

TELECAREHUB: DIGITALE UNTERSTÜTZUNG IN DER INFORMELLEN PFLEGE

Pflegende Angehörige von Menschen mit Demenz im Fokus

Die häusliche Versorgung von Menschen mit Demenz wird in Österreich überwiegend von Zu- und Angehörigen getragen und ist häufig mit hoher Belastung verbunden. Gleichzeitig sind bestehende Unterstützungsangebote oft fragmentiert und nur eingeschränkt zugänglich. Es fehlt insbesondere an integrierten, niedrigschwelligen Lösungen, die sich flexibel in den Pflegealltag einfügen. TeleCareHub griff diesen Bedarf auf und entwickelte eine digitale Plattform, die Information, Beratung und sozialen Austausch bündelt und gezielt auf die Bedürfnisse pflegender Angehöriger ausgerichtet ist.

Das FFG-Leitprojekt TeleCareHub (Laufzeit 2022–2026) entwickelte eine digitale Plattform zur Unterstützung informeller Betreuungs- und Pflegepersonen von zu Hause lebenden Menschen mit (beginnender) Demenz. Ziel ist es, die subjektiv empfundene Pflegebelastung zu reduzieren, die Vorbereitung auf Pflegesituationen zu verbessern und die Selbstwirksamkeit pflegender Angehöriger nachhaltig zu stärken.

Partizipative Entwicklung und Vorgehensweise

Die Entwicklung des TeleCareHub basierte auf einem nutzer*innenzentrierten und partizipativen Ansatz. Im Rahmen eines Mixed-Methods-Designs wurden qualitative Interviews, Fokusgruppen sowie quantitative Befragungen mit pflegenden Angehörigen, Menschen mit Demenz und Fachkräften aus Pflege und Betreuung durchgeführt. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse wurden systematisch in einen iterativen Co-Creation-Prozess überführt, in dem Anforderungen gemeinsam mit den Zielgruppen konkretisiert, prototypisch umgesetzt und schrittweise weiterentwickelt wurden. Ziel war es, ein integriertes Unterstützungsangebot zu schaffen, das sich eng an realen Bedürfnissen orientiert und verschiedene Formen der Unterstützung sinnvoll miteinander verbindet.

Inhalte und Services des TeleCareHub

Im Rahmen des Projekts wurden mehrere digitale Services entwickelt, die unterschiedliche Unterstützungsbedarfe adressieren und gebündelt über die Plattform zur Verfügung stehen. Dazu zählen eine umfassende Wissensdatenbank rund um das Thema Demenz, strukturierte Lern- und Schulungsangebote auf Basis des WHO-Programms iSupport sowie die Möglichkeit zur Videoberatung durch qualifizierte Fachpersonen. Ergänzt wird das Angebot durch moderierte Online-Selbsthilfegruppen, die den Austausch mit anderen Betroffenen ermöglichen, sowie einen psychologischen Belastungscheck zur individuellen Einschätzung der eigenen Situation. Die Kombination aus asynchronen Formaten wie Informations- und Lernangeboten und synchronen Formaten wie Beratung und sozialem Austausch ermöglicht eine flexible

und bedarfsgerechte Nutzung der Plattform. Dadurch können pflegende Angehörige je nach individueller Situation und zeitlichen Ressourcen auf unterschiedliche Unterstützungsformen zurückgreifen und diese gezielt in ihren Alltag integrieren.

Feldstudie und Evaluation

Zur Evaluation des TeleCareHub wurde eine einjährige Pilotstudie (November 2024 – Oktober 2025) durchgeführt. Die Studie folgte einem Mixed-Methods-Ansatz mit Prä-Post-Design und kombinierte standardisierte Fragebögen, Fokusgruppen sowie die Analyse von Nutzungsdaten. Erhoben wurden u. a. die Pflegebelastung, das Vorbereitet-Sein auf Pflege, die Beziehungsqualität, die Technikaffinität sowie die Nutzung einzelner Services im Allgemeinen. Zusätzlich wurden User Experience und Akzeptanz der Plattform untersucht. Die ersten Ergebnisse zeigen eine hohe Akzeptanz des TeleCareHub sowie eine gute Nutzbarkeit der Plattform. Teilnehmende berichten insbesondere von einem Zugewinn an Wissen. Erkennbar sind ein verbessertes Vorbereitet-Sein auf Pflegesituationen und eine Verbesserung der Beziehungsqualität. Sowohl informationsbasierte als auch interaktive Angebote werden als sinnvoll und bedarfsgerecht wahrgenommen.

