

# **Innovationsprojekt**

## CareConnect

### **Seminararbeit**

Fachhochschule Vorarlberg

Studiengang Digital Innovation

Betreut von

Thomas Metzler und Walter Ritter

Vorgelegt von

Manuel Raich, Niklas Reis und Maximilian Seewald

Dornbirn, 29.01.2025

# **Inhaltsverzeichnis**

<b>Darstellungsverzeichnis</b>	<b>5</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>6</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>7</b>
<b>2 Problembeschreibung</b>	<b>9</b>
2.1 Problem im Lean Canvas	9
2.2 Problemanpassung	9
<b>3 Interviews</b>	<b>11</b>
3.1 Hypothesen	11
3.2 Angehörigen Interviews	12
3.2.1 Methodik	12
3.2.2 Ergebnisse der Interviews und Überprüfung der Hypothesen	12
3.2.3 Zentrale Herausforderungen aus den Interviews	13
3.2.4 Learnings aus den Angehörigen Interviews	14
3.3 Pfleger Interview	14
3.3.1 Methodik	14
3.3.2 Ergebnisse der Interviews und Überprüfung der Hypothesen	15
3.3.3 Zentrale Herausforderungen aus den Interviews	15
3.3.4 Learnings aus den Pflegekräfte-Interviews	16
3.4 Bewohner Interviews	16
3.4.1 Methodik	16
3.4.2 Ergebnisse der Interviews und Überprüfung der Hypothesen	17
3.4.3 Zentrale Herausforderungen aus den Interviews	18
3.4.4 Learnings aus den Bewohner-Interviews	18
3.5 Seniorentreff Interview	18
3.5.1 Learnings	19
3.6 Senecura Interview	19
3.7 Quantitative Studie	20
<b>4 Coaching und Anpassungen</b>	<b>25</b>
4.1 Coaching 1	25
4.2 Coaching 2	26

4.3	Coaching 3	27
4.4	Coaching 4	28
4.5	Coaching 5	29
4.6	Coaching 6	30
5	Lean Canvas	31
5.1	Überblick über das Lean Canvas für CareConnect	31
5.2	Learnings Lean Canvas	33
6	Desktop Research	34
6.1	Mitbewerber	34
6.1.1	Direkte Mitbewerber	34
6.1.2	Indirekte Mitbewerber	35
6.1.3	Erkenntnisse und Learnings aus der Mitbewerberanalyse	36
6.1.3.1	Erkenntnisse aus den direkten Mitbewerbern	36
6.1.3.2	Erkenntnisse aus den indirekten Mitbewerbern	37
6.1.4	Learnings	37
6.2	Marktpotenzial	37
6.2.1	Marktgröße und Zielgruppe	37
6.2.2	Trägerstrukturen im Pflegebereich	38
6.2.2.1	Private Träger	38
6.2.2.2	Gemeinnützige / Freigemeinnützige Träger	39
6.2.2.3	Staatliche / Kommunale Träger	39
6.2.3	Marktchancen und Wachstumsprognose	39
6.2.4	Fazit zur Marktchance	41
7	Lösung und Funktionen	42
7.1	Lösungsidee	42
7.1.1	Funktionen	43
7.2	MVP	44
7.2.1	Auswahl der MVP-Funktionen	44
7.3	Produktkosten	45
7.3.1	Preisstruktur	45
7.3.2	Beispiel Rechnung	46
7.3.3	Einflussfaktoren auf die Kosten	46
8	Landing Page und Mockup	47

<b>8.1</b>	<b>Landing Page</b>	<b>47</b>
<b>8.2</b>	<b>Mockups</b>	<b>48</b>
8.2.1	Dashboard	48
8.2.2	Station & Bewohner	49
8.2.3	Anfragen	50
8.2.4	Aktivitäten	51
8.2.5	Angehörigen App	52
<b>9</b>	<b>Learnings</b>	<b>54</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>55</b>
	<b>Anhang</b>	<b>59</b>

## **Darstellungsverzeichnis**

Darst. 1. Lean Canvas CareConnect .....	31
Darst. 2 Lösungsidee Mockup .....	42
Darst. 3: Landing Page .....	48
Darst. 4 Dashboard App Ansicht.....	49
Darst. 5 Station & Bewohner Ansicht.....	50
Darst. 6 Anfragen Ansicht .....	51
Darst. 7 Aktivitäten Ansicht .....	52
Darst. 8 Angehörigen App.....	53

## Abkürzungsverzeichnis

App .....	<i>Application</i>
HCD .....	<i>Human-Centered Design</i>
SaaS .....	<i>Software-as-a-Service</i>
USPs .....	<i>Alleinstellungsmerkmal</i>

# 1 Einleitung

Für unser Innovationsprojekt beschäftigen wir uns mit den Herausforderungen des Pflegenotstands und der Einsamkeit im Alter. In der Gesellschaft wird die Alterseinsamkeit oft unterschätzt, ist jedoch ein wachsendes, unterschätztes Problem. Immer mehr ältere Menschen leiden unter Isolation, was ihre Lebensqualität stark beeinträchtigt und sowohl Psychische als auch physische Folgen nach sich ziehen kann.

Oft können Pflegeeinrichtungen nicht das nötige Personal stellen, um diese Menschen individuell zu betreuen, wodurch ihnen der Lebensmut verloren geht. Viele dieser Menschen haben zudem keine Angehörigen mehr, die sie besuchen könnten. Selbst wenn Familie vorhanden ist, fehlt es häufig an Zeit für regelmäßige Besuche, was die Einsamkeit weiter verstärkt (*Einsamkeit im Alter*, 2023).

Die Ursachen dafür sind vielfältig. Einsamkeit entsteht häufig durch den Verlust nahestehender Personen, eingeschränkte Mobilität oder die Umstellung auf das Leben in einer Pflegeeinrichtung, wo vertraute soziale Kontakte fehlen. Um der sozialen Isolation entgegenzuwirken, sind präventive Maßnahmen erforderlich. Angebote sollten die spezifischen Bedürfnisse älterer Menschen berücksichtigen, wie eingeschränkte Mobilität oder finanzielle Mittel (*Einsamkeit im Alter*, o. J.).

Der Pflegenotstand spielt hier eine tragende Rolle und verstärkt das Problem. Pflegekräfte haben aufgrund der hohen Arbeitsbelastung oft nicht die Möglichkeit, sich den Sorgen der Bewohner anzunehmen oder auch nur kurze Gespräche zu führen. Die Kombination dieser Faktoren trägt dazu bei, dass Einsamkeit und Isolierung im Alter zunehmen und die psychische Gesundheit der Betroffenen weiter belastet wird.

Obwohl der technologische Fortschritt das Potenzial hat, die Lebensqualität älterer Menschen zu verbessern, stehen viele Senioren vor erheblichen Hürden bei der Nutzung moderner Geräte. Ein zentrales Problem dabei ist die Komplexität dieser Technologien, die oft nicht auf die spezifischen Bedürfnisse älterer Nutzer abgestimmt sind. Diese mangelnde Anpassung führt häufig zu Frustration und Überforderung, wodurch eine ablehnende Haltung gegenüber diesen Geräten entsteht (Fischer & Zacher, 2023, S. 40).

Durch die Anwendung verschiedener Forschungsmethoden sowie die Durchführung von Interviews mit verschiedenen Stakeholdern wurde im Verlauf des Innovationsprojekts das ursprünglich angenommene Problem kritisch hinterfragt und schließlich angepasst. Es stellte sich heraus, dass das zunächst definierte Problem nicht die zentrale Herausforderung darstellte, wie ursprünglich angenommen. Stattdessen wurde deutlich, dass das eigentliche Defizit in der fehlenden Kommunikationslösung zwischen Pflegeheimen und Angehörigen liegt.

Diese Erkenntnis führte zu einer Neuausrichtung des Projekts, bei der der Fokus nun auf der Entwicklung einer geeigneten Lösung für die verbesserte Kommunikation zwischen Pflegekräften und den Familien der Bewohner liegt. Ziel ist es, eine effiziente und benutzerfreundliche Plattform zu schaffen, die den Austausch relevanter Informationen erleichtert und sowohl den Pflegealltag als auch die Einbindung der Angehörigen verbessert.

In der folgenden Arbeit wird der Fortschritt des Innovationsprojekts systematisch dokumentiert. Dabei wird aufgezeigt, welche Anpassungen vorgenommen wurden, welche Herausforderungen im Entwicklungsprozess auftraten und wie sich das Projekt über die Zeit weiterentwickelt hat



## 2 Problembeschreibung

Altersdepressionen sind ein ernstzunehmendes Problem, das oft übersehen wird. Viele ältere Menschen leiden unter psychischen Belastungen, die durch Einsamkeit, körperliche Einschränkungen, den Verlust von Angehörigen oder die Umstellung auf das Leben in einer Pflegeeinrichtung ausgelöst werden (supervisor, o. J.). In vielen Fällen haben sie keine Angehörigen mehr, die sie besuchen könnten, oder es fehlt den Verwandten an Zeit für regelmäßige Besuche. Dies verstärkt die soziale Isolation und kann zu psychischen Erkrankungen wie Depressionen oder Demenz führen (supervisor, o. J.)

Ein weiterer zentraler Faktor ist der Pflegenotstand, der durch einen akuten Mangel an Pflegekräften verursacht wird. Da Pflegekräfte durch ihre Arbeitsbelastung oft keine Möglichkeit haben, sich ausführlich den Sorgen der Bewohner anzunehmen oder regelmäßige Gespräche zu führen, bleiben viele ältere Menschen auf sich allein gestellt.

Zusätzlich fehlt es in vielen Einrichtungen an technologischer Infrastruktur, die eine soziale Teilhabe ermöglichen könnte. Zwar gibt es mittlerweile zahlreiche technologische Lösungen wie Videoanrufe oder soziale Netzwerke, doch viele ältere Menschen besitzen keine Smartphones oder Computer oder haben nicht die nötigen Kenntnisse zur Nutzung (Plattner et al., 2022). Selbst wenn solche Technologien vorhanden sind, fühlen sich viele Senioren unsicher oder überfordert und empfinden die Nutzung oft als schwierig oder unpersönlich.

Studien zeigen, dass Maßnahmen zur Reduktion von Einsamkeit von Lachyoga über tiergestützte Therapie bis hin zu technologischen Lösungen wie Videoanrufen (Plattner et al., 2022). Dies verdeutlicht, dass neben dem sozialen Austausch auch digitale Kommunikationstools eine zentrale Rolle in der Bekämpfung von Altersdepressionen spielen können. Die Kombination aus sozialer Isolation, fehlendem Zugang zu Technologie und dem Personalmangel in Pflegeeinrichtungen trägt maßgeblich dazu bei, dass Einsamkeit und Depressionen im Alter zunehmen.

### 2.1 Problem im Lean Canvas

- Einsamkeit und Altersdepressionen bei älteren Menschen in Pflegeeinrichtungen.
- Pflegenotstand und Überlastung des Pflegepersonals.
- Komplexität von Geräten und Unsicherheit bei der Nutzung moderner Technologien durch ältere Menschen.

### 2.2 Problemanpassung

Während der Interviews mit Angehörigen, Pflegekräften und Bewohnern sowie durch das Coaching wurde das ursprüngliche Problem weiter präzisiert und angepasst. Ursprünglich

wurde der Fokus auf Einsamkeit und Altersdepressionen gelegt. Die Gespräche und Analysen zeigten jedoch, dass ein zentrales Problem die mangelhafte und komplizierte Kommunikation zwischen Pflegeheimen und Angehörigen ist.

Viele Angehörige berichteten, dass sie nur unzureichende Informationen über den Alltag und Gesundheitszustand ihrer Angehörigen erhalten. Gleichzeitig gaben Pflegekräfte an, dass zahlreiche Anfragen von Angehörigen zusätzlichen Arbeitsaufwand bedeuten, während Bewohner oft kaum Möglichkeiten haben, einfach mit ihren Familien zu kommunizieren. Die fehlende digitale Infrastruktur und die Unsicherheit älterer Menschen im Umgang mit moderner Technologie verstärken dieses Problem zusätzlich.

**Daher wurde das zentrale Problem im Lean Canvas angepasst auf:**

Mangelhafte und komplizierte Kommunikation zwischen Pflegeheim und Angehörigen.

### 3 Interviews

Die durchgeführten Interviews hatten das Ziel, bestehende Herausforderungen in der Kommunikation zwischen Pflegeheimen, Angehörigen und Bewohnern zu analysieren und potenzielle Lösungsansätze für eine digitale Plattform wie CareConnect zu identifizieren.

Um eine strukturierte Datenerhebung zu gewährleisten, wurde ein Interview-Leitfaden entwickelt, der sich an den wichtigsten Kommunikationsproblemen und deren Auswirkungen orientiert. Die Interviews wurden halbstrukturiert geführt, um den Befragten die Möglichkeit zu geben, ihre Erfahrungen und Meinungen ausführlich darzulegen.

#### 3.1 Hypothesen

Basierend auf den initialen Problemstellungen wurden folgende Hypothesen formuliert, die durch die Interviews überprüft wurden.

Hypothese	Erwartete Problematik
Ältere Menschen in Pflegeeinrichtungen fühlen sich häufig isoliert.	Soziale Isolation und fehlender regelmäßiger Kontakt zu Angehörigen führen zu Einsamkeit und psychischen Belastungen
Pflegekräfte sind durch Anfragen von Angehörigen zusätzlich belastet	Angehörige haben häufig Rückfragen zum Zustand ihrer Verwandten, was zu einem erhöhten Arbeitsaufwand für Pflegekräfte führt.
Ältere Menschen haben wenig Zugang zu digitalen Kommunikationslösungen.	Viele Bewohner besitzen keine digitalen Endgeräte oder fühlen sich unsicher im Umgang mit moderner Technologie
Angehörige haben ein starkes Bedürfnis nach regelmäßiger Information über ihre Verwandten.	Angehörige wünschen sich regelmäßige Updates über den Zustand und Alltag der Bewohner, erhalten diese jedoch oft nur auf Nachfrage
Pflegeeinrichtungen sind wenig innovationsbereit.	Es besteht eine generelle Skepsis gegenüber neuen digitalen Lösungen aufgrund finanzieller oder organisatorischer Hürden.

