



WAALTeR

Wiener AAL TestRegion 2016–2019

Inhalt	Seite
Fakten	6
Hintergrund	12
Prozess	16
Ergebnisse anhand der vier Forschungsfragen	40
• Welchen Einfluss hat WAALTeR auf Mobilität, soziale Integration, Sicherheit und Gesundheit sowie Lebensqualität im Alter?	41
• Wie sieht die notwendige Ausgestaltung der Servicepakete und der technischen Lösungen für die Zielgruppe aus?	43
• Wie verankert man die Ergebnisse in Pflege- und Betreuungskonzepten und -prozessen?	46
• Welcher Nachnutzungs- und Geschäftsmodelle bedarf es für einen weiteren Einsatz?	48
Tops und Flops	50
Akteure	56



Liebe Leserin, lieber Leser,

Digitalisierung verändert unser aller Leben nachhaltig. In den letzten Jahren sind immer mehr Technologien auf den Markt gekommen, die unseren Alltag beeinflussen – und den der SeniorInnen. Active Assisted Living, AAL, beschäftigt sich mit modernen Technologien, die den Alltag älterer Menschen und ihrer Angehörigen erleichtern können.

Doch diese Generation ist nicht mit Smartphone und Social Media aufgewachsen – wie bringen wir Technologie und potenzielle NutzerInnen sinnvoll zusammen?

Im WAALTeR Projekt wird getestet, welche Technologien von älteren Personen angenommen werden, wie anwenderfreundlich und sicher sie sind und wie sie den Alltag unterstützen können. Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, hat Technologie das Potenzial, das Pflege- und Betreuungssystem der Zukunft zu verändern. Oft wird die Diskussion auf das Schlagwort Pflegeroboter verkürzt und Ängste älterer Menschen dahingehend geschürt. In aller Deutlichkeit: Darum geht es uns in Wien eben nicht. Eine Technologie kann noch so smart sein, sie kommt nicht ohne Backup-System aus. Wenn im Falle eines Sturzes niemand auf den Alarm reagiert oder wenn die Inkontinenzunterlage ein nasses Bett meldet, aber niemand kommt, der das Bettzeug wechselt – dann nützt die beste Technologie nichts. Auf den Menschen kommt es an, und der Mensch steht im Mittelpunkt aller Innovation – dafür steht WAALTeR.

Peter Hacker,

Stadtrat für Gesundheit, Soziales und Sport



Liebe Leserin, lieber Leser,

Wir haben uns als Stadt Wien vorgenommen Digitalisierungshauptstadt zu werden und uns dabei einem Grundsatz verpflichtet: Der Mensch im Mittelpunkt. Denn jede einzelne Wienerin und jeder einzelne Wiener sollen von den Vorteilen der Digitalisierung profitieren können. Dafür braucht es natürlich Partizipations- und

Feedbackmöglichkeiten, denn nur gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern kann dieses Ziel erreicht werden. Forschungsprojekte wie WAALTeR, mit denen wir dafür sorgen, dass durch die Nutzung der technologischen Möglichkeiten Seniorinnen und Senioren in Wien so lange wie möglich ein selbstbestimmtes Leben im gewohnten Umfeld ermöglicht wird, sind ein sehr gutes Beispiel dafür. Und erste Rückmeldungen aus den mehr als 80 Wiener Testhaushalten bestätigen uns, dass die Seniorinnen und Senioren die ihnen neuen digitalen Möglichkeiten sehr interessiert annehmen und sie ihnen einen großen Mehrwert im Alltag bieten. Mit Hilfe von Tablet und Smart Watch bei Gesundheitsversorgung, Sicherheit und Mobilität wird sichergestellt, dass die hohe Lebensqualität auch für unsere älteren Generationen in der lebenswertesten Stadt der Welt gewährleistet ist.

Peter Hanke,

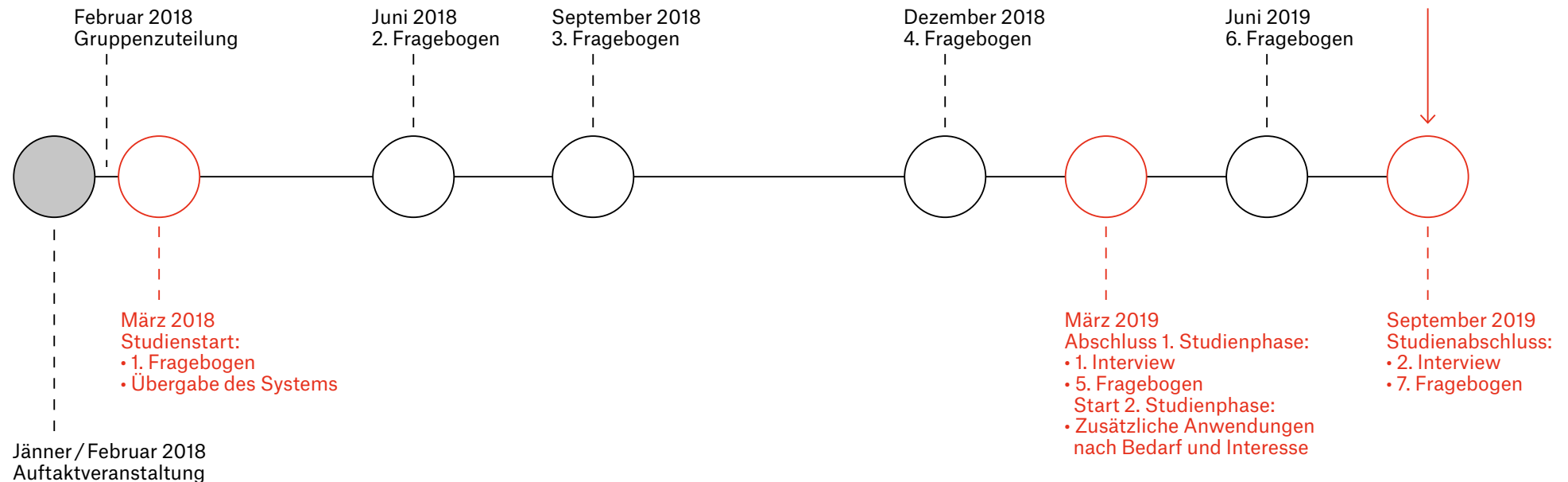
Stadtrat für Finanzen, Wirtschaft, Digitalisierung und Internationales

- WAALTeR Ansatz: SeniorInnen präventiv an Technologien heranzuführen, so lange es noch leicht geht, damit sie im Ernstfall gerüstet sowie kompetent und sicher im Umgang mit den Technologien sind. Außerdem sollen sie keinesfalls von der zunehmenden und allgegenwärtigen Digitalisierung ausgeschlossen sein.

WAALTeR macht Angebote und fördert die Motivation zur Teilnahme am sozialen und städtischen Leben, z.B. durch Veranstaltungen und Nachbarschaftsnetzwerk, so dass Fähigkeiten, wie z.B. Mobilität, Kommunikation, Sicherheit und Gesundheit erhalten und die SeniorInnen fit und aktiv bleiben.