Fazit

Der TeleCareHub verdeutlicht, dass nutzer*innenzentriert entwickelte digitale Unterstützungsangebote einen wichtigen Beitrag zur Entlastung informeller Pflege leisten können. Durch die Kombination aus Information, Beratung und sozialem Austausch stellt die Plattform eine flexible Ergänzung bestehender Unterstützungsstrukturen dar.

Daniela Krainer, Senior Researcher, Co-Lead der Forschungsgruppe ENABLE, FH Kärnten
d.krainer@fh-kaernten.at

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

TeleCareHub Projekt-Webseite: www.telecarehub.at

QUALITATIVE VERSORGUNGSFORSCHUNG

Unterstützung durch den TeleCareHub, aber wie?

Die qualitative Versorgungsforschung befasste sich mit der Versorgungs- und Belastungssituation sowie einer möglichen Technikunterstützung aus den Perspektiven von Menschen mit Demenz, informell-pflegenden Angehörigen sowie Personen, die professionell in Pflege und Betreuung tätig sind. Davon abgeleitet wurden Möglichkeiten zur Verringerung der Belastungen im Betreuungssetting sowie Anforderungen an Telecare-Services als Grundlage für das Service-Portfolio des TeleCareHub.

Im Rahmen der qualitativen Versorgungsforschung wurden zwei Erhebungsmethoden eingesetzt: Workshops zur Erarbeitung der Customer Journey – des „Weges der Benutzer*innen“ durch den TeleCareHub – und Einzelinterviews mit Menschen mit Demenz, den sie betreuenden Angehörigen sowie Professionist*innen.

Customer Journey-Workshops

Die Workshops fanden in allen vier projektbeteiligten Bundesländern (Vbg., T., Sbg., Ktn.) statt. Aus verschiedenen Perspektiven fokussierten Professionist*innen und Stakeholder*innen einerseits den Ist-Zustand der regionalen Versorgungsstruktur, andererseits die Problemfelder im Demenzalltag sowie vorherrschende Gefühlslagen von Menschen mit Demenz, Angehörigen und Professionist*innen. Zudem wurden in der Erarbeitung der Customer Journeys dieser drei Zielgruppen die Berührungspunkte „Aufmerksamkeit schaffen“, „Überzeugung und Sicherheit gewährleisten“ und schließlich „eine Entscheidung für den TeleCareHub treffen“ beleuchtet.

Ausgewählte Ergebnisse der Customer Journey-Workshops

Die Teilnehmer*innen (n=59) thematisierten aus der Perspektive der Angehörigen die Erwartungshaltungen des Umfeldes bzw. die eigenen Ansprüche sowie die Risiken eines sozialen Rückzugs. Der TeleCareHub solle vernetzen und Wissen bzw. Kompetenzen vermitteln. Das „Zulassen“ von Hilfe ist dabei immer auch ein Thema von Beziehung und Vertrauen, weshalb das soziale Umfeld und lokale Medien in der Bewerbung des TeleCareHub eine große Rolle spielen. Um die Sicherheit des TeleCareHub für Angehörige zu gewährleisten, ist es wichtig, ihn als integrativen Teil der professionellen Versorgung zu entwickeln und sichtbar zu machen.

Problemzentrierte Einzelinterviews

In Einzelinterviews wurden die Versorgungssituation sowie individuelle Belastungen der Interviewpartner*innen erhoben. Die Interviews wurden von zwei Personen geführt, um eine parallele Protokollierung zu ermöglichen. Unmittelbar im Anschluss wurden die Notizen aufbereitet, verdichtet und wichtige Aussagen auf Moderationskarten übertragen (Abb. 1). Alle Karten wurden am Ende in einem Workshop ausgewertet.