Die Interviews wurden mit verschiedenen Stakeholder Gruppen geführt:

- Angehörige von Pflegeheimbewohnern
- Pflegekräfte in stationären Einrichtungen
- Bewohner selbst

Durch diese differenzierte Perspektive konnten die aufgestellten Hypothesen entweder bestätigt, teilweise bestätigt oder widerlegt werden. Die detaillierten Ergebnisse sind in den jeweiligen Abschnitten dargestellt.

## 3.2 Angehörigen Interviews

Um die Bedürfnisse und Erwartungen von Angehörigen hinsichtlich der Kommunikation mit Pflegeeinrichtungen zu verstehen, wurden qualitative Interviews mit verschiedenen Angehörigen von Pflegeheimbewohnern durchgeführt. Ziel war es, bestehende Probleme in der Kommunikation zu identifizieren und herauszufinden, welche Funktionen eine digitale Plattform wie CareConnect bieten müsste, um den Austausch zwischen Angehörigen und Pflegepersonal zu verbessern.

### 3.2.1 Methodik

Die Interviews wurden halbstrukturiert geführt, um den Befragten Raum für eigene Erfahrungen und Meinungen zu lassen. Es wurden sowohl persönliche als auch telefonische Interviews durchgeführt. Die Stichprobe umfasste 5 Angehörige, darunter Kinder und Enkelkinder von Pflegeheimbewohnern.

Die zentralen Fragen der Interviews orientierten sich an den folgenden Themenbereichen:

- Isolation und Wohlbefinden der Bewohner
- Überlastung des Pflegepersonals
- Technologieakzeptanz und Barrieren
- Kommunikationsbedürfnisse der Angehörigen
- Einblicke in den Alltag der Bewohner

### 3.2.2 Ergebnisse der Interviews und Überprüfung der Hypothesen

Die Interviews bestätigten mehrere der aufgestellten Hypothesen, insbesondere im Hinblick auf soziale Isolation, die Überlastung des Pflegepersonals und die Herausforderungen der digitalen Kommunikation.

Hypothese	Ergebnis aus den Interviews
Ältere Menschen in Pflegeeinrichtungen fühlen sich häufig isoliert.	Teilweise bestätigt – Angehörige berichteten, dass ihre Verwandten oft über Einsamkeit klagen, insbesondere wenn Besuche selten stattfinden oder soziale Aktivitäten in der Einrichtung unzureichend sind. Es gibt

	aber auch Aktivitäten, jedoch wollen die Bewohner oft nicht daran teilnehmen.
Pflegepersonal ist überlastet und kann nicht ausreichend Zeit für Bewohner aufwenden.	Nicht bestätigt – Das Pflegepersonal hat Zeit, um Gespräche mit den Bewohnern zu führen.
Ältere Menschen lehnen technologische Lösungen ab.	Teilweise bestätigt – Während einige ältere Menschen skeptisch gegenüber digitalen Lösungen sind, äußerten andere Interesse an einfachen Kommunikationsmöglichkeiten, wenn diese leicht bedienbar sind.
Die Kosten für technologische Hilfsmittel sind eine Barriere.	Bestätigt – Viele Angehörige gaben an, dass Pflegeeinrichtungen begrenzte Budgets für neue Technologien haben und digitale Kommunikationslösungen daher nicht priorisiert werden.
Pflegebedürftige und Angehörige suchen nach einfacheren Wegen für regelmäßige Kommunikation.	Bestätigt – Angehörige wünschten sich eine einfache digitale Lösung, um regelmäßige Updates zu erhalten.
Pflegeeinrichtungen haben wenig Innovationsbereitschaft.	Widerlegt – Einige Angehörige berichteten, dass Einrichtungen durchaus offen für digitale Lösungen sind, jedoch oft die finanziellen oder personellen Ressourcen zur Umsetzung fehlen.

### 3.2.3 Zentrale Herausforderungen aus den Interviews

#### 1. Mangelnde Transparenz und unzureichende Informationen

- Angehörige erhalten oft nur auf Nachfrage Informationen über die Gesundheit oder den Alltag ihrer Angehörigen.
- Wichtige Ereignisse wie Arztbesuche oder Änderungen im Pflegebedarf werden häufig nicht proaktiv kommuniziert.

#### 2. Schwierige Erreichbarkeit des Pflegepersonals

- Telefonische Anfragen sind oft mit langen Wartezeiten verbunden.
- Pflegekräfte haben wenig Zeit für ausführliche Gespräche mit Angehörigen.

#### 3. Technologische Barrieren und fehlende digitale Kommunikationswege

- Die meisten Angehörigen kommunizieren ausschließlich per Telefon oder E-Mail mit dem Pflegeheim.
- Viele Angehörige wünschten sich eine strukturierte Plattform mit Updates, Nachrichtenfunktion und Foto-Uploads.

#### **4. Wunsch nach proaktiver Kommunikation**

- Angehörige möchten nicht erst nachfragen müssen, sondern automatisch über relevante Ereignisse informiert werden.

### **3.2.4 Learnings aus den Angehörigen Interviews**

Die Ergebnisse der Interviews zeigen, dass eine strukturiertere und leicht bedienbare Kommunikationslösung dringend benötigt wird. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse sollten folgende Funktionen in CareConnect integriert werden.

- Automatische Benachrichtigungen
- Direkte Chat-Funktion mit Pflegekräften
- Foto- und Video-Upload
- Einfache Benutzeroberfläche
- Erinnerungsfunktionen

## **3.3 Pfleger Interview**

Um die Perspektive des Pflegepersonals hinsichtlich der Kommunikation mit Angehörigen zu verstehen, wurden qualitative Interviews mit Pflegekräften aus stationären Pflegeeinrichtungen durchgeführt.

### **3.3.1 Methodik**

Die Interviews wurden halbstrukturiert geführt, um den Befragten die Möglichkeit zu geben, eigene Erfahrungen und Meinungen frei zu äußern. Es wurden insgesamt zwei Pflegekräfte interviewt, die in unterschiedlichen stationären Pflegeeinrichtungen tätig sind.

Die zentralen Fragen der Interviews orientierten sich an den folgenden Themenbereichen:

- Kommunikationsbelastung durch Angehörige
- Erreichbarkeit und Verfügbarkeit für Angehörige
- Herausforderungen im Pflegealltag durch Anfragen von Angehörigen
- Einstellung gegenüber digitalen Kommunikationslösungen
- Mögliche Entlastung durch eine digitale Plattform

### 3.3.2 Ergebnisse der Interviews und Überprüfung der Hypothesen

Die Interviews mit Pflegekräften boten wertvolle Einblicke in die alltäglichen Herausforderungen der Kommunikation mit Angehörigen. Die folgende Tabelle fasst die Hypothesen und die jeweiligen Ergebnisse aus den Interviews zusammen:

Hypothese	Ergebnis aus den Interviews
Pflegekräfte empfinden Anfragen von Angehörigen als Belastung.	Teilweise bestätigt – Pflegekräfte gaben an, dass Angehörigenanfragen zwar notwendig seien, aber oft zu hoher Mehrbelastung führen, insbesondere wenn dieselben Fragen mehrfach gestellt werden.
Pflegekräfte haben wenig Zeit für Angehörigenkommunikation.	Bestätigt – Beide Befragten gaben an, dass Zeitdruck im Pflegealltag besteht und ausführliche Gespräche mit Angehörigen häufig nicht möglich sind.
Eine digitale Kommunikationslösung könnte Pflegekräfte entlasten.	Teilweise bestätigt – Während einige ältere Menschen skeptisch gegenüber digitalen Lösungen sind, äußerten andere Interesse an einfachen Kommunikationsmöglichkeiten, wenn diese leicht bedienbar sind.
Pflegekräfte bevorzugen Telefonate gegenüber digitalen Kommunikationswegen.	Widerlegt – Die Befragten gaben an, dass Telefonate oft zeitaufwendig sind und digitale Nachrichten mit gezielten Informationen eine effizientere Lösung darstellen könnten.
Angehörige haben zu hohe Erwartungen an die Verfügbarkeit der Pflegekräfte.	Bestätigt – Beide Pflegekräfte berichteten, dass Angehörige häufig eine schnelle Antwort erwarten, auch in Situationen, in denen keine sofortige Rückmeldung möglich ist.

### 3.3.3 Zentrale Herausforderungen aus den Interviews

Die Interviews zeigten, dass Pflegekräfte durch die Kommunikation mit Angehörigen vor verschiedene Herausforderungen gestellt werden.

#### 1. Hohe Anzahl an Anfragen von Angehörigen

- Viele Angehörige stellen ähnliche Fragen zu gesundheitlichen Zuständen oder Tagesabläufen ihrer Verwandten.
- Wiederholte Anfragen binden viel Zeit, die für die direkte Betreuung der Bewohner fehlt.

## **2. Zeitmangel für ausführliche Kommunikation**

- Pflegekräfte haben oft nur wenige Minuten pro Schicht für die Angehörigenkommunikation.
- Anrufe oder persönliche Gespräche sind oft zwischen Notfällen oder anderen Pflegeaufgaben eingetaktet.

## **3. Fehlende Strukturen für eine effiziente Angehörigenkommunikation**

- Informationen werden derzeit meist mündlich weitergegeben, was zu Verzögerungen oder Missverständnissen führen kann.
- Keine zentrale Plattform, auf der Angehörige selbstständig Informationen abrufen können.

## **4. Hohe Erwartungen der Angehörigen**

- Angehörige erwarten oft schnelle und ausführliche Antworten, was in einem stressigen Arbeitsumfeld nicht immer möglich ist.
- Die Befragten berichteten, dass Angehörige manchmal unzufrieden reagieren, wenn sie nicht direkt eine ausführliche Rückmeldung erhalten

### **3.3.4 Learnings aus den Pflegekräfte-Interviews**

Die Ergebnisse der Interviews zeigen, dass eine strukturierte und digitale Kommunikationslösung eine große Entlastung für Pflegekräfte darstellen könnte. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse sollten folgende Funktionen in CareConnect integriert werden.

- Automatische Updates für Angehörige
- Strukturierte Nachrichtenübermittlung
- Möglichkeit für Angehörige, bestimmte Informationen selbstständig abzurufen.
- Priorisierung von Anfragen

## **3.4 Bewohner Interviews**

Um die Perspektive der Pflegeheimbewohner hinsichtlich ihrer sozialen Isolation und ihrer Kommunikationsmöglichkeiten mit Angehörigen zu verstehen, wurden qualitative Interviews mit Bewohnern von Pflegeeinrichtungen durchgeführt.

### **3.4.1 Methodik**

Die Interviews wurden halbstrukturiert geführt, um den Bewohnern Raum für eigene Erfahrungen und Meinungen zu lassen. Es wurden insgesamt zwei Bewohner aus stationären Pflegeeinrichtungen interviewt.



Die zentralen Fragen der Interviews orientierten sich an den folgenden Themenbereichen:

- Soziale Kontakte und Einsamkeit
- Kommunikation mit Angehörigen
- Erfahrungen mit Technologie und digitalen Lösungen
- Akzeptanz und Wünsche für eine digitale Kommunikationsplattform

### 3.4.2 Ergebnisse der Interviews und Überprüfung der Hypothesen

Die Interviews gaben wertvolle Einblicke in die Wahrnehmung der Bewohner und bestätigten einige der aufgestellten Hypothesen. Die folgende Tabelle fasst die Hypothesen und die jeweiligen Ergebnisse aus den Interviews zusammen.

Hypothese	Ergebnis aus den Interviews
Bewohner in Pflegeeinrichtungen fühlen sich häufig einsam.	Teilweise bestätigt – Die Bewohner berichteten, dass sie sich manchmal einsam fühlen, insbesondere wenn Besuche ausbleiben. Einige gaben jedoch an, durch Aktivitäten in der Einrichtung sozial eingebunden zu sein.
Bewohner haben regelmäßigen Kontakt zu ihren Angehörigen.	Bestätigt – Die meisten Bewohner telefonieren täglich mit ihren Angehörigen.
Bewohner haben wenig Zugang zu digitalen Kommunikationslösungen.	Bestätigt – Beide Befragten gaben an, dass sie keine eigenen Smartphones oder Computer besitzen und auf analoge Kommunikationsmittel angewiesen sind.
Bewohner haben kein Interesse an digitalen Kommunikationsmöglichkeiten.	Widerlegt – Die Befragten zeigten Interesse an einer einfachen Möglichkeit, mit Angehörigen in Kontakt zu treten, äußerten aber Bedenken hinsichtlich der Bedienbarkeit.
Bewohner möchten mehr über den Alltag ihrer Angehörigen erfahren.	Bestätigt – Beide Bewohner gaben an, dass sie sich über mehr Informationen aus dem Leben ihrer Angehörigen freuen würden.

### **3.4.3 Zentrale Herausforderungen aus den Interviews**

Die Interviews identifizierten mehrere Herausforderungen, die eine regelmäßige Kommunikation zwischen Bewohnern und Angehörigen erschweren:

#### **1. Begrenzter Kontakt zu Angehörigen**

- Bewohner erhalten oft nur selten Besuche oder Anrufe.
- Einige haben keine nahen Angehörigen mehr, die sie regelmäßig kontaktieren.

#### **2. Fehlender Zugang zu digitalen Kommunikationsmöglichkeiten**

- Kein eigenes Smartphone oder Tablet.
- Mangelnde technische Infrastruktur in den Pflegeeinrichtungen (z. B. keine Tablets oder Internetzugang).

#### **3. Skepsis gegenüber Technologie**

- Bewohner zeigten zwar Interesse an digitalen Lösungen, äußerten aber Bedenken hinsichtlich der Bedienung.
- Einige fühlen sich überfordert oder befürchten, dass digitale Kommunikation unpersönlich ist.