- Gefördert im Rahmen von IKT der Zukunft (Informations- und Kommunikations-Technologien): benefit – Demografischer Wandel als Chance, Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, bmvit, und Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft, FFG
- Projektlaufzeit 1.12.2016 – 30.11.2019
- WAALTeR Musterwohnung in der Johanniter Residenz Schichtgründe <https://www.wien.gv.at/video/1733/WAALTeR-Musterwohnung>
- WAALTeR Film <https://www.youtube.com/watch?v=puXIDsxRvVg>

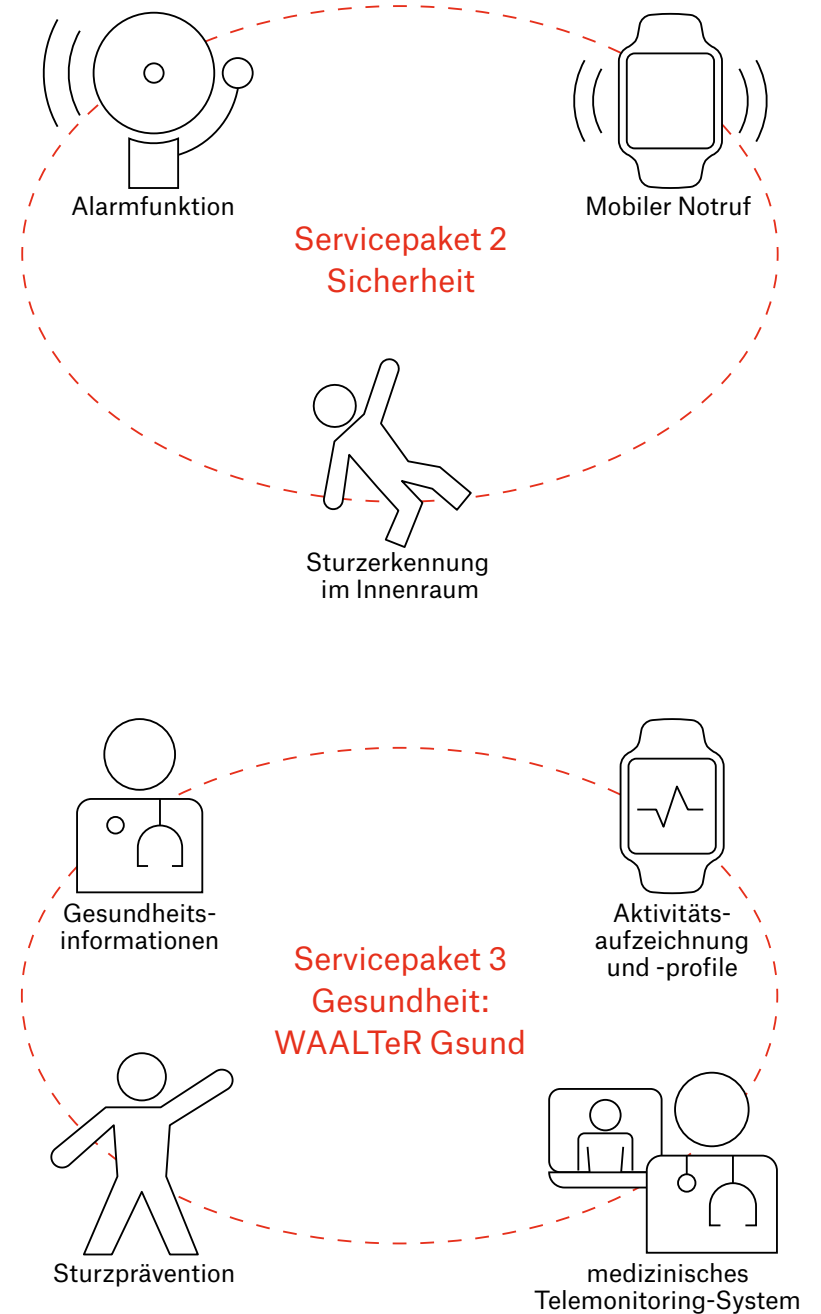
Evaluierung Zeitplan



- Vergleichende, empirisch-experimentelle Evaluierungsstudie des integrierten WAALTeR Systems über einen Zeitraum von 18 Monaten bzw. 6 Monate Zusatzmodule Sicherheit und Gesundheit
- In über 90 Haushalten in ganz Wien:
74% Frauen und 26% Männer im Alter von 60–89 Jahren, vor Beginn des Projekts besaßen bereits 75% ein Smartphone und 31% ein Tablet oder Laptop

- In 78 Test-Haushalten mit 82 Personen, die mit WAALTeR Tablet, Smart Watch und je nach Bedarf Zusatzmodul Sicherheit und Gesundheit ausgestattet wurden; anfänglich 87 Haushalte mit 91 Personen, 74% Frauen, 26% Männer im Alter von 61–89 Jahren
- In 55 Vergleichshaushalten mit 59 Personen, die ohne Technologien als Vergleichsgruppe mitgemacht haben; anfänglich 72 Haushalte mit 76 Personen, 72% Frauen, 28% Männer im Alter von 60–88 Jahren

Servicepaket 1, 2, 3



AAL, Active and Assisted Living, umfasst altersgerechte Assistenzsysteme, die ein aktives, unabhängiges und selbstbestimmtes Leben ermöglichen sollen. Der Alltag älterer Menschen soll mithilfe technologischer Systeme, Produkte und Dienstleistungen situationsabhängig und unaufdringlich unterstützt werden. Demografische und gesundheitspolitische Herausforderungen sowie die allgegenwärtige Digitalisierung des Alltags stellen derartige technologische Unterstützungen für ältere Menschen zur Diskussion. Dabei sollen sich die Technologien an die Bedürfnisse und das Lebensumfeld der NutzerInnen anpassen – nicht umgekehrt. AAL Technologien können in der Folge dazu beitragen die massiven Kostensteigerungen im Gesundheitswesen mit abzufangen, wachsende Sicherheits- und Komfortbedürfnisse zu befriedigen sowie die soziale Integration und Kommunikation zu erleichtern.

Die Gruppe der AnwenderInnen ist heterogen. Gesunde, noch sehr aktive Ältere, die solche Technologien hauptsächlich zur Steigerung der Lebensqualität anwenden, gehören genauso zur NutzerInnengruppe wie hochaltrige und/oder kranke Menschen, denen ein längeres, selbstständiges Leben in den eigenen vier Wänden ermöglicht werden soll. Die Assistenzsysteme richten sich aber keinesfalls nur an die direkt Betroffenen, sondern beziehen auch explizit Familienmitglieder bzw. Vertrauenspersonen, Pflegepersonal und ÄrztInnen durch erweiterte Kommunikationsmöglichkeiten und erleichterte soziale Interaktion ein.

Allerdings nutzen die besten AAL Lösungen nichts, wenn die Zielgruppe keine digitale Kompetenz aufweist,

um die Technologien sicher und kompetent in ihren Alltag zu integrieren. Laut Statistik Austria (2019) nutzen bereits 81% der über 60-Jährigen ÖsterreicherInnen und 46% der über 70-Jährigen das Internet. Das ist ein Zuwachs von 18% bzw. 14% im Vergleich zum Jahr 2012. Das heißt, mehr als drei Viertel der über 60-Jährigen sowie fast die Hälfte der über 70-Jährigen ist bereits im digitalen Zeitalter angekommen. Aber bedeuten diese Zahlen auch, dass die NutzerInnen routiniert und sicher im Umgang mit den neuen Medien sind, oder nur, dass sie schon einmal im Internet waren? Nutzen SeniorInnen die digitalen Services der öffentlichen Hand, der Sozialversicherungen oder den Onlinehandel? Wie kann man die noch nicht digitale Gruppe der über 70- oder 80-Jährigen involvieren, wenn doch gerade diese Gruppe einen hohen Nutzen daraus ziehen könnte?

Aus Projekten wie WAALTeR ist bekannt, dass der sichere und kompetente Umgang mit Technologien und der digitalen Welt bei dieser Zielgruppe bestmöglich im Rahmen eines sozio-technischen Systems erlernt werden kann.

