

## **„Wer kann mit Oma spazieren gehen?“ Organisation menschlicher Fürsorge: Evaluierung der App „youtoo.help“**

### **Hintergrund**

Benötigt ein Mensch Unterstützung und Pflege, helfen in Österreich primär Familienmitglieder. Dabei entstehen im Alltag allerdings immer wieder Probleme, denn oft fehlt die Zeit oder die Helfenden sind überlastet. Auch die familiären Strukturen verändern sich: Ältere Menschen leben nun tendenziell in eigenen Haushalten. Somit ist eine Ausweitung auf ein größeres Netzwerk von Unterstützer/innen sinnvoll. Durch die Mithilfe von Freunden, Bekannten und Nachbarn werden Aufgaben besser verteilt und die Betroffenen erhalten die benötigte Hilfe (Huhn 2019).

Aber auch soziale Isolation spielt in zunehmendem Alter immer mehr eine Rolle. Eine ausreichende soziale Vernetzung stellt eine grundlegende Voraussetzung für ein Altern mit hoher Lebensqualität dar. Depressive Verstimmungen können durch gute soziale Integration und Unterstützung durch Familie, Freunde oder Bekannte vermindert werden (Steidl & Nigg, 2014).

Die Zukunft im Gesundheitssektor wird zunehmend auch durch digitale Medien gestaltet. Mobile-Health-Apps sind Angebote, um Maßnahmen der Gesundheitsfürsorge oder medizinische Verfahren zu ermöglichen. Dabei kommen Smartphones, Tablets oder andere Mobile Devices zum Einsatz. Der Einsatz solcher Technologien ermöglicht eine Kostensenkung im Gesundheitsbereich und die Organisation informeller Hilfe. Überdies kann benötigte Pflege-Know-How leichter weitergegeben werden (WHO, 2011).

Pflegende Angehörige stehen oft vor der Aufgabe, Hilfestellungen für die betroffene Person koordinieren zu müssen. An manchen Tagen kommen alle auf einmal zu Besuch, an anderen Tagen kommt niemand. Die zu betreuende Person möchte einen Termin wahrnehmen, kann aber nicht ohne Begleitung dorthin. Wer könnte dabei behilflich sein?

Die Koordination sozialer und medizinischer Termine und Aktivitäten für die zu betreuende Person ist oft mühsam und gelingt nicht immer. Um betreuende Angehörige zu entlasten, wurde die App „youtoo.help“ zur verbesserten Kommunikation sowie Abstimmung in einer Helfergruppe entwickelt. In diese Helfergruppe können auch Freunde und Bekannte mit eingebunden werden. Die App unterstützt bei der Aufgabenverteilung und Terminfestlegung. Die Weitergabe von wichtigem Wissen (z.B. in Bezug auf Pflegebedürfnisse) innerhalb der Helfergruppe wird durch Texte, Bilder, Videos und Links zu wichtigen Adressen (Ärzt/innen, Therapeut/innen...) unterstützt. Eine Person ist Administrator/in der Helfergruppe und gibt die Aufgaben an, die erledigt werden sollen, beispielsweise ein Besuch, ein Einkauf etc. Angehörige, Freunde, aber auch Freiwillige können Aufgaben übernehmen und sich diesbezüglich in einem Chat austauschen (youtoo, 2019).

### **Frage und Zielsetzung**

Doch als wie hilfreich wird diese App von Angehörigen bzw. Helfenden empfunden? Welche Aussagen können zur „User Experience“ von Administrator/innen der App „youtoo.help“ nach einer Testnutzung getroffen werden?

Im Rahmen einer Testung wurden Daten zur Usability, das ist die Benutzerfreundlichkeit sowie zur Utility, also der Nützlichkeit der App (Richter & Flückinger, 2016) erhoben. In der Folge sollen nun die gesammelten Erfahrungen zu einer verbesserten Version der App führen, um das Produkt noch zielgruppenorientierter und benutzerfreundlicher zu gestalten.

## **Methode**

In einer ersten Phase wurde „youtoo.help“ durch 52 Studierende einer Fachhochschule mit Studiengängen der Gesundheitsberufe getestet. Dazu gründeten die Studierenden jeweils eine eigene Helfergruppe für eine zu betreuende Person in ihrem persönlichen Umfeld. Sie agierten vier Wochen lang als Administratoren der App und sammelten dabei wertvolle Einsichten.

Danach beantworteten die Studierenden in ihrer Rolle als Administrator/in einen Online-Fragebogen mit 27 Items. Die Fragen erhoben die User-Experience, also die Erfahrungen, welche bei der Benutzung der App durch die Nutzer gemacht werden (Richter & Flückinger, 2016). Dabei wurde ein Schwerpunkt auf die Utility und Usability der App gelegt. Für die Erfassung der Usability wurden 10 Fragen an die System Usability Scale (= SUS) nach Brooke J. (1986) angelehnt (Antworten mit 5 teiliger Likert-Skala), die Utility wurde mit acht offenen und ergänzenden neun geschlossenen Fragen erhoben. Es erfolgte eine qualitative und quantitative Auswertung der Daten.