#### **4. Wunsch nach mehr Kontakt mit Angehörigen**

- Bewohner würden sich regelmäßiger Lebenszeichen von Angehörigen wünschen, sei es in Form von Fotos, Nachrichten oder kurzen Videobotschaften.

### **3.4.4 Learnings aus den Bewohner-Interviews**

Die Interviews zeigen, dass viele Bewohner grundsätzlich offen für digitale Kommunikation ist, jedoch technische und infrastrukturelle Hürden bestehen. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse sollten folgende Funktionen in CareConnect integriert werden.

- Einfache Bedienbarkeit für Senioren
- Einfache Kommunikationsformate
- Automatische Updates von Angehörigen
- Technische Unterstützung durch Pflegepersonal

## **3.5 Seniorentreff Interview**

Bei dem Seniorentreff Interview haben wir sehr schnell feststellen können das sich die antreffenden Personen nicht einsam fühlen, sondern sogar den direkten Kontakt suchen. Dabei waren auch einige Senioren aus dem Altersheim anzutreffen. Wir haben dann einige nette Gespräche geführt und zwei persönliche Interviews

### **3.5.1 Learnings**

Nach den persönlichen Interviews stellten wir schnell fest, dass die Senioren sich gegenseitig unterstützen, wenn jemand allein im Haushalt ist. Ebenso haben wir gemerkt, dass ein Seniorentreff für unsere Problemstellung nicht die beste Anlaufstelle ist. Nichtsdestotrotz haben wir somit weitere wichtige Informationen erhalten können und die Ansicht einer von uns nicht bekannten Perspektive erforschen können.

## **3.6 Senecura Interview**

Im Rahmen dieser Seminararbeit wurde ein Interview mit der Pflegeeinrichtung SeneCura durchgeführt. Ziel des Gesprächs war es, Herausforderungen im Pflegealltag zu identifizieren und potenzielle Lösungen, insbesondere durch digitale Technologien, zu evaluieren. Die folgenden Erkenntnisse wurden aus dem Interview gewonnen.

### **3.6.1 Herausforderungen im Pflegealltag**

Ein zentrales Problem stellt der hohe Zeitdruck dar. Pflegekräfte sind täglich mit einer Vielzahl an Aufgaben konfrontiert, wodurch die verfügbare Zeit für die direkte Betreuung der Bewohner begrenzt ist. Ein bedeutender Anteil der Arbeitszeit fließt in administrative Tätigkeiten, insbesondere die Pflegedokumentation. Diese Bürokratie wird von den befragten Pflegekräften als eine der größten Belastungen im Berufsalltag beschrieben.

Ein weiteres zentrales Problem ist der Personalmangel, der die Arbeitsbelastung zusätzlich verstärkt. Die Anzahl der verfügbaren Pflegekräfte reicht oft nicht aus, um eine optimale Versorgung zu gewährleisten. Dies führt dazu, dass Pflegekräfte unter erhöhtem Stress arbeiten und weniger Zeit für die individuelle Betreuung der Bewohner bleibt.

### **3.6.2 Kommunikation mit Angehörigen**

Die Kommunikation mit Angehörigen spielt im Pflegealltag eine wesentliche Rolle. In den meisten Fällen erfolgt sie persönlich, gefolgt von telefonischem Austausch. Angehörige stellen häufig Rückfragen zu medizinischen Themen, dem Allgemeinzustand der Bewohner oder organisatorischen Anliegen.

Ein wiederkehrendes Problem ist, dass Angehörige nicht immer zeitnah auf Anfragen reagieren. Insbesondere, wenn es um die Beschaffung von dringend benötigten Gegenständen geht, kommt es regelmäßig zu Verzögerungen oder ausbleibenden Antworten.

### **3.6.3 Potenzial digitaler Lösungen**

Die Möglichkeit, durch digitale Lösungen eine effizientere Kommunikation mit Angehörigen zu ermöglichen, wurde im Interview ausführlich diskutiert. Allerdings bestehen Bedenken, dass

eine solche digitale Lösung den persönlichen Kontakt zwischen Angehörigen und Bewohnern reduzieren könnte. Die Herausforderung bestünde darin, digitale Tools so zu gestalten, dass sie die Kommunikation erleichtern, ohne den direkten Austausch zwischen Angehörigen und Pflegebedürftigen zu ersetzen.

### 3.6.4 Verbesserungspotenzial und Handlungsempfehlungen

Die Befragung hat gezeigt, dass Pflegekräfte eine Entlastung durch Reduzierung der Bürokratie und eine Erhöhung des Personalschlüssels als vorrangig ansehen. Digitale Lösungen könnten dabei unterstützen, insbesondere durch die Automatisierung administrativer Prozesse.

Eine bessere Integration bestehender Systeme (z. B. Pflegedokumentation und Kommunikationsplattformen) wird als essenziell betrachtet, um zusätzliche Arbeitslast zu vermeiden. Ferner wurde betont, dass neue Technologien nur dann langfristig erfolgreich in den Pflegealltag integriert werden können, wenn sie einfach und intuitiv bedienbar sind.

### 3.6.5 Fazit

Das Interview mit SeneCura verdeutlicht die bestehenden Herausforderungen im Pflegebereich, insbesondere im Hinblick auf administrative Belastungen und den Personalmangel. Während digitale Lösungen zur Kommunikation mit Angehörigen grundsätzlich positiv aufgenommen werden, müssen sie so konzipiert sein, dass sie den Pflegekräften tatsächliche Entlastung bieten und gleichzeitig den persönlichen Kontakt zwischen Angehörigen und Pflegebedürftigen unterstützen.

## 3.7 Quantitative Studie

Aus den gewonnenen Informationen aus dem Interview haben wir eine quantitative Studie aufgebaut und sie an die Pfleger der SeneCura versendet. Die quantitative Studie hat sich darauf fokussiert herauszufinden, womit die Pfleger am meisten Zeit verbringen, wo die Probleme liegen und ob sie unsere Lösungen annehmen würden. Es haben 25 Angestellte der SeneCura teilgenommen.

Frage	Ergebnis	Ableitung
In welcher Funktion sind sie tätig?	Alle der befragten sind Pfleger	
Wie lange arbeiten Sie schon im Bereich der Pflege?	Die Durchschnittszeit beträgt 17.5 Jahre	Die meisten Pfleger sind ihr ganzes Leben lang schon in der Pflege tätig.

<b>Wie empfinden Sie die Balance zwischen pflegerischen und administrativen Aufgaben? (Likert Skala 1-5)</b>	Der Durchschnitt findet die Balance zwischen pflegerischen und administrativen Aufgaben eher belastend als ausgewogen.	Die meisten empfinden das Verhältnis zwischen Bürokratie und Pflege stark belastend auf Seiten der Bürokratie.
<b>Wie viel Zeit verbringen Sie durchschnittlich pro Tag mit der Pflegedokumentation?</b>	Der Durchschnitt verbringt 2.5h am Tag mit der Pflegedokumentation	Über 25% vom Tag verbringen die Pfleger mit der Pflegedokumentation
<b>Welche Aufgaben nehmen am meisten Zeit in Ihrem Arbeitsalltag in Anspruch?</b>	50% verbringen die Zeit mit den Bewohnern. Circa 45% mit der Pflegedokumentation.	Es ist circa 50/50 Betreuung und Pflegedokumentation. Die Kommunikation mit den Angehörigen nimmt wenig Zeit ein.
<b>Wie viel Zeit nimmt die Kommunikation mit den Angehörigen in Anspruch am Tag?</b>	Im Durchschnitt verbringen Pfleger über 40min täglich mit den Angehörigen.	Im Vergleich zur Pflegedokumentation verbringen Pfleger weniger Zeit mit den Angehörigen.
<b>Wie zufrieden sind Sie mit den aktuellen Kommunikationswegen zu Angehörigen? (Likert Skala 1-5)</b>	Sehr ausgewogen. Wenig Ausreißer.	Die Mehrheit ist mit den Kommunikationswegen zufrieden.
<b>Welche Kommunikationsmittel nutzen Sie am häufigsten für den Kontakt mit Angehörigen?</b>	18 der 25 Befragten haben persönlichen Kontakt mit den Angehörigen. Die restlichen 7 mittels Telefons.	Es scheint, dass der meiste Kontakt in der SeneCura direkt mit den Angehörigen stattfindet.
<b>Wie oft kommt es vor, dass Angehörige nicht auf Anfragen (z. B. für benötigte Gegenstände) reagieren oder erst zu spät?</b>	Sehr unterschiedlich. Manche reagieren sofort, manche erst viel später oder gar nicht.	Gemischtes Bild. Tendenz eher dazu, dass die Angehörigen eher reagieren als nicht.
<b>Welche Rückfragen haben die Angehörigen am meisten?</b>	Allgemeinzustand, bezüglich Medikamente, Bedarfswünsche, Fragen zur Pflege und Visite	
<b>Würden Sie eine App nutzen, die die Kommunikation mit Angehörigen erleichtert (z. B. durch</b>	60% würde eine solche App verwenden wollen. 20% ist sich unsicher und 20% dagegen.	Die meisten wollen so eine App verwenden wollen. Einige sind unentschlossen aber auch einige dagegen.

<b>automatische Erinnerungen oder Genehmigungen, Einkaufsliste für den Angehörigen bei Beschaffungen, Kommunikations-Features wie Chats, Sprachanrufe und Protokollierung)?</b>		
<b>Welche Funktionen wären Ihnen bei einer solchen App besonders wichtig?</b>	Einkaufsliste für Angehörige wollen 70%, automatische Erinnerungen für Bedarf und Besuch wollen 45%, Fotoupdates wollen 20%, einen Chatbot wollen 40% und eine Kommunikationsplattform wollen 40%. 15% der Befragten wollen so eine App mit den Funktionen nicht.	Der Bedarf an einer Einkaufsliste für Angehörige ist sehr hoch. Ebenfalls würden sich die Pfleger Erinnerungen für Besuche etc. der Angehörigen wünschen. Die App als Kommunikationsplattform mit den Angehörigen wird auch positiv empfangen.
<b>Haben Sie Bedenken, dass digitale Lösungen den persönlichen Kontakt zwischen Angehörigen und Bewohnern reduzieren könnten?</b>	50% der Befragten haben bedenken, dass Angehörige den persönlichen Kontakt reduzieren, könnten durch digitale Lösungen.	Es gilt darauf zu achten die Lösung so anzubieten, dass die Angehörigen dennoch aktiv sich mit den Bewohnern in Kontakt setzen wollen (zB. durch so ein Erinnerungssystem).
<b>Welche der folgenden Maßnahmen würde Ihre Arbeit am meisten entlasten?</b>	60% durch weniger Bürokratie. 84% durch mehr Personal. 24% durch digitale Lösungen zur Aufgabenverlagerung.	Der Pflegenotstand kommt in dieser Frage deutlich hervor. Die Pfleger haben zu viel Bürokratie und zu wenig Personal. Eine Digitale Lösung könnte beides reduzieren.
<b>Wie wichtig ist Ihnen die Integration verschiedener Systeme (z. B. Pflege-Dokumentation, Angehörigen-App)?</b>	50% der Befragten ist im Mittelfeld. 40% sind für eine starke Integration.	Daraus lässt sich schließen, dass Pfleger gerne mehr Integration in ihren Digitalen Lösungen sich wünschen.
<b>Sehen Sie Verbesserungspotenzial in den</b>	-	Antworten nicht schlüssig. Falsche Umfrage Metriken verwendet.

<b>derzeitigen Kommunikationsprozessen mit Angehörigen?</b>		
<b>Glauben Sie, dass innovative Apps langfristig die Arbeit im Pflegebereich erleichtern können?</b>	60% ja und 40% nein.	Hierbei stellen die Erfahrungen der Pfleger im hohen Dienstalter eine große Rolle. Diese arbeiten schon über 20 Jahre in der Pflege und sind in den letzten Jahren durch Technologien und Dokumentationen überfordert worden. Dennoch sind über 50% für innovative Apps, welches ein stark positives Zeichen innerhalb der befragten Zielgruppe setzt.
<b>Welche Herausforderungen sehen Sie bei der Einführung neuer digitaler Lösungen in der Pflege?</b>	Am meisten wurde Zeitmangel, Umsetzung, Akzeptanz und Einschulung genannt.	Die Lösung, welche wir umsetzen wollen, muss darauf achten die Applikation so einfach und intuitiv wie möglich für alle Usergruppen zu gestalten.

### 3.7.1 Analyse der Findings

#### Pflegenotstand und hohe administrative Belastung

Die Ergebnisse verdeutlichen den bestehenden Personalmangel in der Pflegebranche. Während Pflegekräfte den Großteil ihrer Zeit mit direkter Betreuung von Bewohnern verbringen, nimmt die Pflegedokumentation fast ebenso viel Zeit in Anspruch. Eine effizientere Gestaltung der administrativen Aufgaben könnte Pflegekräfte entlasten.

#### Akzeptanz digitaler Lösungen

Die Mehrheit der Befragten sieht in digitalen Lösungen Potenzial zur Verbesserung der Kommunikation mit Angehörigen. Besonders Funktionen wie automatische Erinnerungen oder eine Einkaufsliste für Angehörige finden großen Zuspruch. Dennoch bestehen Bedenken, dass Technologie den persönlichen Kontakt zwischen Bewohnern und Angehörigen verringern könnte.

## **Herausforderungen bei der Einführung neuer Technologien**

Die Studie zeigt, dass Pflegekräfte mit über 20 Jahren Berufserfahrung besonders skeptisch gegenüber digitalen Neuerungen sind. Diese Gruppe hat in den letzten Jahren viele neue Dokumentationssysteme erlebt und fühlt sich durch zusätzliche digitale Anforderungen oft überfordert. Daher muss eine mögliche digitale Lösung einfach und intuitiv gestaltet werden, um eine breite Akzeptanz zu finden.