© WAALTeR



Entsprechend der Kernaussage, dass die Nutzung von AAL Technologien bei dieser Zielgruppe eines sozio-technischen Systems bedarf, steht an dieser Stelle eben dieser Prozess mit den SeniorInnen im Mittelpunkt und vernachlässigt den technischen Prozess der Systemintegration, Programmierung etc. hinter den Kulissen, ohne den die Umsetzung des Projekts natürlich auch nicht möglich gewesen wäre.

Bereits in der Konzeptionsphase 2015 war die frühzeitige Einbindung der NutzerInnen als zentrales Element eingeplant. Auf Wunsch der TeilnehmerInnen wurden die Testgeräte Tablet und Smart Watch nicht wie ursprünglich geplant zu Hause und einzeln an die SeniorInnen übergeben, sondern bei Übergabeveranstaltungen in Kleingruppen. Aufgrund der Nachfrage wurden neben diesen geplanten Veranstaltungen im Laufe des Projektes offene und technische Stammtische für alle TeilnehmerInnen bzw. die Testgruppe sowie Reflexions-Stammtische und eine Veranstaltungsreihe mit thematischen Vorträgen und Workshops für alle WAALTeR TeilnehmerInnen eingeführt.

Frühzeitige NutzerInnen-Einbindung und Wissensaustausch mit anderen AAL Testregionen

1 Fokusgruppe

Im Februar 2017 fand bereits eine Fokusgruppe mit sechs TeilnehmerInnen statt. Ziel war die frühzeitige Einbindung der NutzerInnen-Gruppe hinsichtlich genereller Nutzung von Technologien und bezüglich der Gestaltung von Informationsmaterial, um möglichst breite Schichten des Zielpublikums zu erreichen und für das Projekt zu interessieren. Dafür ist es wichtig, zu verstehen, was ältere Menschen motiviert, sich mit neuen Technologien auseinanderzusetzen bzw. was sie besonders abschreckt.

Zentrale Ergebnisse hinsichtlich der Motivation sich mit Technologien zu beschäftigen war die Aussicht durch Technologie-Unterstützung länger zu Hause bleiben zu können. Ebenso klar war die Erkenntnis, dass es schwer sein wird, ältere Menschen zu erreichen, die sich grundsätzlich nicht mit dem Älterwerden auseinander setzen, weil dadurch eine Vorausschau sehr negativ besetzt ist und abgeblockt wird. Die Ängste und negativen Assoziationen älterer Menschen zu Technologien haben vor allem mit einem Gefühl der Überforderung zu tun. In einer sich sehr schnell verändernden Zeit empfinden sie Technologien oft als zu kompliziert und wollen sich damit »nicht mehr« auseinandersetzen.

Kommunikation ist die Triebfeder zur Nutzung der Technologien und hier vor allem solche Techno-

© WAALTeR



© WAALTeR



Abb. oben: Fokusgruppe

Abb. unten: Info-Café

logien, z.B. Skype oder WhatsApp, die den Kontakt zu Familienmitgliedern ermöglichen. Den Stellenwert von Nachbarschaftshilfe bewerteten die TeilnehmerInnen differenziert. Obwohl viele ältere Menschen isoliert leben, wollen viele auch »ihre Ruhe« haben und sind gegenüber Menschen, die sie nicht kennen sehr skeptisch.

Bezüglich der Gestaltung des Informationsmaterials wurde eine schriftliche Einladung bevorzugt, um sich in Ruhe damit auseinandersetzen zu können. Die Kanäle zur Rückmeldung sollten breit gefächert sein, also Telefon, E-Mail und eine portofreie Rückantwortkarte. Das Thema Legitimation spielt beim Aufbau von Vertrauen eine zentrale Rolle. Dazu zählt ein einheitlicher, offizieller Briefkopf, der dem Projekt wirksam Gewicht verleiht. Gewünscht wurde ein positives Bild auf der Vorderseite und die wichtigsten Informationen zusammengefasst im Inneren des Flyers.

4 Info-Cafés mit Mobilitätsbedürfnis-Erhebung

Im April 2017 wurden vier Info-Cafés inklusive Mobilitätsbefragung an unterschiedlichen Standorten in Wien durchgeführt. Dort wurde einerseits ein Portfolio von verschiedenen mobilen und stationären Technologien präsentiert, die in WAALTeR zum Einsatz kommen könnten. Andererseits wurden die TeilnehmerInnen im Rahmen von Interviews bezüglich des geplanten, personalisierten Routenplaners nach Wünschen und Vorlieben zu den Themen Mobilitätsprofil, seniorInnenfreundlicher Routenplaner, Veranstaltungskalender und -motivator befragt. In Form eines angeleiteten Online-

Fragebogens wurden die TeilnehmerInnen in den Info-Cafés befragt, um Nutzungsmotive, Anwendungsbereiche, Mobilitätsmuster, Motivationen und Barrieren zu ermitteln.

Zentrales Ergebnis war, dass die befragten Personen sehr selbständig sind und sich nicht gerne auf ein Gerät verlassen, da sie eine daraus resultierende Abhängigkeit und im Extremfall eine Verminderung der kognitiven Leistung oder komplette Ratlosigkeit bei einem Ausfall der Technologie befürchten. Einige Befragte benötigen die Route auf einem Stadtplan als Hintergrundinformation, um sich im Raum orientieren zu können. Der Wegplaner sollte jedenfalls so konzipiert sein, dass er nur eine Unterstützung darstellt, z.B. durch Aufzeigen mehrerer Alternativen bezüglich Wege und Verkehrsmittel, aber nicht das Gefühl geben alle Entscheidungen vorweg zu nehmen.

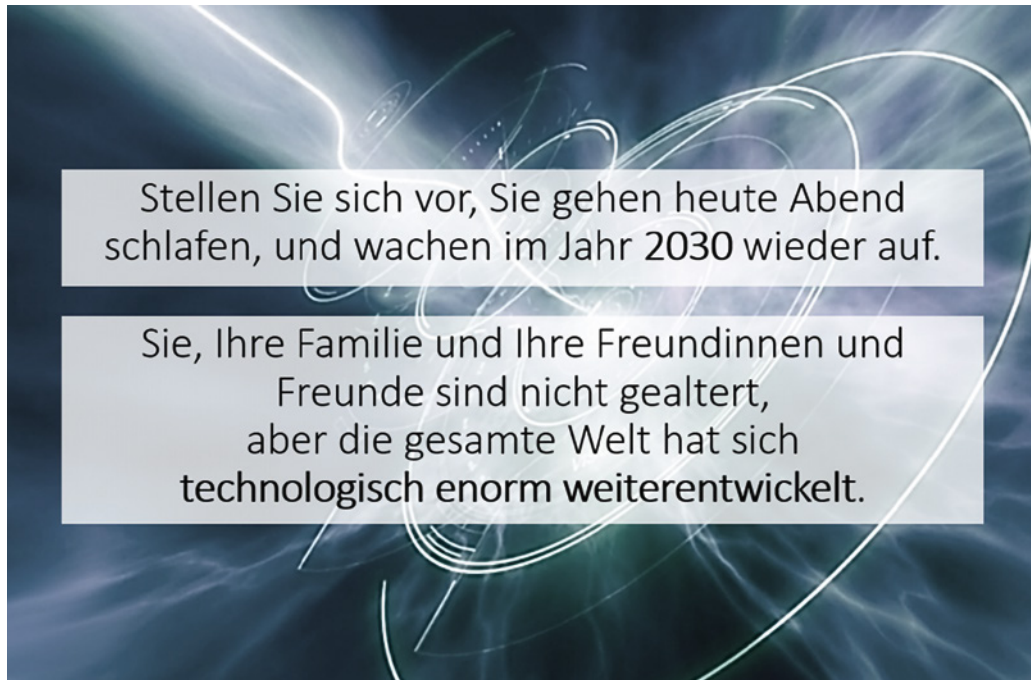
Der Veranstaltungskalender wird von mehr als drei Viertel der Befragten als interessant angesehen. Gerade jene Personen, die mit der Häufigkeit ihrer derzeitigen Aktivitäten nicht mehr ganz zufrieden sind, bilden eine gute Zielgruppe. Die BenutzerInnen-Oberfläche sollte ein Filtern nach Veranstaltungstyp zulassen sowie nach Uhrzeit und Entfernung zum Wohnort. Wenig Anklang finden Veranstaltungen spät am Abend aufgrund des Heimwegs vom Veranstaltungsort.