Abbildung 1: Schlüsselaussagen zur Situation Angehöriger aus Interviews

Ausgewählte Ergebnisse der Einzelinterviews (n=37)

Menschen mit Demenz empfinden häufig Gefühle von Scham oder Angst im Umgang mit der Erkrankung. Zugleich wünschen sie sich soziale Eingebundenheit sowie professionelle und informelle Unterstützung. Angehörige wünschen sich eine enge Begleitung durch verschiedene Professionen sowie ein persönliches Unterstützungssystem. Sie benötigen zudem Wissen rund um die Demenz und Kompetenzen für den Umgang mit Betroffenen. Professionist*innen wünschen sich mehr technische Lösungen, um Zeit zu sparen und Abläufe zu erleichtern. Die Beziehungsebene wird im Umgang mit Betroffenen von ihnen ebenfalls als zentral gesehen.

Die Ergebnisse der Customer Journey-Workshops und der Einzelinterviews flossen in die Konzeptionierung des TeleCareHub-Service-Portfolios mit ein.

Manuela Perchtaler, Senior Researcher Department ISAC
m.perchtaler@fh-kaernten.at

Gabriele Hagendorfer-Jauk, Stv. Leitung Department ISAC
g.hagendorfer-jauk@fh-kaernten.at

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

Hagendorfer-Jauk, G. / Perchtaler, M. (2024): Ergebnisse der qualitativen Versorgungsforschung zu Anforderungen an den TeleCareHub. In: Paldán, K. / Eppler, J. / Kempster, G. (Hrsg.): Beiträge zum Usability Day XXII. Digitale Services für die Pflege und Betreuung zu Hause – TeleCareHub, 19-24. DOI: 10.25924/opus-5376.

NUTZUNGSANALYSE

Nutzungsanalyse des TeleCareHub-Portals

Die Nutzungsanalyse untersuchte das tatsächliche, eigenständige Nutzungsverhalten pflegender Angehöriger von Menschen mit Demenz während der Pilotphase und beschreibt, wie und in welchem Ausmaß die verschiedenen Plattformangebote in Anspruch genommen wurden. Daraus abgeleitet wurden Nutzungsmuster, Akzeptanzindikatoren sowie konkrete Hinweise für die zielgruppenspezifische Weiterentwicklung der Plattform.

Methodik und Nutzungstypen

Im Rahmen der Nutzungsanalyse wurden drei Datenquellen zusammengeführt: automatisiert erzeugte Plattform-Logdateien, manuell dokumentierte synchrone Online-Coachings sowie soziodemographische Fragebogendaten der teilnehmenden pflegenden Angehörigen. Wie in Abbildung 2 dargestellt, durchliefen die Rohdaten aller Aktivitäten der Nutzer*innen auf der TeleCareHub-Plattform dabei einen mehrstufigen Aufbereitungsprozess von der automatisierten Logerfassung über die strukturierte Datenbank bis hin zur grafischen Auswertung.

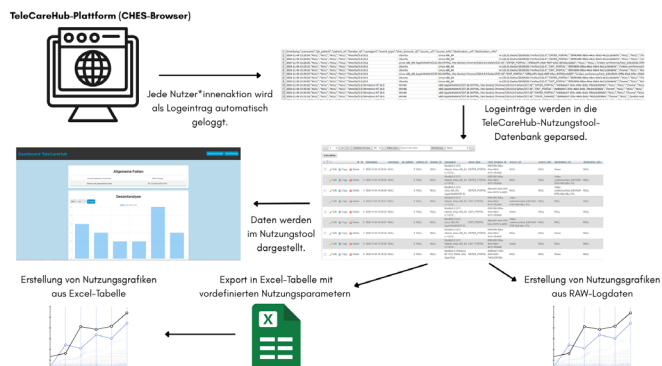


Abbildung 2: Vom Nutzer*innenverhalten zur Auswertung – jede Interaktion auf der TeleCareHub-Plattform wurde automatisch als Logeintrag erfasst, in eine Nutzungsdatenbank überführt, strukturiert aufbereitet und schließlich als Excel-Export sowie grafische Auswertung zugänglich gemacht.

Die Post-hoc-Kategorisierung im Zuge der Auswertung ergab drei klar unterscheidbare Nutzungstypen nach der Gesamtnutzungszeit: Viel-, Mittel- und Wenig-Nutzende. Innerhalb dieser Gruppen zeigten sich nicht nur Unterschiede in der Intensität, sondern auch in der Kontinuität der Nutzung – von persistenter Vielnutzung über selektive Kernnutzung bis hin zu frühem Aktivitätsabfall.