## **Bürokratie als Hauptbelastung**

Die Ergebnisse zeigen klar, dass Bürokratie eine der größten Belastungen für Pflegekräfte darstellt. Weniger Dokumentationsaufwand und eine effizientere Verwaltung könnten erheblich zur Arbeitsentlastung beitragen. Digitale Lösungen könnten dabei unterstützen, indem sie wiederkehrende Aufgaben automatisieren und Prozesse vereinfachen.

### **3.7.2 Maßnahmen**

Die Studie macht deutlich, dass der Pflegealltag durch hohe administrative Anforderungen und Personalmangel geprägt ist. Digitale Lösungen könnten zur Entlastung beitragen, müssen jedoch benutzerfreundlich und nahtlos in bestehende Systeme integriert werden.

- Entwicklung einer intuitiven App zur Angehörigenkommunikation mit Fokus auf einfacher Handhabung.
- Automatisierung administrativer Prozesse, um den Pflegekräften mehr Zeit für die direkte Betreuung zu ermöglichen.
- Integration digitaler Lösungen in bestehende Pflegedokumentationssysteme, um eine doppelte Dateneingabe zu vermeiden.
- Begleitende Schulungen und Change-Management-Maßnahmen, um die Akzeptanz von Technologien zu erhöhen.

Durch eine gezielte Digitalisierung könnte die Arbeitsbelastung in der Pflege reduziert und die Kommunikation mit Angehörigen verbessert werden. Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die Mehrheit der Pflegekräfte für innovative Lösungen offen ist, sofern diese ihren Arbeitsalltag erleichtern und nicht zusätzlich erschweren.



## 4 Coaching und Anpassungen

### 4.1 Coaching 1

#### Schwerpunkte:

- Fokus auf Kundensegmente und das Problem, noch weg von der Lösung!
- WhatsApp aus der Kategorie „Unfairer Wettbewerbsvorteil“ entfernen, stattdessen auf WhatsApp-ähnliche Produkte konzentrieren.
- Das Problem weiter ausarbeiten: Der Pflegenotstand ist nicht direkt die Lösung, detaillierter auf die spezifischen Herausforderungen eingehen.
- Problem-Interviews: Was sind die tatsächlichen Ursachen unseres Problems? Liegt es an komplexen Geräten, hohen Kosten oder mangelndem Interesse?
- Im Interview darf gezielt nach den Gründen gefragt werden, warum bestehende Alternativen nicht genutzt werden.
- In den nächsten zwei Wochen ein durchdachtes Probleminterview erstellen, das die wichtigsten Aspekte klar herausarbeitet.

#### Wichtige Erkenntnisse & nächste Schritte:

- In Pflegeheimen gibt es spezialisierte Einkäufer\*innen, die sich um essenzielle Anschaffungen kümmern/diese Personen gezielt einbeziehen.
- Lösungsansätze identifizieren, die das Sozialleben in Pflegeeinrichtungen stärken (z. B. Teleavatar).
- Weitere Beispiele für innovative Ansätze: TeleCareHub.
- Netzwerken: Schon vor dem nächsten Treffen Kontakte aus der Branche finden/sowohl Betroffene als auch Unbeteiligte befragen.
- Besonders wichtig: Das Pflegepersonal einbeziehen und deren Perspektive erfassen.
- Ansatz prüfen: Vertraute Gerätschaften nutzen, um Akzeptanz für Everywhere Us-Produkte zu steigern.
- Umfangreiche Recherchen durchführen!

## 4.2 Coaching 2

### Fokus und nächste Schritte

- Statt Altersdepression stärker auf Alterseinsamkeit konzentrieren/Altersdepression ist ein umfassenderes Thema und oft nur medikamentös behandelbar.
- Lösungen erst dann konkretisieren, wenn wir uns gezielt der Lösungsfindung widmen.
- Innovativ denken: Beim Entwickeln von Lösungen „um die Ecke“ denken/neue Ansätze und eine verbesserte User Experience schaffen.

### Interview-Ansatz optimieren:

- Kontextfragen einbauen, um die Situation der Befragten besser zu verstehen:
- Warum sind sie in einer Pflegeeinrichtung?
- Wie genau ist es dazu gekommen?
- Seit wann leben sie dort?
- Mehr Smalltalk am Anfang führen, um eine offene Gesprächsatmosphäre zu schaffen und wertvolle Hintergrundinformationen zu gewinnen.
- Interviews nach der ersten Durchführung anpassen: Erkenntnisse nutzen, um gezielt nachzuhaken oder Fragen zu überarbeiten.
- Flexibler Interviewstil: Weniger an einem starren Fragenkatalog festhalten, sondern das Gespräch natürlicher gestalten.

### Nächste Schritte:

- Schnellstmöglich Interviewpartner finden/gezielte Kontaktaufnahme mit Pflegeeinrichtungen.
- Thema für das nächste Coaching: Feedbackrunde zu den bisherigen Erkenntnissen und Ableitung der nächsten Schritte.

## 4.3 Coaching 3

### Optimierung der Interviews & neue Ansätze

- Gezielte Auswahl der Interviewpartner/mögliche Anlaufstellen sind insbesondere Angehörige.
- Verschiedene Aspekte ansprechen, z. B. Essen auf Rädern und weitere bestehende Unterstützungsangebote.
- Datenweitergabe zwischen Altenheimen und Angehörigen weiter erforschen/neues Problemfeld identifiziert
  - Ansatz: „SchoolFox für Seniorenheime“ → eine Plattform zur transparenten Kommunikation.
- Mehr Interviews führen, um genauere Daten zu sammeln:
  - Wollen Angehörige überhaupt solche Daten erhalten?
  - Wie stehen die zu Pflegenden zu einem solchen Produkt?
- Auch für Privatpersonen relevant, wenn Angehörige im Krankenhaus sind/Lösung für weniger Status-Nachfragen.
- Flexibilität bewahren → ein Richtungswechsel im Projekt ist jederzeit möglich.
- Je nach Beispiel nachfragen: Warum nutzen sie bestehende Produkte nicht, die bereits auf dem Markt sind?
- Wichtige Kontakte knüpfen/insbesondere mit dem Studiengang Pflege (Ansprechperson: Diana Broda).
- Interviews weiterhin aus beiden Perspektiven führen: sowohl mit Pflegebedürftigen als auch mit Angehörigen.

## 4.4 Coaching 4

### Nächste Schritte & Optimierung der Strategie

- Kommunikation mit mehreren Altersheimen ausweiten/dabei nicht nur Pfleger\*innen, sondern auch Entscheidungsträger einbeziehen.
- Mehr Desktop-Research zur Kostenstruktur durchführen, um im Interview direkt mögliche Preismodelle präsentieren zu können.
- Grobe Kalkulation erstellen:
  - Welche Modelle sind wirtschaftlich sinnvoll?
  - Abonnementmodelle sind weit verbreitet → mögliche Optionen prüfen.
  - Account-Sharing verhindern → Inspiration aus bestehenden Lösungen (z. B. Netflix-Mechanismen, aber mit angemessener Umsetzung).
- Problem gezielt veranschaulichen: Personen direkt mit der Herausforderung konfrontieren, um das Bewusstsein dafür zu schärfen.
- Schlüsselfigur in einer Stadt identifizieren, die einen Überblick über alle Altersheime hat und als zentrale Ansprechperson für Anschaffungen fungiert.
- Zustimmung der Coaches für ein wöchentliches Meeting (Weekly) einholen.
- Personas für Mockups erstellen
- Tools für Mockup-Stories evaluieren: POP oder Marvel.
- Coaches finden den Namen „SilverFox“ gut!
- Mehr Informationen sammeln = mehr Fortschritt für zukünftige Lösungsansätze.

## 4.5 Coaching 5

### Optimierung der Solution-Interviews & Pricing-Strategie

- Senecura App (Application) als Best-Practice-Beispiel nutzen, nicht als direkten Mitbewerber.
  - Senecura besitzt 90 Pflegeheime in Österreich, was 10 % aller Pflegeheime im Land entspricht.
- Für die Solution-Interviews bereits eine grobe Preisangabe erarbeiten, um realistische Diskussionen zu ermöglichen.
  - Pricing-Strategie zwischen Wettbewerbs- und Wertorientierung finden/Balance definieren!
- Arbeitsaufwand der Pflegekräfte vs. Zeitersparnis durch die App klar herausarbeiten.
- Bis zum nächsten Treffen: Erste Preisabschätzung zusammenfassen, um sie ggf. in die Präsentation einzubauen.
  - Wichtig für die Solution-Interviews!
- Weitere Solution-Interviews führen, dabei auch Pflegeheime außerhalb von Vorarlberg einbeziehen.
- Ansprechpartner für Interviews: Laut Coaches am besten die Geschäftsleitung.
- Preisgefüge im Interview testen:
  - Angebot präsentieren und anschließend gezielt hinterfragen, ob es als zu teuer oder zu günstig empfunden wird.
- Dokumentation optimieren:
  - Keine bloße Auflistung von Lean Canvas 1.0 vs. 1.1, sondern schriftlich erklären, wie und warum es zu den Anpassungen kam.
  - Versionen als Anhang beifügen.
- Präsentation nach Lean Canvas strukturieren:
  - Problem → Lösung → Learning als zentrale Gliederung.

## 4.6 Coaching 6

### Erweiterung der Marktstrategie & Differenzierung

- Nicht nur den DACH-Raum fokussieren, sondern ganz Deutschland einbeziehen.
  - Begründung: „Ist das Zahnrad einmal in Bewegung, läuft es weiter!“
- Sales-Argumentation:
  - Mehrwert für Pflegeheime & Angehörige steigt.
  - Kostenreduktion & Arbeitsentlastung für Pflegekräfte.
- Klare Differenzierung:
  - Jetzt: „Wir sind die Einzigen, die das machen!“
  - Später: „Wir sind die Einzigen, die das anbieten!“
- Interviewleitfaden optimieren:
  - Nur die Hypothesen abbilden → Leitfaden als Backup bereithalten.
  - Bulletpoints statt Fließtext, um die Inhalte prägnanter zu halten.

## 5 Lean Canvas

Das Lean Canvas ist ein visuelles Werkzeug zur Entwicklung und Überprüfung von Geschäftsideen, das auf einem einzigen Blatt Papier die zentralen Elemente eines Geschäftsmodells abbildet. Entwickelt von Ash Maurya, adaptiert es das ursprüngliche Business Model Canvas von Alexander Osterwalder und fokussiert sich besonders auf Startups und innovative Projekte (Maurya, 2012).

Im Rahmen der Entwicklung von CareConnect wurde ein Lean Canvas erstellt, um die zentralen Herausforderungen, Lösungsansätze, Marktstrategien und wirtschaftlichen Aspekte der Plattform zu analysieren. Die folgende Übersicht zeigt die wichtigsten Komponenten des Geschäftsmodells.

Lean Canvas		Entwickelt für:	Entwickelt von:	Datum	Version:
		CareConnect	RAICH, REIS & SEEWALT	08.01.2025	2.0
<b>Problem</b>  Mangelhafte Kommunikation zwischen Pflegeheim und Angehörigen	<b>Lösung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Entwicklung einer Plattform, welche es ermöglicht den Angehörigen schneller und einfacher etwas über den Pflegeheimbewohner zu erfahren.</li><li>Ebenso sollte diese Plattform den Austausch zwischen Pflegepersonal und Angehörigen optimieren oder sogar teilweise automatisieren.</li></ul>	<b>Einzigartiges Wertversprech</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Eine unkomplizierte und direkte Verbindung zwischen Angehörigen und dem Personal der Pflegeeinrichtung.</li><li>Möglichkeit für Angehörige Zustand und Bedarf des Pflegebedürftigen herauszufinden</li><li>Kommunikation mithilfe von Künstlicher Intelligenz</li><li>Einstiegspunkt für Angehörige, wenn sie etwas über den Pflegebedürftigen in Erfahrung bringen wollen.</li></ul>	<b>Unfairer Wettbewerbsvorteil</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Flexibilität in der Gestaltung vom User Interface</li><li>Kein technisches Wissen benötigt</li><li>Personalisierte Echtzeit-Interaktion zwischen Familien und Pflegeheim.</li><li>All in One Lösung für die Abwicklung von Tätigkeiten und Erhalten von Daten</li></ul>	<b>Kundensegmente</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Pflegeeinrichtungen</li><li>Stadtverwaltung der Pflegeeinrichtung</li><li>Krankenhäuser</li><li>Rehazentren</li></ul>	
<b>Bestehende Alternativen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Persönliche Austausch</li><li>Telefonanrufe</li><li>Videoanrufe</li><li>Apps / Plattformen<ul style="list-style-type: none"><li>HerzensApp</li><li>LUCI App</li><li>Vitakt-App</li></ul></li><li>Eigenentwicklungen der Pflegeheime<ul style="list-style-type: none"><li>Vgl. SenecuraApp</li></ul></li></ul>	<b>Schlüsselmetriken</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Anzahl der verkauften Lizenzen.</li><li>Zufriedenheit und Rückmeldungen von Pflegeeinrichtungen und Angehörigen.</li><li>Anzahl der aktiven User</li></ul>	<b>Kurzkonzzept</b> Eine Plattform, welche sich darauf fokussiert den Austausch und die Kommunikation zwischen Pflegeheimen und Angehörigen zu verbessern. Sie erfordert keine technischen Kenntnisse, bietet eine intuitive Bedienung und verfügt über zusätzliche Funktionen, die soziale Interaktionen fördern.	<b>Marktkanäle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Direktvertrieb</li></ul>	<b>Frühe Anwender</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Angehörige</li><li>Pflegeeinrichtungen mit starkem Interesse</li></ul>	
<b>Kostenstruktur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Softwareentwicklung und Verwaltung der Webseite, Hosting der Plattform</li><li>Integration der Software mit laufende Wartung.</li><li>Marketing- und Vertriebskosten.</li></ul>		<b>Einnahmequellen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Verkauf der Lizenz.</li><li>Partnerschaften mit Pflegeeinrichtungen oder Unterstützungsprogramme.</li></ul>			

Darst. 1. Lean Canvas CareConnect

Quelle: Screenshot Landing Page CareConnect

### 5.1 Überblick über das Lean Canvas für CareConnect

CareConnect adressiert die mangelhafte Kommunikation zwischen Pflegeheimen und Angehörigen und bietet eine digitale Plattform, die eine effiziente, transparente und benutzerfreundliche Lösung für den Informationsaustausch ermöglicht. Die Plattform entlastet Pflegekräfte durch automatisierte Updates, verbessert den Informationsfluss für Angehörige und fördert soziale Interaktionen durch intuitive Kommunikationsfunktionen.