2 Design-Workshops

Im Juni 2017 wurden zwei Design-Workshops mit insgesamt 13 TeilnehmerInnen durchgeführt. In jeweils zwei



© WAALTeR



© WAALTeR

Stunden wurden die Vorstellungen älterer Menschen zu einer digitalen Assistenz der Zukunft erarbeitet. Anhand der Design Fiction Methode waren die TeilnehmerInnen dazu angehalten über die möglichen Funktionen und passenden Interaktionsformen mit einer solchen Assistenzform nachzudenken.

Ein wesentliches Thema, das sich durch die Diskussionen während der Workshops zog, ist die Personalisierung, die auf die Bedürfnisse und Einstellungen der BenutzerInnen eingeht. Die Lebenswelten älterer Menschen sind individuell sehr verschieden. Daher wird es als sehr wichtig angesehen, dies in der Gestaltung des Systems zu berücksichtigen. Dazu zählt, z.B., die Möglichkeit den Funktionsumfang oder verschiedene Aspekte der Interaktion, wie Menüführung, Schriftgröße, Symbole oder Audioqualität, bzw. Lautstärke individuell anpassen zu können.

1 NutzerInnen-Erfahrungs-Studie

Im Dezember 2017 wurde eine sogenannte User Experience-Studie mit dem WAALTeR-Prototypen (Tablet-App Version 0.6.0) und der Smart-Watch SafeMotion S3 durchgeführt. Dazu wurden fünf TeilnehmerInnen in einer Laborumgebung bei Aufgaben mit den Technologien beobachtet und zu ihren Eindrücken befragt.

Es konnten zentrale Nutzungsprobleme identifiziert werden, die als Grundlage für die Weiterentwicklung und Verbesserung des WAALTeR-Systems dienten. Darüber hinaus lassen sich aus den Studienergebnissen Rückschlüsse ableiten, die unter anderem für die WAALTeR Längsschnitt-Evaluierung von Rele-

Abb. oben: Nutzerinnen-Erfahrungs-Studie

Abb. unten: Design-Workshops

vanz sind. Die Ergebnisse wurden unmittelbar an die technischen PartnerInnen kommuniziert, um eine rasche Weiterentwicklung der Services zu gewährleisten.

Wissensaustausch mit anderen AAL Testregionen

Im Frühling und Sommer 2017 besuchten einige WAAL-TeR PartnerInnen die Testregionen West-AAL in Innsbruck, ZentrAAL in Salzburg und RegionAAL in Graz sowie den Johanniter Stützpunkt Forschung und Entwicklung in Elsfleth, um sich über Erfahrungen, Erfolgsfaktoren und Risiken in der Umsetzung von AAL Projekten auszutauschen. Vorrangig diskutierte Themen waren die Planung der Evaluierungsstudie und Erhebungsinstrumente, die Rekrutierung der TeilnehmerInnen, sowie die Installation und Ausrollung in den Testhaushalten und Musterwohnungen, die in jeder Testregion besucht wurden.

Rekrutierung

Die Rekrutierung der Studien-TeilnehmerInnen war ein sehr aufwendiger, erlebnisreicher und beachtenswerter Prozess. Durch Aufrufe in Bezirkszeitungen, Tageszeitungen und im Teletext sowie den Medien der Stadt Wien (z.B. Mein Wien, Wien Leben (früher Leben & Freude) und Wien Wissen (früher Forschen & Entdecken), Wohl & Befinden (das Magazin der städtischen Krankenhäuser)) wurde Interesse bei der Zielgruppe

© Region AAL



© Region AAL



Abb. oben: Besuch der Testregion RegionAAL

Abb. unten: Technologiepaket RegionAAL



© WAALTeR



© WAALTeR

geweckt. Zeitgleich wurde das Projekt bei Veranstaltungen für die Zielgruppe wie z.B. BezirksseniorenForen und -Tagen und der Lebenslust Messe vorgestellt.

29 Info-Cafés

Die SeniorInnen wurden zu 29 Info-Cafés in ungezwungener Atmosphäre bei Kaffee und Kuchen an verschiedenen, niederschweligen Standorten in ganz Wien eingeladen, um sich über das Projekt zu informieren und die Technologien auszuprobieren. Schnell war klar, dass nicht nur das kostenlose Tablet, sondern auch die soziale Komponente am Forschungsprojekt das Interesse der SeniorInnen weckte. In den Info-Cafés erklärten die potenziellen TeilnehmerInnen nicht nur die Vor- und Nachteile der einzelnen vorgestellten Technologien, sondern erläuterten auch ihre Beweggründe, Befürchtungen und Ängste bei einem solchen Forschungsprojekt mitzumachen. Nur die SeniorInnen, die sich eine Teilnahme vorstellen konnten, wurden zu einer Auftaktveranstaltung eingeladen.

16 Auftaktveranstaltungen

In 16 Auftaktveranstaltungen wurde der genaue Ablauf des Projekts erklärt und die NutzerInnen-Einverständniserklärung, die für eine Teilnahme am Projekt obligatorisch zu unterschreiben war, Satz für Satz mit den InteressentInnen durchgegangen. Ergänzend zu dieser Einverständniserklärung gab es eine Liste von häufig gestellten Fragen, die den TeilnehmerInnen erläutert wurde. Themen, die besonders viel Aufmerksamkeit und Aufklärung in der Diskussion verlangten

waren Datensicherheit und die Tatsache, dass es sich nicht um eine Verkaufsveranstaltung kommerzieller Anbieter von AAL Technologien handelte. Auch in diesem Kontext zeigte sich wieder, dass WAALTeR als eine Art Gütesiegel fungierte. Durch die Teilnahme vertrauter Organisationen wie Fonds Soziales Wien, Johanniter und Wiener Sozialdienste sowie der Stadt Wien wurde ein sicherer Rahmen geschaffen, der es den Teilnehmenden ermöglichte Neues auszuprobieren.

© WAALTeR



© WAALTeR





© WAALTeR



© WAALTeR

Übergabetermine

11 Übergabe-Termine Tablet und Smart Watch und Hausbesuche

Die zu Anfang 91 TeilnehmerInnen der Testgruppe wünschten sich die Übergabe der Tablets und Uhren nicht wie geplant bei ihnen zu Hause, sondern in Kleingruppen an den bekannten Standorten der ProjektpartnerInnen.

