, so ein Projekt nebenbei zu machen. Damit das Netzwerk erhalten bleibt, muss es gelebt werden und weiterarbeiten“, ist Andrea Schmidt überzeugt. Also wurde gleich ein weiteres Projekt („Caring Communities“) erfolgreich eingereicht, das gezielt transformative Veränderung und Systeminnovation in den Ländern adressiert. Das Fazit der Projektleiterin: „Das Rad muss nicht neu erfunden werden. Es gibt sehr viele Ideen und Innovationskraft in diesem Sektor, die im Austausch sichtbar werden und es ermöglichen



Foto: © ÖROK/APA-Fotoservice/Tesarek

**Nicole Vorel, Projektmitarbeiterin, Caritas der Erzdiözese Wien**

voneinander zu lernen.“ Es geht nicht um bessere oder schlechtere Lösungen, sondern darum, wie für die Zielgruppen die bestmögliche Unterstützung geschaffen werden kann. In den D-Care Labs wurde letztlich auch ein Beitrag zu großen EU-Zielen geleistet, wie der Förderung von technologischem und wissenschaftlichem Fortschritt, dem Aufbau von Know-how und der Eindämmung sozialer Ungerechtigkeit und Diskriminierung.

Programm	Interreg Danube Transnational 2014–2020
Projekt-Bezeichnung	D-CareLabs – Developing Labs to Facilitate Home Care Innovation and Entrepreneurship in the Danube Region
Projektpartner in Österreich	Caritas der Erzdiözese Wien
Kooperiert mit Partnern aus	BG, BiH, DE, HU, HR, MD, RO, SI & SRB
Projektlaufzeit	07/2020–12/2022
Projektbudget in €	2,5 Mio. (gesamt); davon 2,1 Mio. EU-Mittel
Projektwebsite	<a href="http://www.interreg-danube.eu/approved-projects/d-carelabs">www.interreg-danube.eu/approved-projects/d-carelabs</a>
Beitrag zu	Prioritätsbereich PA8 „Förderung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen“ und PA9 „Investitionen in Menschen und Qualifikationen“ der EU-Strategie für den Donauraum (EUSDR)