Das Lean Canvas-Modell für CareConnect umfasst folgende neun Schlüsselbereiche:

#### Problem

- Mangelhafte Kommunikation zwischen Pflegeheimen und Angehörigen. Angehörige erhalten oft keine oder nur verspätete Informationen über ihre Angehörigen. Pflegekräfte werden durch wiederholte Anfragen zusätzlich belastet.

### **Lösung**

- Entwicklung einer Plattform, die Angehörigen ermöglicht, schnell und einfach Informationen über Pflegeheimbewohner zu erhalten. Die Plattform optimiert den Austausch zwischen Pflegepersonal und Angehörigen und kann ihn teilweise automatisieren.

### **Einzigartiges Wertversprechen**

- Eine unkomplizierte und direkte Verbindung zwischen Angehörigen und dem Personal der Pflegeeinrichtung. Angehörige erhalten Einblicke in den Zustand und Bedarf der Pflegebedürftigen. Die Kommunikation wird durch Künstliche Intelligenz unterstützt. Einstiegspunkt für Angehörige, um mehr über die Bewohner zu erfahren.

### **Unfairer Wettbewerbsvorteil**

- Flexibilität in der Gestaltung der Benutzeroberfläche. Keine technischen Kenntnisse erforderlich. Personalisierte Echtzeit-Interaktion zwischen Familien und Pflegeheimen. All-in-One-Lösung zur Abwicklung von Tätigkeiten und Speicherung relevanter Daten.

### **Kundensegmente**

Pflegeeinrichtungen, Stadtverwaltungen der Pflegeeinrichtungen, Krankenhäuser, Rehasentren.

### **Bestehende Alternativen**

- Persönlicher Austausch, Telefonanrufe, Videoanrufe, bestehende Apps/Plattformen (HerzensApp, LUCI App, Viktak-App), Eigenentwicklungen von Pflegeheimen (z. B. SenecuraApp).

### **Schlüsselmetriken**

- Anzahl der verkauften Lizenzen, Zufriedenheit und Rückmeldungen von Pflegeeinrichtungen und Angehörigen, Anzahl der aktiven User.

### **Marktkanäle**

- Direktvertrieb.

### **Kostenstruktur**

- Softwareentwicklung und Verwaltung der Webseite. Hosting der Plattform, Integration der Software mit laufender Wartung, Marketing- und Vertriebskosten.

### **Einnahmequellen**

- Verkauf der Lizenz, Partnerschaften mit Pflegeeinrichtungen oder Unterstützungsprogramme.



## 5.2 Learnings Lean Canvas

Das Lean Canvas Modell hat es ermöglicht, das Geschäftsmodell von CareConnect kontinuierlich zu analysieren und an neue Erkenntnisse anzupassen. Durch die ständige Überarbeitung des Problems wurde deutlich, dass nicht nur die Einsamkeit der Bewohner, sondern vor allem die mangelhafte Kommunikation zwischen Pflegeeinrichtungen und Angehörigen das zentrale Hindernis darstellt. Diese Erkenntnis führte dazu, dass die Lösung gezielt auf eine vereinfachte und transparente Informationsweitergabe zwischen Angehörigen und Pflegepersonal ausgerichtet wurde. Zudem zeigte sich, dass Pflegekräfte durch häufige Anfragen stark belastet werden, was die Notwendigkeit einer teilweise automatisierten Informationsweitergabe bestätigte.

Durch die iterative Anpassung des Lean Canvas konnten wir lernen, dass technologische Lösungen in der Pflegebranche nur dann erfolgreich sind, wenn sie einfach zu bedienen und ohne hohe Schulungsaufwände integrierbar sind. Die frühe Annahme, dass alle Pflegeeinrichtungen offen für digitale Lösungen sind, wurde hinterfragt – viele Einrichtungen haben Bedenken hinsichtlich Datenschutzes, Implementierungskosten und technischer Komplexität. Dadurch wurde die Vertriebsstrategie gezielt auf Direktvertrieb und Partnerschaften mit Pflegeverbänden ausgerichtet, um Vertrauen und Akzeptanz zu fördern.

## 6 Desktop Research

Desktop Research ist eine effektive Methode der Sekundärforschung, um umfassende Informationen über den Markt, Mitbewerber, Benchmarks und aktuelle Trends zu sammeln, ohne eigene Primärforschung durchzuführen. Dabei werden bereits vorhandene und öffentlich zugängliche Quellen wie wissenschaftliche Publikationen, Marktanalysen, Berichte und Fachartikel systematisch ausgewertet (Villegas, 2021).

Durch den gezielten Einsatz von Desktop Research können bestehende Kommunikationslösungen analysiert, Best Practices identifiziert und wertvolle Erkenntnisse für die Weiterentwicklung des Projekts gewonnen werden. Darüber hinaus ermöglicht diese Methode eine fundierte Einschätzung des Marktpotenzials und des Umsatzpotenzials. Dadurch kann geprüft werden, ob das entwickelte Produkt wirtschaftlich rentabel ist und realistische Marktchancen besitzt. Diese Analyse bildet eine entscheidende Grundlage für die strategische Ausrichtung des Projekts und hilft, mögliche Risiken frühzeitig zu erkennen und zu bewerten (*Vorteile von Desk Research in der Marktanalyse - SIS Global, 2024*).

### 6.1 Mitbewerber

Bei der Analyse der Mitbewerber wurde zwischen direkten und indirekten Wettbewerbern unterschieden. Die zentralen Fragestellungen waren hierbei:

- Gibt es bereits eine vergleichbare Lösung auf dem Markt?
- Welche Stärken und Schwächen weisen die bestehenden Lösungen der Mitbewerber auf?
- Gibt es innovative Ansätze aus anderen Branchen, die adaptiert und auf das eigene Projekt übertragen werden können?

Diese Wettbewerbsanalyse hilft, Marktchancen zu identifizieren, mögliche USPs (Alleinstellungsmerkmal) herauszuarbeiten und strategische Entscheidungen für die weitere Entwicklung des Projekts zu treffen.

#### 6.1.1 Direkte Mitbewerber

Direkte Mitbewerber sind Unternehmen oder Organisationen, die bereits eine ähnliche Lösung anbieten und sich an dieselbe Zielgruppe richten. Die Analyse dieser Anbieter gibt Aufschluss darüber, wie bestehende Produkte oder Dienstleistungen am Markt positioniert sind und welche Verbesserungsmöglichkeiten für das eigene Projekt bestehen.

- **myo:** Eine App, die die Kommunikation in der Altenpflege digitalisiert, indem sie Pflegeeinrichtungen, Familien und Dienstleister vernetzt.

**Besonderheit:** myo bietet eine intuitive Plattform, die den Austausch von Fotos, Videos, Dokumenten und Videotelefonie ermöglicht. Dies erleichtert Angehörigen den direkten Kontakt mit Pflegebedürftigen und verbessert die Transparenz der Pflegeprozesse. (Startseite, o. J.)

- **LUCI App:** Eine Mitarbeiter- und Angehörigen-App für die Pflege, die darauf abzielt, die Kommunikation zu verbessern, das Personal zu entlasten und den Pflegebetrieb widerstandsfähiger zu machen.

**Besonderheit:** LUCI kombiniert die interne Kommunikation im Pflegeheim mit einer Schnittstelle zu den Angehörigen, wodurch eine ganzheitliche Lösung für Informationsfluss und organisatorische Prozesse entsteht. (Kaiser, 2022)

- **medikit:** Eine digitale Plattform, die die interne Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb von Pflegeteams erleichtert.

**Besonderheit:** medikit fokussiert sich auf die interne Kommunikation von Pflegekräften, indem es Echtzeit-Nachrichten, digitale Checklisten und eine zentrale Datenverwaltung bietet, um Abläufe effizienter zu gestalten und Fehler zu reduzieren. (*Eine digitale Plattform für die Pflege*, o. J.)

- **KIM (Kommunikation im Medizinwesen):** Ein Dienst, der den sicheren Austausch von Daten und E-Mails zwischen Pflegeeinrichtungen, Ärzten, Krankenhäusern und Apotheken ermöglicht.

**Besonderheit:** KIM setzt auf hohe Sicherheitsstandards und Datenschutz, da es als Teil der Telematikinfrastruktur fungiert. Es ermöglicht eine sektorübergreifende Kommunikation zwischen verschiedenen Akteuren im Gesundheitswesen und gewährleistet eine DSGVO-konforme Datenübertragung. (*Digitale Kommunikation in der Pflege und Reha - ehealthblog.akquinet.de*, 2023)

### 6.1.2 Indirekte Mitbewerber

Indirekte Mitbewerber sind Unternehmen oder Lösungen, die zwar nicht exakt dieselbe Dienstleistung oder dasselbe Produkt anbieten, aber dennoch als Alternative betrachtet werden können. Dazu zählen beispielsweise Technologien oder Geschäftsmodelle aus anderen Branchen, die sich auf das eigene Projekt übertragen lassen.

- **WhatsApp:** Ein weit verbreiteter Messaging-Dienst, der es Nutzern ermöglicht, Textnachrichten, Fotos, Videos und Dokumente auszutauschen sowie Sprach- und Videoanrufe zu tätigen.

**Besonderheit:** Aufgrund seiner Popularität und Benutzerfreundlichkeit wird WhatsApp häufig von Pflegeeinrichtungen und Angehörigen genutzt, um informell zu kommunizieren, obwohl es nicht speziell für den Pflegebereich entwickelt wurde. (*WhatsApp / Nachrichten einfach, sicher und zuverlässig austauschen und telefonieren*, o. J.)

- **SchoolFox** ist eine App, die die Kommunikation, Organisation und Zusammenarbeit in Schulen digitalisiert, indem sie Lehrkräfte, Eltern und Schüler vernetzt.

**Besonderheit:** SchoolFox bietet eine All-in-One-Plattform, die Funktionen wie Nachrichtenversand, Terminplanung, Cloud-Speicher und Videokonferenzen integriert. Die App unterstützt über 40 Sprachen und legt besonderen Wert auf Datenschutz und Benutzerfreundlichkeit. („School App | SchoolFox“, o. J.)

- **Beekeeper:** Eine mobile Plattform, die speziell für die interne Kommunikation in Unternehmen entwickelt wurde.

**Besonderheit:** Beekeeper ermöglicht den Informationsaustausch über verschiedene Kanäle, unterstützt Text-, Bild- und Video-Kommunikation und legt besonderen Wert auf Datenschutz und Compliance. (*Kommunikationsplattform*, o. J.)

### 6.1.3 Erkenntnisse und Learnings aus der Mitbewerberanalyse

Die Analyse der direkten und indirekten Mitbewerber zeigt, dass es bereits eine Vielzahl an digitalen Kommunikationslösungen gibt, die sich entweder speziell auf die Pflegebranche konzentrieren oder aus anderen Branchen übertragbare Ansätze bieten. Daraus lassen sich wertvolle Erkenntnisse und Learnings ableiten.

#### 6.1.3.1 Erkenntnisse aus den direkten Mitbewerbern

Die direkten Mitbewerber, wie myo, LUCI App, medikit und KIM, fokussieren sich auf die Verbesserung der Kommunikation innerhalb von Pflegeeinrichtungen sowie zwischen Pflegekräften, Angehörigen und externen Partnern.

##### Was funktioniert gut?

- **Spezialisierung auf die Pflegebranche:** Die meisten direkten Mitbewerber bieten maßgeschneiderte Lösungen für Pflegeheime und berücksichtigen branchenspezifische Anforderungen.
- **Multifunktionale Plattformen:** Lösungen wie myo und LUCI App kombinieren Kommunikationsfunktionen mit organisatorischen Features (z. B. Dokumentenaustausch, Videotelefonie, Checklisten).
- **Hohe Datenschutzstandards:** KIM hebt sich durch eine sichere und DSGVO-konforme Datenübertragung hervor, was besonders im Gesundheitswesen essenziell ist.

##### Wo gibt es Verbesserungspotenzial?

- **Fehlende Einbindung von Angehörigen:** Während einige Lösungen Angehörige einbinden, steht oft die interne Kommunikation im Vordergrund. Eine verbesserte Angehörigenintegration könnte ein Alleinstellungsmerkmal sein.
- **Eingeschränkte Benutzerfreundlichkeit:** Einige Lösungen wirken technisch komplex und könnten eine intuitivere Benutzeroberfläche für ältere Menschen und weniger technikaffine Nutzer bieten.

- **Mangel an automatisierten Benachrichtigungen:** Eine proaktive Informationsverteilung an Angehörige und Pflegekräfte könnte Prozesse effizienter gestalten und die Kommunikation entlasten.

### 6.1.3.2 Erkenntnisse aus den indirekten Mitbewerbern

Indirekte Mitbewerber wie **WhatsApp, SchoolFox und Beekeeper** zeigen, wie digitale Kommunikationslösungen erfolgreich in anderen Branchen eingesetzt werden.

#### Was funktioniert gut?

- **Hohe Benutzerfreundlichkeit:** Plattformen wie WhatsApp und SchoolFox sind intuitiv bedienbar und setzen auf einfache Navigation.
- **Interaktive Funktionen:** Beekeeper nutzt verschiedene Kommunikationskanäle (Text, Video, Bilder), um die interne Vernetzung zu fördern – eine Strategie, die auch im Pflegebereich Potenzial hat.
- **Plattformübergreifende Nutzung:** Viele dieser Lösungen sind als App und Web-Anwendung verfügbar, was Flexibilität für verschiedene Nutzergruppen bietet.