Welche Angebote wurden genutzt?

Die Ergebnisse lassen eine ausgeprägte Heterogenität im Nutzungsverhalten erkennen, die einem typischen Muster digitaler Gesundheitsangebote entspricht: Wie über 13.000

ausgewertete Logeinträge der 56 TeleCareHub-Nutzer*innen dokumentieren, dominierten das Lern- und Schulungsangebot (Median: 36,7 Min.) sowie „Wissen kompakt“ (Median: 12,7 Min.) deutlich gegenüber interaktiven Formaten wie Videoberatung oder begleiteter Selbsthilfegruppe. Letztere wurden eher anlassbezogen und punktuell in Anspruch genommen, während asynchrone Informationsangebote die kontinuierliche Grundnutzung der Plattform sicherstellten.

Nutzungsverläufe und zeitliche Muster

In zeitlicher Hinsicht trat ein ausgeprägter Onboarding-Effekt mit hoher Anfangsaktivität und anschließend raschem Rückgang hin zu einer bedarfsorientierten Nutzung zutage. Viel-Nutzende zeichneten sich dabei nicht nur durch höhere Gesamtnutzungszeiten, sondern auch durch längere Teilnahmezeiträume und eine höhere Sitzungsdichte aus. Demgegenüber brachen Wenig-Nutzende den Plattformbesuch häufig früh ab – dies deutet auf mögliche Nutzungsbarrieren oder einen rasch gedeckten Informationsbedarf hin. Diese Verlaufsmuster liefern somit konkrete Hinweise auf jene Phasen im Nutzungsverlauf, in denen gezielte Unterstützungsmaßnahmen besonders wirksam sein könnten.

Ausblick und Bedeutung für die Praxis

Als zentrale Herausforderung erwies sich die Stabilisierung der Nutzung über den Zeitverlauf. Die Ergebnisse liefern eine belastbare empirische Grundlage für die zielgruppenspezifische Weiterentwicklung der Plattform – insbesondere im Hinblick auf ein differenziertes Onboarding, frühe Retentionsmaßnahmen und eine stärkere Personalisierung der Servicepfade. Das TeleCareHub-Portal präsentiert sich insgesamt als vielversprechender Ansatz, der durch die bedarfsorientierte und niedrigschwellige digitale Unterstützung pflegender Angehöriger einen wichtigen Beitrag zur Entlastung im häuslichen Pflegealltag leisten kann.

Yannick Schwann, Junior Researcher Department HAT
y.schwann@fh-kaernten.at

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

TeleCareHub Projekt-Webseite: www.telecarehub.at

POTENTIALE UND WEITERFÜHRUNG DER TELECAREHUB-PLATTFORM

Chancen, Risiken und Umsetzbarkeit

Eine zentrale Zielsetzung einer technischen Entwicklung im Rahmen eines Forschungsprojektes ist deren Integration in die Regelversorgung. Um dies in Bezug auf den TeleCareHub – der digitalen Plattform für pflegende Angehörige von Menschen mit Demenz – zu unterstützen, wurde eine Machbarkeitsanalyse durchgeführt. Chancen und Risiken wurden abgewogen sowie potentielle Finanzierungsmöglichkeiten evaluiert.

Die Integration der TeleCareHub-Plattform in bestehende Strukturen der Regelversorgung ist mit komplexen strukturellen und prozessbezogenen Herausforderungen verbunden. Zur Klärung einer möglichen Umsetzbarkeit wurde eine Machbarkeitsanalyse durchgeführt. Der Kern der Analyse war es, Stärken und Schwächen der etablierten Services zu identifizieren, Chancen und Risiken zu erfassen sowie die finanziellen und strukturellen Voraussetzungen für die Weiterführung des TeleCareHub-Betriebs darzustellen.

Es wurde ein Mixed-Methods-Design angewandt, das qualitative und quantitative Verfahren kombinierte. Zum Einsatz kamen eine SWOT-Analyse mit Scoring (Prä- und Feldtestphase), eine Befragung der Nutzer*innen des TeleCareHub (Prä- und Post-Feldtestphase), Stakeholder*innen-Befragungen zur Identifizierung von Rollenverteilungen und Finanzierungsmöglichkeiten sowie die Evaluation der Nutzungsdaten der Plattform.

