

# sozialpsychiatrische informationen

Sonderdruck

## Digitale unterstützte Teilhabe Neue Wege per Smartphone in der ambulanten Betreuung

Autoren: Andreas Landmann  
und Felix Wedegärtner  
Seiten 24–26

**Zusammenfassung** Ambulante Betreuung per Smartphone? Mit dem Projekt ProTELE24 wird seit dem Frühjahr 2016 die digital unterstützte Teilhabe in einigen Städten in Niedersachsen bereits erprobt, mit bislang überraschend positiven Ergebnissen. Vom Leistungserbringer wird dem Klienten ein Smartphone mit einer »Allnet Flat« leihweise überlassen und ergänzend zum Hausbesuch mit Video-Telefonie eingesetzt. Erste Ergebnisse zeigen eine bessere Frequenz an den Teilhabeangeboten, Einspareffekte bei den Fahrtkosten und Fahrzeiten und für die Klienten die kostenlose Nutzung des Smartphones. Die wissenschaftliche Evaluation der Anwendung von ProTELE24 durch den Arbeitsbereich psychiatrische Versorgungsforschung der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH) ist in Vorbereitung.

ISSN 0171 - 4538

**Verlag:** Psychiatrie Verlag GmbH, Ursulaplatz 1,  
50668 Köln, Tel. 0221 167989-11, Fax 0221 167989-20  
www.psychiatrie-verlag.de, E-Mail: verlag@psychiatrie.de

**Erscheinungsweise:** Januar, April, Juli, Oktober

**Abonnement:** Print für Privatkunden jährlich 40,- Euro einschl. Porto, Ausland 40,50 Euro zzgl. 15 Euro Versandkostenpauschale. Das Abonnement gilt jeweils für ein Jahr. Es verlängert sich automatisch, wenn es nicht bis zum 30.9. des laufenden Jahres schriftlich gekündigt wird. **Bestellungen nimmt der Verlag entgegen.**

**Redaktionsanschrift:** beta89, Günther-Wagner-Allee 13, 30177 Hannover

**Redaktionssekretariat:** Peter Weber  
Tel. 0511 1238282  
E-Mail: si@psychiatrie.de

**Redaktion:**  
Peter Brieger, Kempten  
Michael Eink, Hannover  
Hermann Elgeti, Hannover  
Uwe Gotnher, Bremen  
Silvia Krumm, Ulm  
Gunther Kruse, Langenhagen

Sibylle Prins, Bielefeld  
Kathrin Reichel, Berlin  
Ulla Schmalz, Düsseldorf  
Annette Theißing, Hannover  
Samuel Thoma, Berlin  
Peter Weber, Hannover  
Dyrk Zedlick, Glauchau

Autoren: Andreas Landmann  
und Felix Wedegärtner



## Digitale unterstützte Teilhabe Neue Wege per Smartphone in der ambulanten Betreuung

**Zusammenfassung** Ambulante Betreuung per Smartphone? Mit dem Projekt ProTELE24 wird seit dem Frühjahr 2016 die digital unterstützte Teilhabe in einigen Städten in Niedersachsen bereits erprobt, mit bislang überraschend positiven Ergebnissen. Vom Leistungserbringer wird dem Klienten ein Smartphone mit einer »Allnet Flat« leihweise überlassen und ergänzend zum Hausbesuch mit Video-Telefonie eingesetzt. Erste Ergebnisse zeigen eine bessere Frequenz an den Teilhabeangeboten, Einspareffekte bei den Fahrtkosten und Fahrzeiten und für die Klienten die kostenlose Nutzung des Smartphones. Die wissenschaftliche Evaluation der Anwendung von ProTELE24 durch den Arbeitsbereich psychiatrische Versorgungsforschung der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH) ist in Vorbereitung.