### 6.1.4 Learnings

1. Pflege-spezifische Funktionen mit einer nutzerfreundlichen Oberfläche kombinieren, um die Akzeptanz bei Pflegekräften und Angehörigen zu maximieren.
2. Datenschutz und Sicherheit als zentrales Verkaufsargument nutzen, da dies ein entscheidendes Kriterium für Pflegeeinrichtungen ist.
3. Proaktive Benachrichtigungen und Automatisierungen integrieren, um die Informationsweitergabe effizienter zu gestalten.
4. Plattformübergreifende Verfügbarkeit sicherstellen, damit Nutzer die Plattform sowohl mobil als auch auf dem Desktop verwenden können.
5. Interaktive Funktionen (z. B. Gruppen, Status-Updates, Fotoaustausch) anbieten, um Angehörige aktiv in den Pflegeprozess einzubinden.

## 6.2 Marktpotenzial

Das Marktpotenzial bezeichnet die theoretisch maximale Absatzmenge oder das höchstmögliche Umsatzvolumen eines Produkts oder einer Dienstleistung in einem bestimmten Markt. Es stellt somit die obere Grenze für das Marktvolumen dar. (Wübbenhorst, o. J.)

### 6.2.1 Marktgröße und Zielgruppe

Die Kommunikationsplattform richtet sich an stationäre Pflegeeinrichtungen und deren Angehörige. Ziel ist es, die Kommunikation zwischen Pflegekräften und den Familienangehörigen der Bewohner zu optimieren und dabei Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten. Zur Bewertung

des Marktpotenzials wird eine Analyse der stationären Pflegeheime im deutschsprachigen Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz – DACH-Region) durchgeführt.

### Stationäre Pflegeeinrichtungen in der DACH-Region

Die Gesamtanzahl der Pflegeeinrichtungen im deutschsprachigen Raum setzt sich wie folgt zusammen:

Die Gesamtanzahl der Pflegeeinrichtungen im deutschsprachigen Raum setzt sich wie folgt zusammen:

Region	Anzahl Pflegeheime
Deutschland 15.500 – 16.000	Deutschland 15.500 – 16.000
Österreich 900 – 1.000	Österreich 900 – 1.000
Schweiz 1.500 – 1.600	Schweiz 1.500 – 1.600
Gesamt (DACH) 17.900 – 18.600	<b>Gesamt (DACH) 17.900 – 18.600</b>

Quelle: (Borchert, 2022; Pflegeheime und ambulante Pflegedienste, o. J.; Schweiz - Alters- und Pflegeheime 2022, o. J.)

## 6.2.2 Trägerstrukturen im Pflegebereich

Im deutschsprachigen Raum sind Pflegeeinrichtungen in verschiedene Trägerstrukturen unterteilt, die sich in ihrer Organisationsform, Zielsetzung und Entscheidungsfindung unterscheiden. Die Hauptkategorien umfassen private Träger, gemeinnützige bzw. freigemeinnützige Träger sowie staatliche bzw. kommunale Träger (*Ambulante Pflegedienste nach Trägerschaft*, o. J.)

### 6.2.2.1 Private Träger

Private Träger betreiben einen signifikanten Anteil der Pflegeeinrichtungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Diese Einrichtungen werden von privatwirtschaftlichen Unternehmen geführt, die in der Regel gewinnorientiert arbeiten. Sie zeichnen sich durch effiziente Entscheidungsprozesse und eine hohe Anpassungsfähigkeit an Marktbedürfnisse aus.

#### Größte private Träger:

- Die **Korian Group** ist eine der führenden privaten Pflegeheimbetreiber in Europa mit zahlreichen Einrichtungen in Deutschland (*Korian Deutschland - Pflege und Betreuungsdienstleistungen.*, o. J.).

- Die **Alloheim Senioren-Residenzen** betreibt eine Vielzahl von Pflegeeinrichtungen in Deutschland und gehört zu den größten privaten Anbietern (*Alloheim Senioren-Residenzen - privates Pflegeunternehmen*, o. J.).
- **Orpea** ist ein international tätiger Pflegeheimbetreiber mit einer starken Präsenz in mehreren europäischen Ländern, einschließlich Deutschland. Zu ihr gehört auch die in Österreich bekannte Senecura Gruppe (-SeneCura-, o. J.; *Startseite*, o. J.).

#### 6.2.2.2 Gemeinnützige / Freigemeinnützige Träger

Gemeinnützige oder freigemeinnützige Träger sind Organisationen, die keinen Gewinn anstreben und oft von kirchlichen oder wohltätigen Institutionen getragen werden. Sie verfolgen primär soziale und karitative Ziele und reinvestieren erwirtschaftete Überschüsse in ihre Einrichtungen.

##### Größte gemeinnützige Träger:

- **Caritas:** Als Wohlfahrtsverband der katholischen Kirche betreibt die Caritas zahlreiche Pflegeeinrichtungen im deutschsprachigen Raum.
- **Diakonie:** Der Wohlfahrtsverband der evangelischen Kirche ist ebenfalls ein bedeutender Träger von Pflegeeinrichtungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.
- **Johanniter-Unfall-Hilfe:** Betreibt eine Vielzahl von sozialen Einrichtungen, darunter auch Pflegeheime, und ist in mehreren europäischen Ländern aktiv.

#### 6.2.2.3 Staatliche / Kommunale Träger

Staatliche oder kommunale Träger sind öffentliche Einrichtungen, die von Städten, Gemeinden oder anderen staatlichen Institutionen betrieben werden. Ihr Hauptziel ist die Sicherstellung der öffentlichen Versorgung an Pflege. Sie unterliegen oft strengen regulatorischen Vorgaben.

##### Beispiele für staatliche Träger:

- **Städtische Altenheime:** Viele größere Städte betreiben eigene Pflegeeinrichtungen, um den Bedarf der lokalen Bevölkerung zu decken.
- **Kommunale Pflegezentren:** In ländlichen Regionen sind oft kommunale Träger für die Bereitstellung von Pflegeplätzen verantwortlich.

#### 6.2.3 Marktchancen und Wachstumsprognose

Der Digitalisierungsgrad in Pflegeheimen ist bisher gering. Derzeit nutzen weniger als 10 % der Einrichtungen digitale Kommunikationslösungen zur Angehörigenkommunikation. In den nächsten fünf Jahren wird jedoch ein Wachstum auf 20–30 % erwartet, langfristig sogar auf über 50 % (Kroeber et al., 2022).

##### Kurzfristige Adoptionsrate (1–3 Jahre)

In den ersten Jahren nach Markteintritt wird eine relativ langsame Einführung erwartet, da Pflegeeinrichtungen erfahrungsgemäß vorsichtig bei der Implementierung neuer Technologien sind. Faktoren wie Budgetbeschränkungen, interne Schulungsaufwände und regulatorische Anforderungen beeinflussen die Einführungsgeschwindigkeit.

- Erwarteter Marktanteil: 1–3 %
- Potenziell erreichbare Pflegeheime: 180 – 550
- Geschätzter Jahresumsatz: 1 – 3 Mio. €

### **Mittelfristige Adoptionsrate (3–5 Jahre)**

Im mittelfristigen Zeitraum wird ein stärkerer Anstieg der Marktdurchdringung erwartet. Treiber dieser Entwicklung sind unter anderem:

- Steigende Akzeptanz digitaler Lösungen in der Pflege
- Erste positive Erfahrungsberichte aus Pilotprojekten
- Regulatorische Anreize für digitale Pflegedokumentation und Kommunikation
- Förderprogramme für Digitalisierung in der Pflegebranche

Diese Faktoren können dazu beitragen, dass bis zu 20–30 % der Pflegeeinrichtungen eine digitale Plattform implementieren wollen.

- Erwarteter Marktanteil: 20–30 %
- Potenziell erreichbare Pflegeheime: 3.600 – 5.400
- Geschätzter Jahresumsatz: 21,6 – 22,3 Mio. €

### **Langfristige Adoptionsrate (5–10 Jahre)**

Im langfristigen Zeitraum ist mit einer breiten Akzeptanz digitaler Lösungen zu rechnen. Ähnliche Entwicklungen in anderen Branchen zeigen, dass nach einer kritischen Masse von ca. 30 % Marktdurchdringung eine schnellere Einführung erfolgt, da sich digitale Systeme als Branchenstandard etablieren.

Wichtige Einflussfaktoren für langfristiges Wachstum sind:

- Steigende Anforderungen an Pflegeeinrichtungen hinsichtlich Transparenz und Effizienz
- Technologische Weiterentwicklungen (KI-gestützte Kommunikation, Automatisierungen)
- Wechsel in der Führungsebene hin zu digital-affineren Entscheidungsträger

Auf Basis dieser Annahmen wird prognostiziert, dass in 5–10 Jahren über 50 % der Pflegeeinrichtungen eine Lösung zur digitalen Kommunikation nutzen könnten.



- Erwarteter Marktanteil: > 50 %
- Potenziell erreichbare Pflegeheime: 9.000 – 10.000
- Geschätzter Jahresumsatz: > 55 Mio. €

#### **6.2.4 Fazit zur Marktchance**

Die Einführung einer digitalen Kommunikation Plattform hat hohes Marktpotenzial, da eine derartige Lösung in Pflegeheimen noch wenig verbreitet sind, aber eine steigende Nachfrage nach effizienteren, transparenteren Kommunikationssystemen besteht. Um das prognostizierte Wachstum zu realisieren, sollten strategische Maßnahmen ergriffen werden:

1. Pilotprojekte mit privaten und gemeinnützigen Trägern zur Demonstration des Mehrwerts.
2. Partnerschaften mit Wohlfahrtsverbänden (Caritas, Diakonie, Johanniter) zur Skalierung.
3. Integration mit bestehenden Pflegedokumentationssystemen, um den Mehrwert zu erhöhen.
4. Fördermittel und öffentliche Ausschreibungen nutzen, um staatliche Träger anzusprechen.

## 7 Lösung und Funktionen

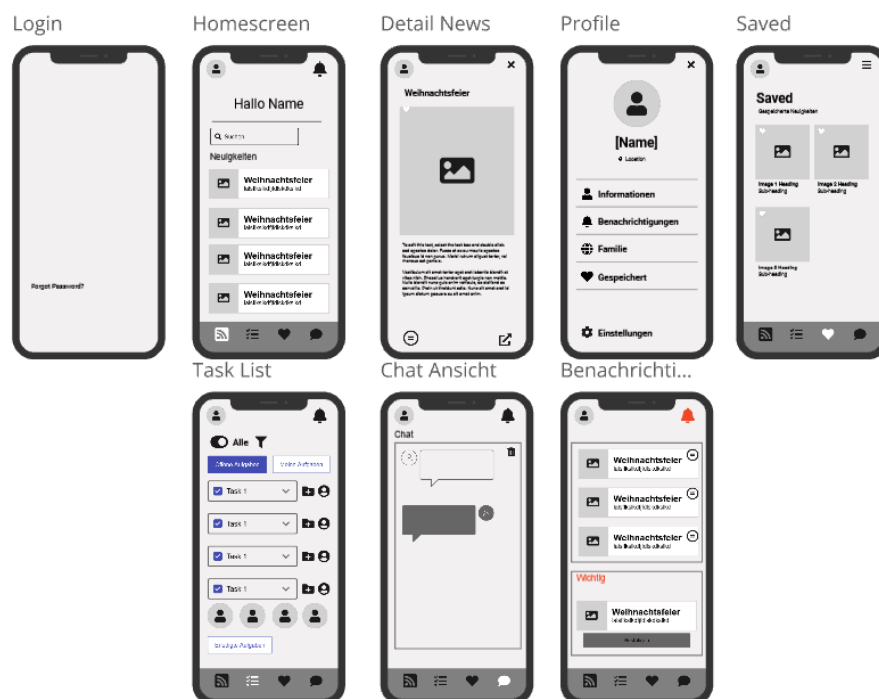
Digitale Technologien spielen eine immer größere Rolle in der Pflegebranche und können helfen, bestehende Herausforderungen effizient zu lösen. Besonders die Kommunikation zwischen Pflegeeinrichtungen, Angehörigen und Bewohnern ist oft unzureichend, was zu Informationslücken, Unsicherheiten und einer zusätzlichen Belastung des Pflegepersonals führt. Im Folgenden werden die Lösungsidee, die wichtigsten Funktionen der App sowie die schrittweise Umsetzung als MVP (Minimum Viable Product) erläutert.

### 7.1 Lösungsidee

Um die Kommunikation zwischen Pflegeeinrichtungen, Angehörigen und Bewohnern zu verbessern, wurde die Idee einer App zur vereinfachten Kommunikation entwickelt. Diese digitale Lösung soll es Angehörigen ermöglichen, regelmäßig automatische Updates über den Alltag und die Notwendigkeit von Besorgungen für ihrer Angehörigen zu erhalten, während Pflegekräfte gleichzeitig entlastet werden.

Zur Veranschaulichung wurden erste Mockups der App erstellt, die die Benutzeroberfläche und die geplanten Funktionen abbilden. Diese zeigen, wie die App CareConnect strukturiert ist und welche Interaktionsmöglichkeiten Nutzer haben.

Die ersten Mockups, welche durch die Lösungsidee entstanden sind, sehen wie folgt aus:



Darst. 2 Lösungsidee Mockup

Quelle: Mockup CareConnect – Miro Board

### **7.1.1 Funktionen**

Die App CareConnect wurde unter Berücksichtigung des HCD (Human-Centered Design) entwickelt, um die Kommunikation zwischen Pflegeeinrichtungen, Angehörigen und Bewohnern zu verbessern. HCD ist ein Ansatz, der die Bedürfnisse und Erfahrungen der Nutzer in den Mittelpunkt stellt und somit die Entwicklung benutzerfreundlicher und effektiver Lösungen fördert.