Chancen & Risiken

Die zentralen Chancen des TeleCareHubs liegen in der kompakten und strukturierten Wissensvermittlung, der wissenschaftlich fundierten Informationsbereitstellung sowie des zeitlich und örtlich unabhängigen Zugriffs der Beratungs- und Informationsleistungen. Des Weiteren werden der niedrigschwellige Zugang inkl. des Angebots unterschiedlicher Sprachversionen sowie potentielle Kosteneinsparungen (v. a. durch wegfallende Wege und geringeren Raumbedarf) als Chancen zur Etablierung gesehen.

Wichtige Risiken betreffen primär die unsichere Weiterfinanzierung der Plattform, gefolgt von technischen Hürden bzw. der geringen Technikaffinität der aktuellen Zielgruppe, wodurch die Nutzung begrenzt wird. Optimierungsbedarf

besteht weiters bei Inhalt, Prozesslogik und Usability, die als Implementierungshemmnisse genannt wurden. Auch fehlende physische Präsenz und damit eingeschränkte nonverbale Kommunikation, mögliche Doppelstrukturen mit bestehenden Angeboten sowie Datenschutzbedenken – insbesondere im Gruppensetting – wurden als Risiken identifiziert.

Ressourcenbereitstellung

Die Ressourcen für den Weiterbetrieb sind aus Sicht der befragten Stakeholder*innen begrenzt, sowohl finanziell als auch personell. Dennoch sprechen zwei der vier in die Umsetzung involvierten Bundesländer von einer möglichen Finanzierung für den Weiterbetrieb. Als Optionen werden von den Stakeholder*innen Co-Finanzierungsmodelle durch Bund und Bundesland, über Fonds oder länderübergreifend mit Bundesbeteiligung genannt. Als Betreiber*innen sind vorrangig die Länder im Fokus, unter zusätzlicher Einbindung definierter Akteur*innen für die operative Umsetzung (z. B. für die Videoberatung auf lokaler Ebene).

Jede fünfte Testperson wäre bereit, für die weitere Nutzung des TeleCareHub zu bezahlen, wobei ein durchschnittlicher Betrag von 23,50 € monatlich genannt wurde (n=43). Hierbei ist jedoch zu beachten, dass die Testnutzer*innen des TeleCareHub überdurchschnittlich stark gebildet waren, wodurch im Regelfall von einem höheren Einkommen auszugehen ist.

Birgit Aigner-Walder, Leitung Department DCRD
b.aigner-walder@fh-kaernten.at

Stephanie Putz, Junior Researcher Department DCRD
s.putz@fh-kaernten.at

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

TeleCareHub Projekt-Webseite: www.telecarehub.at

IMPRESSUM

ALTERNSFORSCHUNG AKTUELL wird vom INSTITUTE FOR APPLIED RESEARCH ON AGEING (IARA) der FACHHOCHSCHULE KÄRNTEN zweimal jährlich herausgegeben | Am IARA werden Forschungen zum Themenbereich Altern disziplinübergreifend vernetzt, um den Herausforderungen und Potentialen einer älter werdenden Gesellschaft Rechnung zu tragen. Dazu wird an drei Departments partizipativ und praxisnah zu den sich wandelnden Lebenswelten älterer Menschen, zu technischen Unterstützungsmöglichkeiten und zu den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen geforscht. | Dieses Werk bzw. der Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Die veröffentlichten Beiträge enthalten die persönlichen Ansichten der Autor*innen und reflektieren nicht notwendigerweise den Standpunkt des Forschungszentrums IARA oder der Fachhochschule Kärnten.

REDAKTIONSLEITUNG | Birgit Aigner-Walder, Christine Dullnig-Pichler, Johannes Oberzaucher, Anita Bister | iara@fh-kaernten.at

KONTAKT | Institute for Applied Research on Ageing (IARA), Europastraße 4, A-9524 Villach, +43 (0)5 / 90500-2134, iara@fh-kaernten.at, www.iara.ac.at | FH Kärnten - gemeinnützige Gesellschaft mbH, Europastraße 4, A-9524 Villach, +43 (0)5 / 90500-0, info@fh-kaernten.at, www.fh-kaernten.at, Geschäftsführer: Martin Waiguny, FN566373b, LG Klagenfurt, UID: ATU77483224