Bei diesen Terminen wurde nicht nur deutlich, wie sehr der direkte soziale Kontakt genossen wird, sondern auch, dass die SeniorInnen untereinander eine »andere« Sprache sprechen. So sehr es auch versucht wurde eine einfache Sprache zu verwenden und Anglizismen zu vermeiden, war die Kommunikation unter den TeilnehmerInnen ein entscheidender Erfolgsfaktor bei der gemeinsamen Einführung in die Geräte. Einige TeilnehmerInnen gaben die Uhren mit dem mobilen Notrufknopf sofort wieder zurück, weil sie ihnen zu groß und unhandlich waren. Der Grad der digitalen Kompetenz war sehr unterschiedlich. Fast drei Viertel der TeilnehmerInnen besaßen schon ein Smartphone, das sie aber in sehr unterschiedlichem Ausmaß benutzten. Auch das Drittel der TeilnehmerInnen, das bereits ein Tablet oder einen Laptop benutzte wies sehr unterschiedliche Fertigkeiten im Umgang damit auf. Viele hatten die Geräte von ihren Kindern oder Enkeln geschenkt bekommen, aber keine ausführliche Einführung dazu erhalten. In diesem Zusammenhang soll erwähnt werden, dass deshalb auch die Statistiken zur Nutzung des Internets mit Vorsicht zu genießen sind. Nur weil der Anteil der Internet-Nutz-

Abb. oben: Übergabetermin

Abb. unten: Technologiepaket WAALTeR

erInnen über 60, 70 oder 80 Jahren steigt, sagt das noch nichts über die Routine, Sicherheit oder Fertigkeit aus, mit der sich diese Personen im Internet bewegen und ob sie die Möglichkeiten nutzen – oder aufgrund von Ängsten und Befürchtungen nicht nutzen und eigentlich »nur« auf einem anderen Medium spielen oder Zeitung lesen.

Einige wenige SeniorInnen, die an den Übergabeterminen verhindert waren oder doch einen individuellen Termin bevorzugten, erhielten die Geräte und die dazugehörige Einführung in Einzelterminen zu Hause.

3 Übergabe-Termine WAALTeR Gsund

Zum Auftakt der zweiten Studienphase, die parallel zu Tablet und Smart Watch im letzten Drittel der 18-monatigen Testphase lief, bekam eine kleinere Gruppe von 35 Personen das WAALTeR Gsund Paket mit Blutdruckmessgerät und Aktivitätstracker. Fünf Personen bekamen außerdem ein Blutzuckermessgerät und zwei weitere eine Körperwaage. Diese Geräte werden über Bluetooth mit dem Tablet gekoppelt und empfangen die Messdaten automatisch. Schön zu sehen war mit welcher Zuversicht und Sicherheit die TeilnehmerInnen bei diesen Terminen spontan selbst versuchten, die Geräte in Betrieb zu nehmen und zu koppeln, noch bevor die Erklärung begann. Im Gegensatz zur Übergabe von Tablet und Uhr ein Jahr zuvor hatten die TeilnehmerInnen die Angst verloren, etwas kaputt oder falsch zu machen und probierten einfach aus.

Die Testpersonen konnten auf dem Tablet ihre Messdaten und Schritte sehen sowie ihren Allgemeinzustand mit Smileys 😊😐😞 dokumentieren. Sie kön-

nen das Tablet entweder mit zur ÄrztIn nehmen oder zu einem Allgemeinmediziner im 11. Wiener Gemeindebezirk gehen, der an WAALTeR teilnimmt und die Daten dieser TeilnehmerInnen in regelmäßigen Abständen kontrolliert. Des Weiteren werden den TeilnehmerInnen in 6-wöchigen Abständen die Episodenberichte ihrer gemessenen Werte in Papierform zugeschickt, die neben der tabellarischen Aufzeichnung auch Grafiken enthalten. Diese Episodenberichte können allen ÄrztInnen vorgelegt werden. In beiden Varianten liegen damit valide Messreihen zur Kontrolle durch die ÄrztIn vor und es können Risiko-Personen identifiziert und Maßnahmen gesetzt werden.

Installation des Sicherheitspakets in 12 Testhaushalten

In zwölf Testhaushalten wurde nach Terminvereinbarungen das Sicherheitspaket installiert. Dieses umfasst den Innenraumsturzdetektor fearless, das Hausnotrufsystem Stella sowie eine Präsenzerkennung und einen Alarm. Der Sturzsensord wird entweder mit doppelseitigem Klebeband an der Wand befestigt oder verschraubt. Er braucht einen Stromanschluss und WLAN, LAN oder eine Simkarte. Der fearless-Test ist einer der ersten im privaten Umfeld, derzeit ist der Sturzsensord regelhaft im Pflegeumfeld im Einsatz. Durch die Rückmeldungen der TeilnehmerInnen konnte das System verbessert werden, es lernt z.B. durch Fehlalarme aufgrund aus dem Bett fallender Seitenschläferkissen oder geöffneter Schubladen dazu.

Stella braucht nur einen Stromanschluss, bei Stromausfall sind sieben Stunden Laufzeit garantiert,

abhängig von Temperaturschwankungen etc. hält der Akku zwölf Stunden. Die Präsenzerkennung sieht aus wie ein Lichtschalter und wird an einer zentralen Stelle in der Wohnung an die Wand geklebt, in der Regel unter echte Lichtschalter. Wird über einen definierten Zeitraum keine Bewegung wahrgenommen meldet sich die Notrufzentrale über die Stella, erfolgt keine Rückmeldung wird die Rettung losgeschickt. Die Alarmfunktion ist ein Knopf, der gedrückt wird und direkt die Polizei verständigt. Besonders wichtig war die Einschulung vor Ort durch die Techniker und das gemeinsame Testen und Auslösen von Probealarmen.

© WAALTeR



Stammtische

24 Stammtische

Alle TeilnehmerInnen, sowohl aus Test- und Vergleichsgruppe, bekundeten zu Beginn der Testphase den Wunsch nach Veranstaltungen, um sich über die Technologien und Services auszutauschen und die alle drei Monate auszufüllenden Fragebögen zurückzugeben. Von Mai 2018 bis Juli 2019 fanden 24 Stammtische an verschiedenen Orten in Wien zu unterschiedlichen Tageszeiten statt. Besonders erfreulich war das Interesse der Vergleichsgruppe an den Erfahrungen aus der Testgruppe. Die freiwilligen Stammtische bei Kaffee und Kuchen wurden sehr rege genutzt, um Fragen zu den Geräten zu stellen und gemeinsam zu üben. Aber natürlich auch, um einfach nur zusammenzukommen

© WAALTeR



und zu plaudern. In der Regel hatten die Stammtische ein einleitendes Thema bezüglich Tablet oder Smart Watch, mit dem begonnen wurde und endeten in offenen Diskussionen. Die Krönung war sicherlich der »Silent Conference« Stammtisch bei den Digital Days 2018, bei dem die TeilnehmerInnen mit Kopfhörern im lauten Getümmel der Ausstellungshalle üben und diskutieren konnten.

5 Reflexionsstammtische und Nachnutzung

Zu Projektende wurde den TeilnehmerInnen der Test- und Vergleichsgruppe an fünf Terminen im September und Oktober 2019 noch einmal Gelegenheit gegeben, sich ein letztes Mal untereinander auszutauschen. Das Nachnutzungsmodell JAMES, das eine mobile Sicherheitsuhr, 24/7 Notrufzentrale und ein WAALTeR Gsund Nachfolgesystem enthält, wurde präsentiert. Die SeniorInnen wurden insgesamt in allen Details über die Möglichkeit der Weiternutzung der getesteten Geräte und die dazugehörigen Konditionen informiert.

Abschließend gab es noch einmal Gelegenheit das Projekt zu reflektieren und dem Projektteam Feedback zu geben. Die TeilnehmerInnen wurden gefragt, ob ihre Erwartungen an das Projekt erfüllt wurden, wie zufrieden sie mit der Betreuung und mit den inhaltlichen Angeboten (Stammtische, Veranstaltungen) waren und was ihnen gefehlt hat bzw. was das Projektteam besser hätte machen können.