Durch die Anwendung von HCD-Prinzipien stellt CareConnect sicher, dass die App den spezifischen Anforderungen aller Beteiligten gerecht wird und eine intuitive sowie effiziente Nutzung ermöglicht (Nimmankerdtwong et al., 2022).

**Die wichtigsten Funktionen der App sind:**

#### **1. Login & Homescreen**

- Login-Screen: Benutzer können sich mit ihren Zugangsdaten anmelden und erhalten sofort Zugriff auf alle relevanten Funktionen.
- Homescreen: Übersichtliche Darstellung aller wichtigen Informationen, einschließlich Updates zu Bewohnern, Benachrichtigungen und anstehenden Aufgaben.

#### **2. Newsfeed & Aktivitäten**

- Newsfeed: Pflegeeinrichtungen können Neuigkeiten, Fotos und Aktivitäten hochladen, damit Angehörige regelmäßig informiert sind.
- Geplante Aktivitäten: Übersicht über Veranstaltungen, Gruppentreffen und besondere Anlässe im Pflegeheim.
- Automatische Erinnerungen: Angehörige erhalten Benachrichtigungen über anstehende Events oder Termine ihres Angehörigen.

#### **3. Bedarfsanfragen & To-Do-Liste**

- Einfache Verwaltung von Besorgungen: Angehörige werden über notwendige Einkäufe (z. B. Hygieneartikel, Kleidung) informiert.
- To-Do-Liste: Gemeinsame Organisation von Aufgaben zwischen Angehörigen und Pflegekräften, um die Versorgung sicherzustellen.

#### **4. Chat & Anfragen**

- Direkte Kommunikation: Angehörige können über die App Anfragen an das Pflegepersonal senden.
- KI-gestützte Antwortvorschläge: Pflegekräfte erhalten automatisch generierte Antworten für häufig gestellte Fragen, um Zeit zu sparen.
- Automatische Beantwortung: Standardanfragen (z. B. Besuchszeiten, Medikamentenvergabe) werden sofort beantwortet.

## 5. Profile & Einstellungen

- Anpassbare Benutzerprofile: Pflegekräfte und Angehörige können ihre Profile individuell verwalten.
- Datenschutz & Sicherheit: Höchste Sicherheitsstandards für den Schutz sensibler Informationen.

## 6. Angehörigen-App

- Einfache Bedienung: Die Benutzeroberfläche ist intuitiv gestaltet und für Angehörige aller Altersgruppen verständlich.
- Push-Benachrichtigungen: Angehörige werden sofort informiert, wenn es neue Updates oder Anfragen gibt.
- Fotos & Videos: Angehörige können Bilder aus dem Heimalltag erhalten, um ihren Verwandten näher zu sein.

## 7.2 MVP

Der MVP auch „Minimum Viable Product“ definiert die Stufe eines Produktes oder Services in welche der sich gerade befindet. Man spricht dabei auch von einer Entwicklungsstufe. Dabei ist der MVP die Anfangsstufe. Dabei werden nur Funktionen, die zum eigentlichen Zweck dienen dargestellt. Hierbei werden im Vorhinein die Features hinten vorgelassen. Der MVP beschreibt nicht die Entwicklung „minimaler“ Produkte, sondern definiert den Punkt der Entwicklung bei dem der minimalste Aufwand auf quantitatives Feedback trifft (Kuenen, o. J.).

### 7.2.1 Auswahl der MVP-Funktionen

Die Auswahl der MVP-Funktionen basiert auf der Relevanz für die Nutzer, der technischen Umsetzbarkeit sowie der Möglichkeit zur schnellen Markteinführung. Die folgenden Funktionen werden als essenziell für die erste Version von CareConnect betrachtet.

- Login & Benutzerverwaltung
- Homescreen mit Benachrichtigungen
- Newsfeed für Angehörige
- To-Do-Liste für Besorgungen
- Chatfunktion (Textnachrichten)
- Foto-Uploads durch Pflegekräfte
- Push-Benachrichtigungen
- Einfache und intuitive Benutzeroberfläche

Durch die Reduzierung auf diese essenziellen Funktionen kann CareConnect mit einem funktionalen und benutzerfreundlichen ersten Produkt in den Markt eintreten, dass eine spürbare Verbesserung der Angehörigenkommunikation bietet und gleichzeitig eine skalierbare Grundlage für zukünftige Erweiterungen schafft.

## 7.3 Produktkosten

Die Preisgestaltung für CareConnect basiert auf einem SaaS (Software-as-a-Service)-Modell, bei dem Pflegeeinrichtungen eine jährliche Grundgebühr sowie eine nutzungsabhängige Gebühr pro Bewohner entrichten. Die Kostenstruktur ist flexibel gestaltet, um Pflegeeinrichtungen unterschiedlicher Größe und finanzieller Ausstattung eine Implementierung zu ermöglichen.

### 7.3.1 Preisstruktur

#### 1. Jährliche Grundgebühr (Fixkosten)

Die jährliche Grundgebühr deckt folgende Leistungen ab:

- Hosting der Plattform (Serverkosten)
- Technischer Support & Wartung
- Regelmäßige Software-Updates & neue Funktionen
- Basis-Schulung und Onboarding für Pflegekräfte

Paket	Jährliche Grundgebühr (€)	Leistungsumfang
<b>Standard-Paket</b>	2.00 €	Basis-Funktionen (Dashboard, Kommunikation, Aktivitäten, Support)
<b>Premium-Paket</b>	3.00 €	Erweiterte Reportings, Anbindung an Pflegesoftware, Prioritäts-Support

#### 2. Monatliche Kosten pro Bewohner

Zusätzlich zur Grundgebühr wird eine variable Gebühr pro aktiven Bewohner erhoben. Diese orientiert sich an der Größe der Einrichtung:

Heimgröße	Preis pro Bewohner/Monat (€)
Bis 50 Bewohner 6 €	6 €
51–100 Bewohner 5 €	5 €
Über 100 Bewohner 4 €	4 €

### 7.3.2 Beispiel Rechnung

Ein Pflegeheim mit 70 Bewohnern wählt das Standard-Paket und zahlt:

- Jährliche Grundgebühr: 2.000 €
- Monatliche Kosten pro Bewohner:  $70 \times 5 \text{ €} = 350 \text{ €}$
- Jährliche Kosten pro Bewohneranteil:  $350 \text{ €} \times 12 \text{ Monate} = 4.200 \text{ €}$

**Gesamtkosten pro Jahr:**

$2.000 \text{ € (Grundgebühr)} + 4.200 \text{ € (Bewohnergebühr)} = \mathbf{6.200 \text{ € pro Jahr}}$

### 7.3.3 Einflussfaktoren auf die Kosten

Die endgültigen Kosten für eine Pflegeeinrichtung können durch mehrere Faktoren beeinflusst werden:

- Rabatte für größere Einrichtungen oder Trägergruppen
- Mehrjahresverträge mit vergünstigten Konditionen
- Zusätzliche Module (z. B. Videosprechstunden, Schnittstellen zu Dokumentationssystemen)

Durch diese flexible Preisgestaltung können Pflegeheime die Nutzung von CareConnect an ihre Bedürfnisse anpassen, während die Plattform langfristig Kosten spart, indem sie den Verwaltungsaufwand reduziert und die Kommunikation mit Angehörigen verbessert.

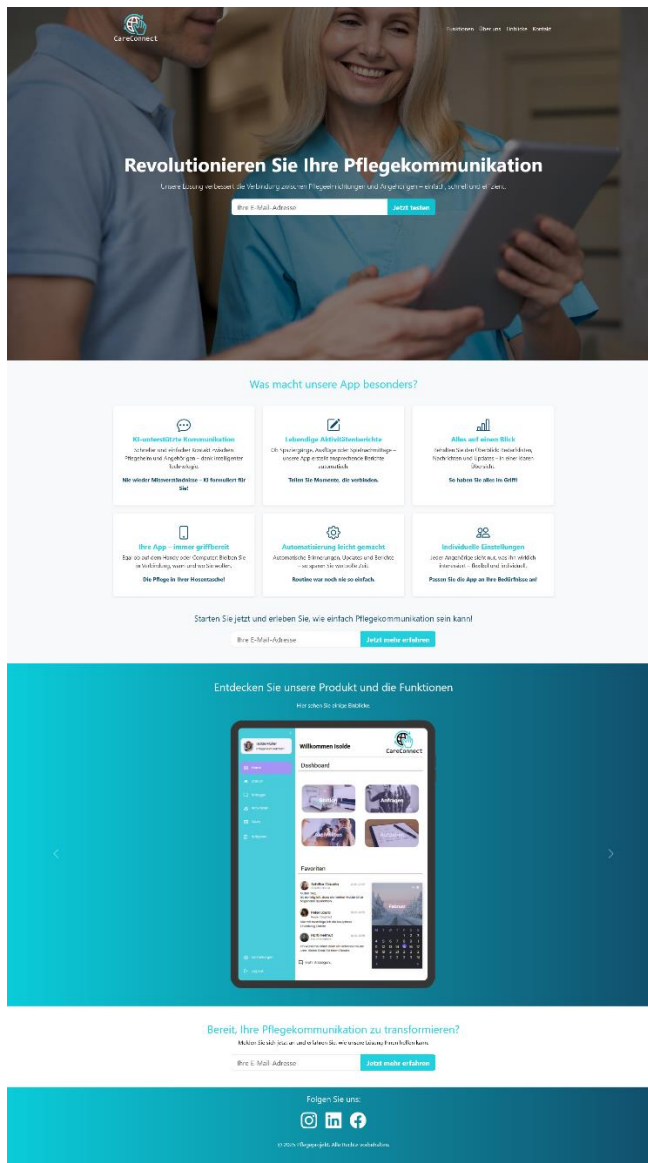
## **8 Landing Page und Mockup**

Die digitale Präsenz eines Produkts spielt eine entscheidende Rolle für dessen Erfolg und Sichtbarkeit. Besonders in der frühen Phase der Markteinführung ist es wichtig, potenzielle Nutzer gezielt anzusprechen und ihnen eine klare Möglichkeit zur Interaktion mit dem Produkt zu bieten. Eine der effektivsten Methoden hierfür ist eine Landing Page, die als erste Anlaufstelle für Interessenten dient.

Neben der Landing Page helfen Mockups, die Benutzeroberfläche und Funktionalität der App visuell darzustellen. Sie ermöglichen es, bereits in frühen Entwicklungsphasen Design- und Usability-Aspekte zu testen und zu optimieren. Im Folgenden werden die Struktur der Landing Page für CareConnect sowie die ersten Mockups der App vorgestellt.

### **8.1 Landing Page**

Eine Landing Page ist eine speziell gestaltete Webseite, die darauf abzielt, Besucher gezielt zu einer bestimmten Aktion zu bewegen, wie eine Anmeldung oder Kontaktaufnahme (Patel, 2024). Das Hauptziel ist es, Informationen klar und fokussiert zu präsentieren, um eine hohe Conversion-Rate zu erzielen (Chaffey & Ellis-Chadwick, 2019). Für CareConnect dient die Landing Page dazu, Interesse zu wecken, Registrierungen für Pilotprojekte zu generieren, Vertrauen aufzubauen und eine schnelle Kontaktmöglichkeit bereitzustellen.



Darst. 3: Landing Page

Quelle: Screenshot Landing Page CareConnect

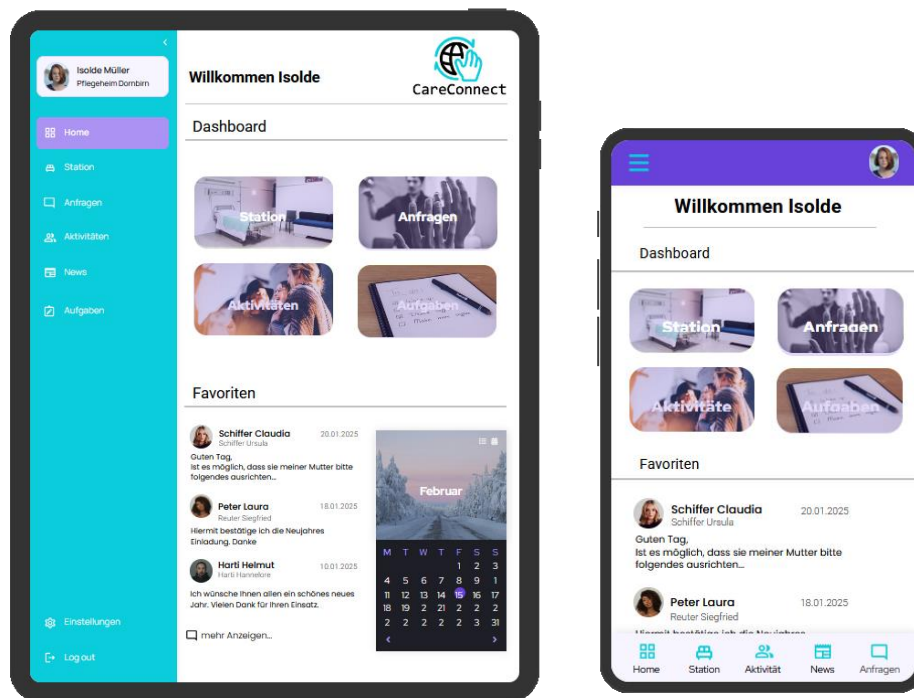
## 8.2 Mockups

Mockups sind statische Darstellungen eines Produkts, die dessen visuelles Design und Benutzeroberfläche abbilden. Sie dienen dazu, Designentscheidungen zu visualisieren und bieten Stakeholdern sowie Nutzern einen realistischen Eindruck des finalen Produkt (*What Is a Mockup?*, o. J.). In Solution Interviews werden Mockups eingesetzt, um Feedback zu spezifischen Designaspekten und Funktionalitäten zu sammeln, bevor die eigentliche Entwicklung beginnt. Dies ermöglicht es, potenzielle Probleme frühzeitig zu identifizieren und das Design entsprechend anzupassen

### 8.2.1 Dashboard



Das CareConnect-Dashboard bietet eine übersichtliche und intuitive Benutzeroberfläche, die es Angehörigen und Pflegekräften ermöglicht, alle relevanten Informationen auf einen Blick zu erfassen. Die Plattform integriert einen Kalender zur Terminverwaltung, eine Favoriten-Funktion zur individuellen Anpassung sowie Profileinstellungen mit höchsten Sicherheits- und Datenschutzstandards.