## **Ergebnisse:**

Insgesamt konnte eine gute Usability festgestellt werden: der durchschnittlicher SUS Score beträgt  $M=66,43$ . Die App kann somit als empfehlenswert eingestuft werden.

Bezüglich Utility wurde rückgemeldet, dass die App einen guten Überblick durch Onlinedokumente und einen gemeinsamen Kalender gibt und so die Koordination der Hilfsangebote erleichtert. Es entstand eine Übersicht über die Aufgaben und diese konnten besser verteilt werden. Die Motivation zur Unterstützung konnte bei den Mitgliedern der Helfergruppe gesteigert werden und diese tauschten sich auch mehr aus.

Weiters konnte erhoben werden, dass Aufgaben und Hilfestellungen besser koordiniert wurden und es zu weniger Überschneidungen kam. Der Austausch von Informationen wurde sehr positiv erlebt und die Kommunikation untereinander deutlich erleichtert. Anstehende Termine wie zum Beispiel ein Besuch bei der Ärztin oder beim Friseur konnten leichter vergeben werden.

Es wurde mehr Bewusstsein für die Bedürfnisse der zu betreuenden Personen geschaffen – diese wurden tendenziell öfter besucht, es kam zu mehr Freizeitaktivitäten und sie erlebten mehr Teilhabe. Die Betroffenen hatten weniger Stress, da die Betreuungspersonen leicht zu kontaktieren waren und sie mehr Unterstützung erhielten. Und die Belastung der Unterstützung wurde auf mehrere Personen aufgeteilt.

Manche Personen waren anfangs skeptisch, viele Proband/innen fanden die App aber gut. Die Rolle „Helfergruppe-Administrator/in“ erfordert Know-How in der Benutzung von Apps. Für ältere Menschen ist die Schrift teilweise zu klein und deutsche Begriffe wären besser.

## **Diskussion und Ausblick**

Zusammenfassend werden die Stärken der App in einer erleichterten Termin- und Aufgabenkoordination gesehen. Durch Benutzung der App konnte die Motivation von Familienmitgliedern und freiwilligen Helfer/innen (auch jüngeren Menschen) gesteigert werden. Da sich mehr Personen als zuvor an der Betreuung bzw. Fürsorge beteiligten, kam es zur Entlastung von pflegenden Angehörigen.

Bei den zu betreuenden Personen zeigte sich eine gesteigerte Teilhabe in Form von mehr Kontakten und Freizeitaktivitäten. Einsamkeit und soziale Isolation wurden reduziert, und somit die Lebensqualität verbessert. Durch den Einsatz der App können also einerseits Partizipation gesteigert, aber auch Resilienzfaktoren bei Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen gefördert werden.

Allerdings benötigt es eine Person mit Medienkompetenz innerhalb der Helfergruppe, die als Administrator/in agiert; und alle aktiv Helfenden sollten dazu bereit sein, sich grundlegende Fertigkeiten der App-Nutzung anzueignen.

Die App kann noch verbessert werden, so würde eine individuell einstellbare Schriftgröße, einfachere Benennungen, Hilfe bei der Installation bzw. ein Tutorial für Anfänger/innen die Benutzung noch erleichtern. Auch bezüglich Datensicherheit sollten noch Adaptierungen vorgenommen werden.

Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, kann „youtoo.help“ die Kommunikation und Weitergabe von Wissen aller Beteiligten wesentlich erleichtern und effektiver gestalten. Diese App ist ein Beispiel, wie digitale Medien die Gesundheitskommunikation unterstützen können. Sie ist auch geeignet, freiwillige Helfer zu gewinnen und einzubinden, um so der Einsamkeit von Pflegebedürftigen erfolgreich entgegenzuwirken. In Zukunft wird es immer wichtiger, konventionelle Rollenbilder der Pflege zu verändern, auch deswegen, weil der Anteil älterer Menschen an der Gesamtbevölkerung weiter wächst. Hier bietet Digitalisierung eine Chance, die verantwortungsvoll genutzt werden muss. Auf der Suche nach zukunftsorientierten Möglichkeiten zur Unterstützung pflegebedürftiger Menschen kann diese App die Organisation menschliche Fürsorge unterstützen.

#### **Literatur:**

Brooke J (1986): SUS – A quick and dirty usability scale. In: Jordan P, Thomas B, Weerdmeester B, McClelland A (Hrsg.): Usability Evaluation in Industry. London: Taylor and Francis, 1996

Huhn S (2019): Pflege: fit. Praxiswissen für den Alltag. Hannover: Vincentz Verlag

Richter M, Flückinger M (2016): Usability und UX kompakt Produkte für Menschen (4.Auflage); Berlin Heidelberg: Springer-Verlag GmbH

Steidl S, Nigg B (2014): Gerontologie, Geriatrie und Gerontopsychiatrie. 4. Auflage.; Wien: Facultas Verlag

WHO (2011): Mhealth - New horizons for health through mobile technologies. Abgerufen am 06.10.2019: [https://www.who.int/goe/publications/goe\\_mhealth\\_web.pdf](https://www.who.int/goe/publications/goe_mhealth_web.pdf)

Youtoo GmbH (2019): Homepage „youtoo.help“. Abgerufen am: 03.10.2019: <https://www.youtoo.help/>