»Stell dir vor, du fährst zu einem Klienten, stehst vor der Wohnungstür – und keiner macht auf.« Im ambulanten Angebot ABW kommt dies immer wieder vor und führt nicht nur zu tatsächlichen Betreuungsausfällen, sondern hat in der Regel auch Terminverschiebungen zur Folge, die zur Unzufriedenheit im Arbeitsablauf der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen führen können. Häufig wird die Einhaltung der Termine bereits vorab per Anruf abgesichert. Die Nutzung von Smartphones in der Betreuung findet schon in weiten Teilen der sozialen Arbeit eine Anwendung, insbesondere bei der Terminkoordination mit dem Klienten. Erschwerend ist es dabei, dass es für die Klienten aus wirt-

schaftlichen Gründen nicht immer selbstverständlich ist, überhaupt ein Smartphone zu erwerben, bzw. dafür zu sorgen, dass das notwendige Guthaben für die Nutzung auch noch bis zum Monatsende ausreicht.

### Psychiatrische Erkrankungen nehmen zu – Kosten steigen

»In den letzten zehn Jahren ist es zu einem Anstieg der Kosten in der ambulanten psychiatrischen Behandlung, Versorgung und in den Teilhabeangeboten gekommen. Laut Angabe des Nds. Finanzministeriums sind die Kosten der Eingliederungshilfe u. a.

um über 23% angestiegen. Mit ProTELE24 soll nun ein neuer Weg in der Teilhabe gegangen werden, der die bereits bekannten Kommunikationswege aufgreift und optimiert, und darüber hinaus auch ein Potenzial mitbringt, Versorgungsangebote in der Behandlung und bei den Teilhabeangeboten effizienter zu gestalten.«

### Gute Konfiguration des Telefons = Gute Kommunikation

Junge Menschen fühlen sich mit dem Beginn einer psychiatrischen Erkrankung oftmals unverstanden und alleingelassen.

Der Zugang zum allgemeinen Arbeitsmarkt wird erschwert oder ist kaum noch möglich. Wirkungsvolle Hilfsangebote sind den Betroffenen oftmals gar nicht bekannt und die Flucht in eine virtuelle Welt am PC wird gerne als Lösungsweg genutzt.

In einer Probephase, die in der Entwicklung vom Paritätischen Niedersachsen unterstützt worden ist, haben verschiedene Anbieter von ambulanten und teilstationären Dienstleistungen ihren Klienten jeweils ein Smartphone leihweise überlassen. Ein Kommunikationsdienstleister aus Hannover konnte dafür die entsprechenden Voraussetzungen für die Hard- und Software schaffen.

Ansonsten ist das Smartphone vom Provider mit den wichtigsten Apps vorkonfiguriert, dazu gehören u. a. Facebook, WhatsApp, Messenger, Kalender, Kontakte, Nachrichten, Skype etc. Das Smartphone verfügt über eine sogenannte »Allnet Flat«, d. h. es kann in alle Netze unbegrenzt telefoniert werden. Gespräche mit dem Gerät aus dem Ausland und ins Ausland sind gesperrt, ebenso sind kostenpflichtige Sonderrufnummern über das Telefon nicht erreichbar. Die Klienten können natürlich das Telefon ohne eigene Kosten auch privat nutzen. Das Datenvolumen liegt derzeit noch bei 1 GB pro Monat, soll aber auf 5 GB ausgedehnt werden, da dies insbesondere bei der in der Praxis angewandten Videotelefonie benötigt wird.

Mit der Nutzung von ProTELE24 soll für den Dienstleister der persönliche Kontakt zu den

Klienten nicht ersetzt werden, es dient als Ergänzung mit der Möglichkeit, die Kommunikation in einer anderen Form und Frequenz zu gestalten. Zum Beispiel muss eine Fachleistungsstunde nicht unbedingt zusammenhängend in 60 Minuten an einem verabredeten Tag in der Woche erbracht werden. So könnte z. B. der telefonische Kontakt an fünf Tagen in der Woche mit jeweils zwölf Minuten erfolgen. Akute Krisen bei den Klienten könnten so viel engermaschiger begleitet werden, ohne dass z. B. Fahrtkosten und Fahrzeiten entstehen.