Trotz kritischer Anmerkungen in einzelnen Punkten bzgl. mehr Austausch und noch mehr Vernetzung der TeilnehmerInnen wäre noch gewünscht gewesen,

dass die technischen Lösungen zuverlässiger funktioniert hätten. Es gab die einhellige Aussage, dass das Projekt WAALTeR für sie eine gute Sache war und neue Erfahrungen, Gedanken und Einsichten gebracht hat. Auch waren viele TeilnehmerInnen bereit, sich für ein neues Projekt wieder zur Verfügung zu stellen, um thematisch »am Ball« zu bleiben.

Im letzten Projektmonat wurden diejenigen der Test- und Vergleichsgruppe, die sich für eine Nachnutzung interessieren von den jeweiligen Firmen kontaktiert und auf die neuen Geräte eingeschult.

16 Technische Stammtische, WAALTeR Hotline und first und second level support

Die technischen Stammtische waren ein zusätzliches Serviceangebot des Projektteams für die Testgruppe, um sich detailliert mit technischen oder inhaltlichen Fragen des WAALTeR Systems zu beschäftigen. Sie ergänzten die WAALTeR Hotline, die 5 Tage die Woche von 9–17 Uhr telefonisch erreichbar war und als erste Anlaufstelle für Fragen diente. Größere Probleme wurden von Lukas Hubmaier und Erwin Strasser als second level support telefonisch oder vor Ort schnell und professionell gelöst.

Veranstaltungen und Workshops

20 Veranstaltungen und 3 Workshops

Von Juni 2018 bis Juni 2019 wurden für die Test- und Vergleichsgruppe 20 Veranstaltungen zu unterschied-



© WAALTeR



© WAALTeR

lichen Themen an den üblichen Standorten von Fonds Soziales Wien, Johanniter und Wiener Sozialdiensten organisiert. Die Themen reichten von alternativen Wohnformen im Alter mit Besichtigung einer SeniorInnen-Wohngemeinschaft und Wohnbuddy über digitale Themen wie Wien Bot, Elga, FragNebenan und Seniorenweb bis hin zu Freiwilligen-Engagement und Ernährung im Alter. Außerdem wurden die Themen mobile Ergotherapie, finanzielle Unterstützungsleistungen der Stadt Wien sowie das Angebot des SeniorInnenbüros vorgestellt. Besonderen Anklang fanden die Workshops »Mit über 60 Jahren, da fängt das Leben an!«, in denen eigene Potenziale, Fähigkeiten und Kompetenzen erkannt und nutzbar gemacht wurden und die TeilnehmerInnen sich auf humorvolle und inspirierende Art mit dem Thema Aktivitäten nach dem Berufsleben auseinandersetzten und dazu ihre persönlichen Aktionspläne erstellten.

Abb. oben: Silent Conference Stammtisch Digital Days

Abb. unten: ELGA-Vortrag

Ergebnisse anhand der vier Forschungsfragen

Welchen Einfluss hat WAALTeR auf Mobilität, soziale Integration, Sicherheit und Gesundheit sowie Lebensqualität im Alter?

Keine der vorab definierten und normierten Messgrößen, wie Selbstbestimmtheit, soziale Partizipation oder Sicherheit, zeigten signifikante Effekte. WAALTeR war dennoch ein Erfolg. Die erhobenen quantitativen und qualitativen Daten geben wertvolle Einblicke, welche Bedeutung digitale Technologien im Leben älterer Menschen haben können.

Die Ergebnisse zeigen, dass eine vergleichende Studie mit generischen Messgrößen der komplexen und sehr unterschiedlichen Lebenswelt von SeniorInnen nicht gerecht wird. Ältere Menschen sind keine homogene Gruppe und Technologie kein Medikament, dessen Effekt unabhängig von äußeren Faktoren gemessen werden kann. Um die Auswirkungen von digitaler Technologie in dieser komplexen Gemengelage zu beurteilen, braucht es alternative Evaluations-Methoden und einen differenzierteren Blick darauf, was Erfolg bedeutet.

Das Projekt zeigt, dass Technologie immer nur als Teil eines sozio-technischen Systems fungiert. Veranstaltungen wie die Stammtische und Info-Cafés waren ebenso Teil des Systems wie die WAALTeR Technologien selbst. So dienten die Stammtische einerseits als Informationsveranstaltungen und andererseits förder-

ten sie den sozialen Austausch unter den TeilnehmerInnen. *»Es sind eben die Kontakte, die man schließen kann.«*

Bereits kleine Unstimmigkeiten in diesem sozio-technischen System führen dazu, dass Technologien nicht ihren Wert entfalten. Beispielsweise ging das anfängliche Interesse am Routenplaner aufgrund der eigenen Expertise über Wege von bereits mobilen SeniorInnen schnell zurück. Ein persönlicher Nutzen des Programms wurde nicht gesehen. *»Da hab' ich mir halt gedacht, vielleicht kann mir das Gerät einen geschickteren Weg sagen, als ich weiß, hat mir aber auch nichts Gescheiteres sagen können, also dann war das Radln noch das Allerbeste.«*

Damit sich Technologien in dieses sozio-technische System einbetten und der Vielfältigkeit der jeweiligen Lebenswelten gerecht werden, sollten ältere Menschen und ihr Umfeld in den Gestaltungsprozess einbezogen werden.

Wie sieht die notwendige Ausgestaltung der Servicepakete und der technischen Lösungen für die Zielgruppe aus?

Die Ausgestaltung der Technologien bzw. der Servicepakete erfordert Flexibilität gegenüber den individuellen Bedürfnissen und Ausgangslagen der sehr heterogenen Gruppe der älteren Menschen. Das Projekt hat gezeigt, dass viele WAALTeR Funktionen im Wesentlichen als sehr positiv beurteilt wurden. In der konkreten Umsetzung hat aber für viele TeilnehmerInnen, ein letzter, entscheidender Schritt gefehlt, der die Technologie wirklich in ihrem Leben verankert hätte. Und dieses letzte Etwas ist für jede Lebenswelt ein wenig anders.

Der entscheidende Schritt für die Verankerung der Technologien im Leben der TeilnehmerInnen fehlte konkret bei den Inhalten der Apps. An Veranstaltungsangeboten oder Online-Medien herrschte Interesse, jedoch fehlte häufig der Bezug zur eigenen Lebenswelt. Etwa waren die Angebote der Online-Zeitungen nur auf einige beschränkt oder das Veranstaltungsangebot verfügte nicht über die bekannten Orte. Daher bevorzugten die TeilnehmerInnen das entsprechende Angebot in Print-Medien, oder sie nutzten andere Apps. *»Ich schau' mir also an, was wird von Veranstaltungen angeboten, dann les' ich irgendwann auch einen Artikel von einem Konkurrenzblatt.«* Trotz bekundetem Interesse an Veranstaltungen verstanden sich die TeilnehmerInnen

nicht immer als Zielgruppe der konkreten Angebote. »Da, Geburtsvorbereitung für werdende Eltern, [...] ich bin jetzt Uroma von einem.« Dies wurde in den Interviews zum Teil mit Humor genommen, führte jedoch auch zu einer Infragestellung der eigenen Gewohnheiten. »Wer geht denn am Freitag am Abend schon in die Josefstadt?«

Neben dem grundsätzlichen Interesse gab es auch Probleme mit der konkreten Ausgestaltung der technologischen Hilfsmittel. Tablets an sich erwiesen sich als praktisch für zu Hause, jedoch für einige TeilnehmerInnen als zu schwer oder zu unhandlich für unterwegs, was etwa das folgende Zitat einer gesunden, älteren Teilnehmerin belegt: »Es ist ein bisschen unhandlich groß, ich hab' so glatte Hände und da muss ich sehr aufpassen, dass es nicht aus der Hand rutscht.« Die konkrete Teilnehmerin schlug Einkerbungen vor, um das Gerät besser in der Hand halten zu können.