Die ersten Erfahrungen bei Anbietern im ambulant Betreuten Wohnen waren überwiegend sehr positiv, so konnten z. B. schlecht funktionierende Kontakte zu den Klienten wieder intensiviert und damit neue Teilhabeangebote geschaffen werden.

Kommunikation mit Video-Telefonie über Skype oder dem von der Firma Apple angebotenen System »Facetime« wurde in der Probephase insbesondere dann genutzt, wenn neben der Sprache auch die Mimik und Gestik des Gesprächspartners wichtige ergänzende Informationen liefern konnte.

Der Messenger »WhatsApp«, der inzwischen auch eine sichere »End-to-End-Verbindung« ermöglicht, wird für die Kommunikation in gemeinsamen Gruppen genutzt, dies hat sich z. B. bei der Anwendung in einer Tagesstätte in Wunstorf als ein wichtiges ergänzendes Kommunikationsmittel bewährt.

## Kontakt und Kommunikation wird doch so einfach

»Ich hatte kein Guthaben mehr« oder »der Akku von meinem Handy war nicht aufgeladen« – diese Situationen sollen zukünftig die Kommunikation nicht mehr verhindern. Kommunikation kann und soll auch Spaß machen – und das macht es auch.

Die ersten Nutzer sind begeistert. Sie erleben mit der Überlassung der Geräte eine bislang oft nicht gekannte Wertschätzung und nutzen das Smartphone mit allen Möglichkeiten. Und die können sehr vielfältig sein. Da das Gerät mit einer Kamera mit guter Auflösung ausgestattet ist, wurde z. B. in einer Tagesstätte für eine Gruppe Teilnehmer ein Fotobearbeitungsprogramm auf dem Smartphone installiert, die Fotogruppe war entstanden. Eine andere Gruppe hat sich über ein auf dem Smartphone installierten Programm dem Thema Ernährung und Wellness angenähert – insgesamt viele neue Themen, über die es zur Kommunikation gekommen ist. Und selbst dies konnte gut begleitet werden: Wie funktionieren überhaupt Messenger? Was soll man schreiben oder posten? Wie wird mit Facebook oder anderen sozialen Plattformen umgegangen? In welchen Gruppen will ich sein und ich welchen nicht?

## Teilhabe an digitalen Prozessen (?)

Die zunehmende Veränderung unserer Umwelt durch digitale Prozesse ist bei aller Abwägung wahrscheinlich nicht mehr wirklich aufzuhalten. Nur, wie werden die Nutzer darauf vorbereitet, wenn nicht alles dem Zufall überlassen werden soll? WLAN-Partys, WhatsApp-Gruppen, Chatrooms, Internetplattformen, alles Anwendungen und der Umgang damit wird nur in den seltensten Fällen in der Schule vermittelt. Trotzdem ist es offensichtlich wichtig, sich damit auseinanderzusetzen, um nicht ausgeschlossen zu sein. Klar ist, Teilhabe bezieht sich auch auf die digitale Welt, die damit zu einem wichtigen Bestandteil der Eingliederungs- und Jugendhilfe wird.

## Und wer soll das bezahlen?

In den Leistungs- und Entgeltvereinbarungen gibt es Regelungen, wie die Leistungen entsprechend vergütet und welche Leistungen dafür erbracht werden sollen. Es finden sich dort Zielformulierungen, in

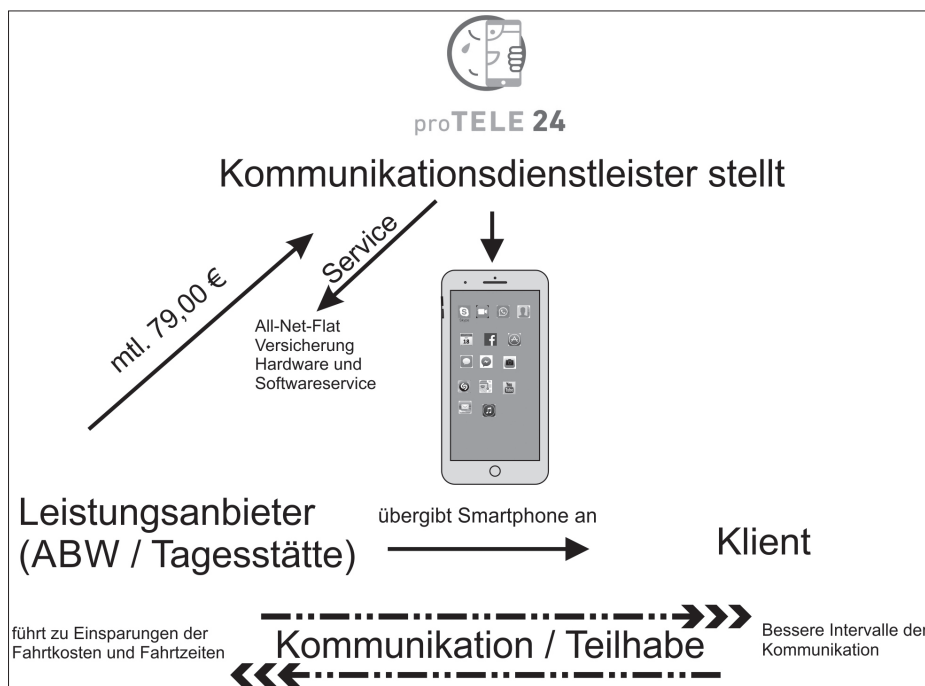


Abbildung 1

denen z.B. die Erlangung von Alltagskompetenz oder die Erweiterung der psychosozialen und kommunikativen Kompetenz als Leistung zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft definiert werden. Die Vergütung erfolgt mit einer monatlichen Vergütung bei den teilstationären Einrichtungen oder in einer Pauschale oder einem Stundensatz für eine Fachleistungsstunde im ambulanten Bereich. Welche Sachmittel dafür eingesetzt werden bleibt i. d. R. in der Entscheidung des Leistungserbringers, in diesem Fall ist es die Überlassung eines Smartphones für den Leistungsempfänger.

Der Leistungserbringer entscheidet im Einzelfall, ob diese monatlichen Kosten im Sinne der Teilhabe wirtschaftlich sind. Da die monatlichen Kosten, bei denen neben dem Gerätepreis auch alle Kosten für die Verbindungsdaten, eine Versicherung des Endgeräts, eine Service-Hotline und auch die erste Nutzungsschulung abgedeckt wer-

den, gut kalkulierbar sind, ist ein Einspareffekt durch Verringerung der Fahrzeiten und -kosten nachweisbar.

#### **Ausprobieren wie es geht**

Bislang wird das Projekt in Uelzen beim Verein »Die Brücke«, in Braunschweig beim Verein »Der Weg«, in Lehrte und Peine beim Verein »FIPS«, in Stadthagen beim Verein Projekt Probsthagen und in Wunstorf bei der Hof Windheim gem. GmbH umgesetzt.

Mit den bislang gemachten Erfahrungen können nun auch weitere Leistungserbringer am Projekt teilnehmen und ProTELE24 nutzen, um eigene Erfahrungen damit zu machen.

Eine Evaluation der Ergebnisse in der Anwendung von ProTELE24 wird durch den Arbeitsbereich psychiatrische Versorgungsfor-

schung der MHH geplant und ist bereits in Vorbereitung. Weitere Fördermittel sind u. a. beim Gemeinsamen Bundesausschuss über den Innovationsfonds bereits beantragt worden, damit das Projekt in der Nachsorge nach einem stationären Aufenthalt auf den SGB V-Bereich ausgedehnt werden kann.

#### **Die Autoren**

##### **Andreas Landmann**

*Geschäftsführer der Hof Windheim gem. GmbH  
Lüdersfelder Str. 10  
31655 Stadthagen*

##### **Dr. Dr. Felix Wedegärtner**

*Oberarzt der Klinik für Psychiatrie,  
Sozialpsychiatrie und Psychotherapie  
Medizinische Hochschule Hannover  
Carl-Neuberg-Str. 1  
30625 Hannover*