Die Studienergebnisse deuten insgesamt darauf hin, dass flexiblere Systeme entwickelt werden müssen, die sich an die Bedürfnisse, Vorlieben und Gewohnheiten von SeniorInnen anpassen. Das soziale Umfeld der SeniorInnen sollte dabei als zusätzlicher NutzerInnenkreis des Systems mitbedacht werden.

Es reicht also nicht aus SeniorInnen im Umgang mit Technologien und Digitalisierung zu schulen. Es müssen Rahmenbedingungen geschaffen werden, die es SeniorInnen ermöglichen, sich mit den Technologien auseinanderzusetzen, die sie interessieren und ihnen einen persönlichen Nutzen bringen.

© David Bohmann



© David Bohmann



Wie verankert man die Ergebnisse in Pflege- und Betreuungskonzepten und -prozessen?

Nach dem Modell der integrierten Versorgung gab es im Zuge von WAALTeR Gsund neben der ärztlichen Betreuung auch einen technischen Support sowie die Unterstützung einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson. Die beteiligten Personen übernahmen wichtige Aufgaben im Betreuungsprozess mit dem Ziel, im Bedarfsfall zeitnahe Unterstützung bereitzustellen. Die nachhaltige Verankerung aller Rollen erfordert die schrittweise Etablierung eines Behandlungspfades durch eine ineinandergreifende, prozessuale Institutionalisierung der beteiligten GesundheitspartnerInnen. Im Laufe des Projektes wurde dies im Gsund Betreuungsnetzwerk von einem Allgemeinmediziner, dem Fonds Soziales Wien (Pflege), den Wiener Sozialdiensten und dem AIT (technischer Support) erprobt. Eine nachhaltige Verankerung war aber im Projektzeitraum nicht möglich, da die Abstimmung und Adaptierung von Versorgungsprozessen der einzelnen Organisationen wie Krankenkassen, Sozialeinrichtungen, ÄrztInnen und Gesundheitsdienste-AnbieterInnen längere Umsetzungszeiten haben und die Unterstützung aller relevanten EntscheidungsträgerInnen benötigt.

Mit der Integration der WAALTeR Anwendung im Rahmen des Pflege- und Betreuungsprozesses haben

es sich die Johanniter zum Ziel gesetzt, bei den KundInnen die Fähigkeiten und die Motivation für ein aktives und selbstbestimmtes Leben zu erhöhen. Die primäre pflegerische Zielsetzung konzentriert sich auf die Erhaltung, Erlangung oder Wiederherstellung der Fähigkeiten, des Wohlbefindens und der Unabhängigkeit der KlientInnen sowie die Erhöhung der Lebensqualität.

Als Ergebnis kann festgehalten werden, dass WAALTeR in jedes Pflege- und Betreuungskonzept integriert werden kann, dazu benötigt es Wissen auf allen Organisationsebenen. Um WAALTeR Anwendungen erfolgreich in einem Unternehmen einzuführen, müssen alle MitarbeiterInnen geschult werden. Im Pflegeprozess sollten die Applikationen bereits bei der Aufnahme geprüft und angeboten werden. Durch regelmäßige Evaluierung sollten die Auswirkungen überprüft und gegebenenfalls angepasst werden.

Welcher Nachnutzungs- und Geschäftsmodelle bedarf es für einen weiteren Einsatz?

Das Interesse von Angehörigen, Betroffenen und professionellen Organisationen nimmt ständig zu. Nun liegt es an den FördergeberInnen auf Landes- und Bundesebene bzw. den Sozialversicherungen, Tele-Betreuung als anerkannte Leistung zu fördern bzw. in den Leistungskatalog aufzunehmen. Bis dahin werden solche Systeme im privaten Bereich sowie von innovativen Pflegeorganisationen zum Einsatz gebracht.

Für Versicherte der Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau (VAEB) und ab 1.1.2020 für Versicherte der Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau (BVAEB) besteht die Möglichkeit weiterhin die telemedizinische Betreuung über den »Gesundheitsdialog Diabetes« mittels der App DiabMemory kostenlos in Anspruch zu nehmen, die auch Blutdruckdaten miteinschließt. Die ärztliche Betreuung wird der teilnehmende Allgemeinmediziner Dr. Hamid Shirasi-Fard übernehmen. Bei Interesse, kontaktieren Sie bitte das Gesundheits- und Betreuungszentrum Wien der VAEB unter folgenden Kontaktdaten: Tel.: 0502350-36508, E-Mail: gbz.wien@vaeb.at

Mit JAMES (www.freedomjames.com), einem modular aufgebauten AAL System mit den Komponen-

ten Sicherheitsuhr, Gesundheits-Monitoring (TeleCare), soziale Einbindung sowie Online-Services ist ein konkretes Nachnutzungs-Angebot verfügbar. Neben den technischen Komponenten bietet das System auch professionelle Dienste, Notrufzentrale und Pflegefachpersonal für eine tiefergehende Betreuung an. JAMES ist aus mehreren nationalen und internationalen AAL Forschungsprojekten (darunter WAALTeR, Smart VitAALity und ZentrAAL) entstanden und deckt somit auch die meisten Funktionen von WAALTeR ab.

Treue, Einsatz und Verbindlichkeit der TeilnehmerInnen

Die WAALTeR TeilnehmerInnen sind besonders verlässlich und zeichnen sich zudem durch ihre hohe Treue, Sorgfalt und Verbindlichkeit aus. Nicht nur ist die Vergleichsgruppe mit über 60 Personen gegenüber den gesuchten 35 Personen sehr groß. Auch die Zahl der Testpersonen, die insgesamt aus der Evaluierung ausgestiegen ist, ist mit neun in der Testgruppe und 17 in der Vergleichsgruppe sehr klein. Gründe für den Ausstieg waren z.B. die Zuordnung zur Vergleichs- statt zur Testgruppe, Umzug, Krankheit, Sehverlust, oder kein Nutzen durch die Geräte. Positiv war ebenfalls der außergewöhnlich hohe Rücklauf bei den Fragebögen von durchschnittlich 93% in der Testgruppe und 80% in der Vergleichsgruppe. Bei WAALTeR Gsund war die Nachfrage so groß, dass zusätzlich fünf Personen, somit 35, mit Blutdruckmessgeräten ausgestattet wurden. Auch hier ist die Verbindlichkeit der Gsund TeilnehmerInnen besonders hervorzuheben.

Ganz besonders zeigte sich das Engagement in der tatkräftigen Unterstützung des Projektteams bei der Öffentlichkeitsarbeit. Mit sehr viel Herzblut und Spaß wurde bei den zwei WAALTeR Filmen, der Pressekonferenz mit zwei Wiener Stadträten, Fotoshootings für Presseartikel, Fernsehdrehs, Radioaufzeichnungen und Interviews unterstützt.

Top Berücksichtigung der TeilnehmerInnen-Wünsche

Die Wünsche und Anregungen der TeilnehmerInnen wurden ernst genommen. Da die TeilnehmerInnen von Anfang an viel Wert auf den gemeinsamen Austausch und gegenseitige Unterstützung legten, wurden die Testgeräte nicht einzeln, sondern in Kleingruppen übergeben. Stammtische, um Fragen zur WAALTeR Technologie, aber auch zu damit in Zusammenhang stehenden Themen stellen zu können sowie die Fragebögen abzugeben, wurden auf Wunsch beider Gruppen ins Leben gerufen. Insgesamt wurden 16 Technik-Stammtische für die Testgruppe und 24 allgemeine Stammtische für alle TeilnehmerInnen angeboten. Darüber hinaus fanden 20 Veranstaltungen, drei Workshops sowie fünf Reflexions-Stammtische statt, die allesamt sehr gut besucht wurden. Es hat sich gezeigt, dass sich die TeilnehmerInnen lieber gemeinsam mit dem Thema Digitalisierung und Technologien beschäftigen und dass das Lernen im Alter eines sozialen Prozesses bedarf.

Top Große Reichweite von WAALTeR

Durch die große Medienpräsenz in Zeitungen, Magazinen, Social Media, Radio und Fernsehen sowie durch die

© Alexandra Kromus PID



© David Bohmann



Abb. oben: Pressekonferenz April 2019

Abb. unten: Podium E-Health Digital Days 2018

Teilnahme der ProjektpartnerInnen an (inter-)nationalen wissenschaftlichen Konferenzen, Veranstaltungen und Messen hatte WAALTeR, und damit die Themen AAL und Digitalisierung von SeniorInnen, viel Aufmerksamkeit. Durch die regelmäßige Berichterstattung in die Smart City Wien Governance Gremien flossen die WAALTeR Ergebnisse in die aktuellen Strategiedokumente der Stadt Wien ein.

Flop

Angebot ungleich Nachfrage

Es gibt immer noch zu wenig Verständnis über die bedeutsame Rolle, die Technologien im Alter spielen können. Maßgeblich ist der individuelle Nutzen, den die AnwenderInnen haben. Da liegt aber auch das große Problem, da es nicht »die« älteren Menschen gibt, sondern eine sehr heterogene Gruppe mit entsprechend sehr unterschiedlichen Bedürfnissen. Nötig ist die grundsätzliche Erarbeitung der Bedürfnisse und Bedarfe mit der Zielgruppe in einem ehrlichen Partizipationsprozess, in dem auch die Agenden des Umfelds verhandelt werden. So z.B. die Einbeziehung der Angehörigen bzw. Vertrauenspersonen und die Identifikation von unnützen Technologien und im Gegenzug der Einsatz von nützlichen Technologien im Pflegebereich, der mehr Zeit für KundInnen ermöglicht und trotzdem dem Kostendruck der Stakeholder Rechnung trägt. Dafür

ist die Einbettung in einen sozio-technischen Prozess, der die NutzerInnen am Ausgangspunkt ihrer digitalen Kompetenz abholt, zwingend erforderlich.

Flop

Fehlende Kommunikations-schnittstelle

Ein laufender Austausch der technischen und nicht-technischen Projekt-PartnerInnen stärkt das gegenseitige Verständnis und ist maßgeblich, um Missverständnissen entgegenzuwirken. Diese Mechanismen wurden bei WAALTeR anfänglich unterschätzt, im Projektverlauf wurde die Bedeutung solcher Schnittstellen zunehmend festgestellt.

Flop

Projektpartner verloren

FragNebenan ist im Sommer 2019 aufgrund von internen Umstrukturierungen leider aus dem Konsortium ausgestiegen. Die Nachbarschaftsplattform war ab diesem Zeitpunkt noch über die Web-Plattform, aber nicht mehr direkt über die WAALTeR Oberfläche erreichbar.

Akteure

Projekt-Team

UIV Urban Innovation Vienna GmbH, Smart City Agency
(Konsortialführung):

- Julia Sauskojus, Petra Schaner (bis 02/2019),
Dominic Weiss

Fonds Soziales Wien:

- Gabriele Salomon, Michael Freund,
Patricia Leonhardsberger

Johanniter Österreich Ausbildung und Forschung
gemeinnützige GmbH:

- Georg Aumayr, Nadine Sturm, Gudrun Ringler,
Sofia Kirilova, *Forschungs- und Innovationszentrum
der Johanniter*
- Michael Bredl, *Hausnotruf*
- Robert Lorenz, *Leitung Notrufzentrale*

Wiener Sozialdienste Alten- und Pflegedienste GmbH:

- Josef Schaukowitsch, *Senior Consultant a.D.*
- Karin Kienzl-Plochberger, *Projektmanagement*
- Ursula Dickbauer, *Bereichsleitung Kontaktbesuchs-
dienst*
- Anastasia Knoll, *Leitung Alten- und Pflegedienste,
Pflegedienstleitung*

Austrian Institute of Technology GmbH:

- Angelika Rzepka, *Health & Bioresources, Digital Health
Information Systems*
- Markus Garschall, Till Bieg, *Technology Experience*
- Mario Drobits, *Digital Safety & Security, Information
Management*

- Andreas Stainer-Hochgatterer, *Health &
Bioresources, Biomedical Systems*
- Markus Straub, *Mobility Systems, Dynamic
Transportation Systems*

Technische Universität Wien Institut für Gestaltungs-
und Wirkungsforschung:

- Christopher Frauenberger, Isabel Schwaninger,
Paul Panek, *HCI Gruppe, TU Wien*

cogvis software und consulting GmbH

- Michael Brandstötter, Michael Atanasov, Rainer Planinc

ilogs mobile software GmbH:

- Walter Liebhart, Thomas Aigner,
Lukas Hubmaier, Erwin Strasser, *IT Consulting*

Vitakt sozialer Notrufdienst GmbH:

- Rainer Kindelmann, Andreas Romano,
Christina Neuwerth

FragNebenan GmbH (bis 6/2019):

- Michael Müller, Andreas Förster, Veronika Mench

WPU Wirtschaftspsychologische Unternehmensberatung
GmbH:

- Andreas Kumpf

Bernhard Rupp, *Public Health Professor*

Beirat

Industriellenvereinigung Wien (AAL):

- Leopold Liechtenstein (2016–2018),
Tobias Birsak (2019)

WGKK, Abteilung Kundencenter, Leistungsabteilung,
Medizinischer Dienst, Koordination Datenschutz
und Compliancemanagement:

- Karin Zoufal

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen:

- Eva Maria Luger (2016–2018),
Sandra Frauenberger (2019)

SeniorInnenbeauftragte der Stadt Wien:

- Susanne Herbek

FH Campus Wien, Health Assisting Engineering:

- Franz Werner

Wiener Krankenanstaltenverbund IT (2016–2018),
MA01 (2018–2019), eHealth Beauftragte der Stadt Wien:

- Herlinde Toth

Stadt Wien Magistratsdirektion – Geschäftsbereich
Organisation und Sicherheit – Gruppe Prozessmanagement
und IKT-Strategie:

- Ulrike Huemer, Gruppenleiterin für Digitalisierung;
Sandra Heissenberger

Ärztchammer Wien, Referat für medizinisches Internet
und Telematik/ELGA:

- Dr. Hamid Schirasi-Fard

Universität Wien, Institut für Ethik und Recht in der Medizin:

- Ulrich H.J. Körtner

Medizinische Universität Wien, Institut für Outcomes

Research:

- Tanja Stamm

Institut für Höhere Studien, Gesundheitsökonomie
und Gesundheitspolitik:

- Thomas Czipionka

Research Institute:

- Christof Tschohl



Impressum

Herausgeber: UIV Urban Innovation Vienna GmbH

Text und Redaktion: WAALTeR, Julia Sauskojus

Grafik: Beton

Foto Cover: © Bohmann_Andrew Rinkhy

November 2019

www.urbaninnovation.at

www.waalter.wien