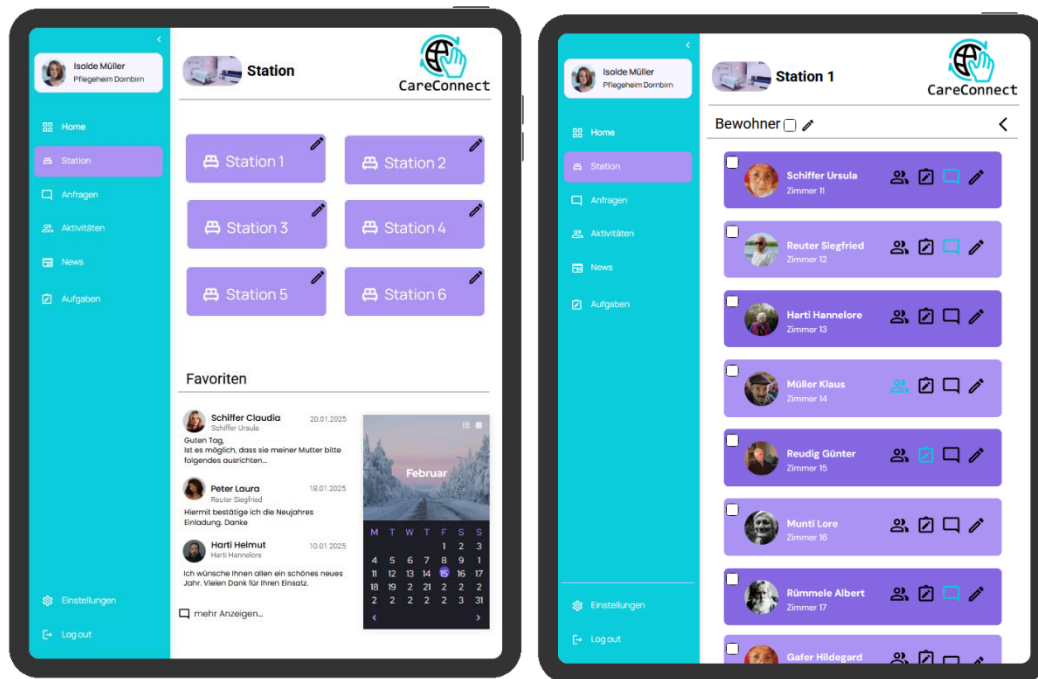


Darst. 4 Dashboard App Ansicht

Quelle: Screenshot CareConnect

## 8.2.2 Station & Bewohner

Die CareConnect-Stationenübersicht bietet Bewohnerlisten mit Profilen für schnellen Zugriff auf relevante Daten, direkte Aktionsmöglichkeiten für effiziente Interaktionen sowie eine zentrale Verwaltungsfunktion, die Pflegekräften hilft, den Überblick über Stationen und Bewohner zu behalten.

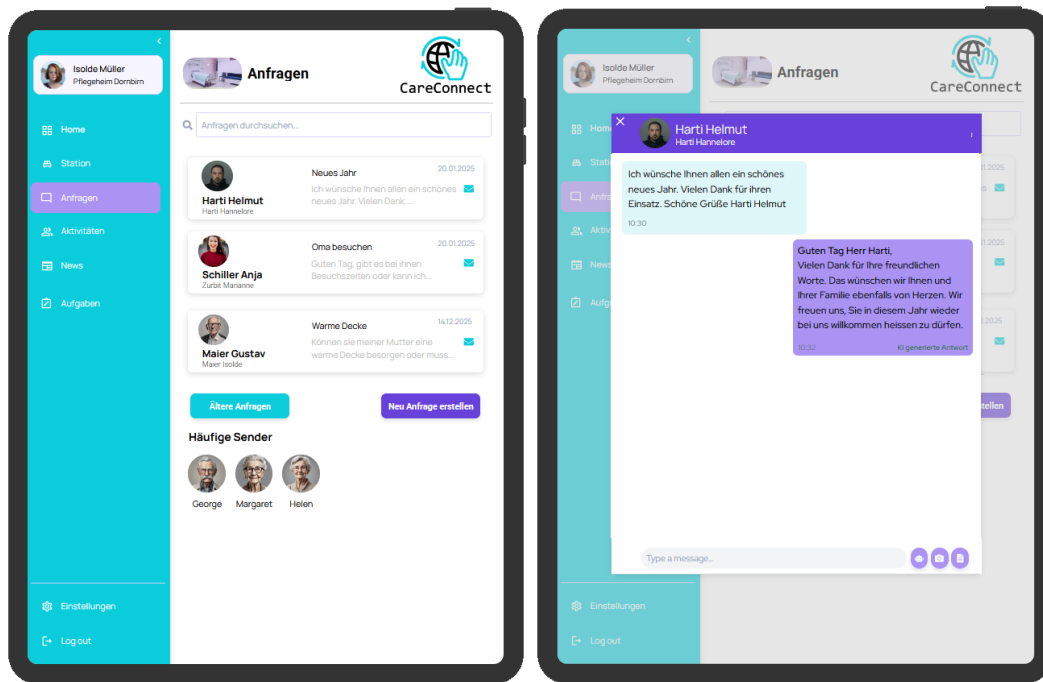


Darst. 5 Station & Bewohner Ansicht

Quelle: Screenshot CareConnect

### 8.2.3 Anfragen

Die CareConnect-Anfragenfunktion bietet eine strukturierte und effiziente Kommunikation zwischen Angehörigen und Pflegekräften. Durch klar strukturierte Chatverläufe wird der Austausch erleichtert, während KI-gestützte Antwortvorschläge und eine automatische Beantwortung von Standardanfragen die Bearbeitungszeit erheblich reduzieren.

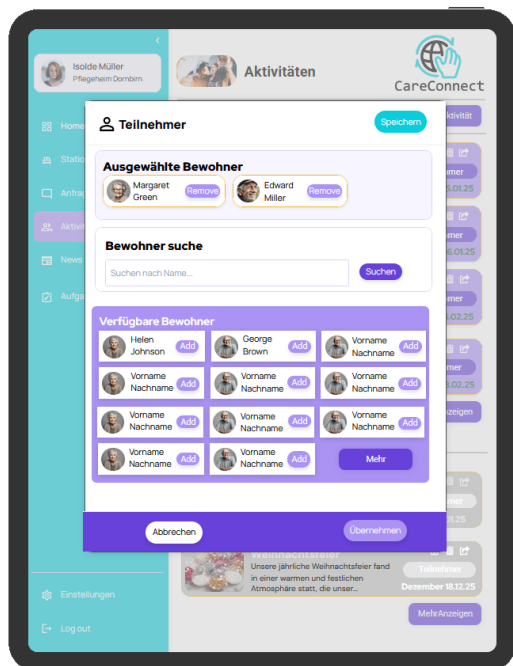
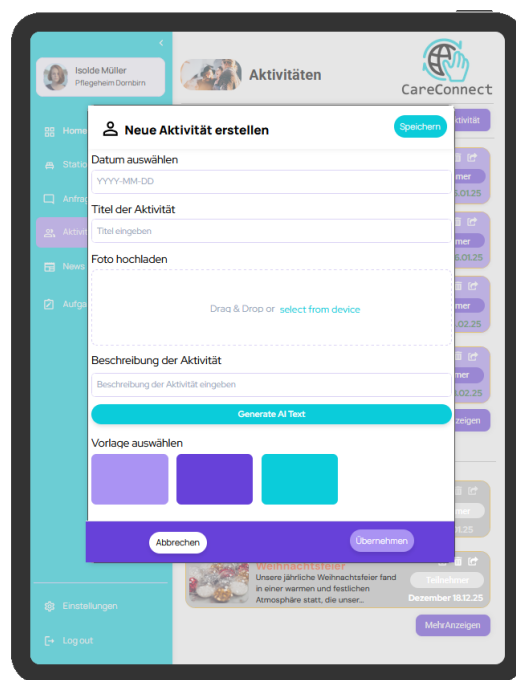
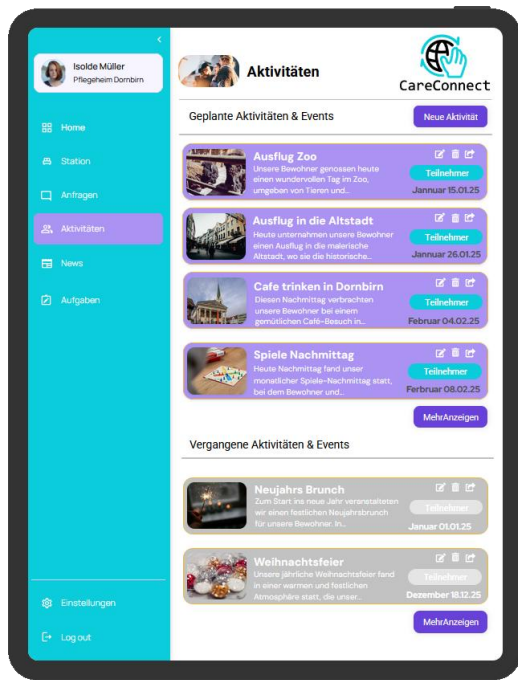


Darst. 6 Anfragen Ansicht

Quelle: Screenshot CareConnect

## 8.2.4 Aktivitäten

Die CareConnect-Aktivitätenübersicht ermöglicht eine strukturierte Planung und Verwaltung von Veranstaltungen innerhalb der Pflegeeinrichtung. Pflegekräfte können Aktivitäten mit wenigen Klicks erstellen, inklusive Titel, Datum, Foto-Upload und Beschreibung. Automatische Erinnerungen und Push-Benachrichtigungen informieren Angehörige über anstehende Events.



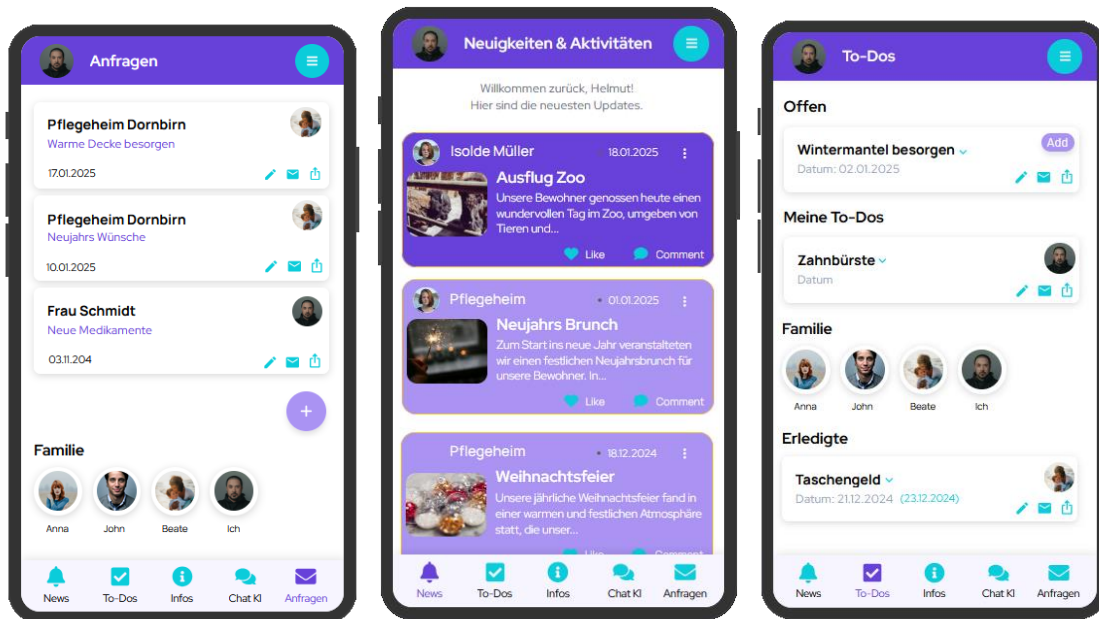
Darst. 7 Aktivitäten Ansicht

Quelle: Screenshot CareConnect

## 8.2.5 Angehörigen App

Die CareConnect-Angehörigen-App bietet eine intuitive und benutzerfreundliche Lösung, um Angehörige stets auf dem Laufenden zu halten. Über den News- & Aktivitätenbereich erhalten sie aktuelle Informationen, Termine und Bilder aus dem Pflegeheim. Push-

Benachrichtigungen informieren sofort über neue Updates oder Anfragen. Die To-Do-Listen ermöglichen eine einfache Koordination gemeinsamer Aufgaben



Darst. 8 Angehörigen App

Quelle: Screenshot CareConnect

## 9 Learnings

Wir konnten sehr viel aus den verschiedenen Phasen, die wir in unserem Projekt hatten mitnehmen.

Die Anfangsphase war für uns noch etwas schwierig da wir eher ein heikleres Thema hatten und die zu ansprechenden Personen nicht angetroffen haben. Wir hatten dadurch Anfangsschwierigkeiten, weil wir uns sehr schwer getan haben die richtigen Interviewpartner zu finden. Ebenso wollten wir das Interview nicht stupide machen, da es sich um ein kritisches Thema handelt. Wir haben uns dann schnell entschieden mehr eine Art „Small-Talk“ zu führen was sehr gut angekommen ist.

Angenehm war das wir später das gelernte von der Vorlesung „Innovationsmethoden“ anwenden konnten und unser Projekt gestärkt hat. Nicht nur unsere Stakeholdermap wurde verbessert, sondern auch das Lean Canvas konnte erweitert und verbessert werden. Durch die verschiedenen gelernten Methoden konnten wir somit unser Projekt immer weiter vorantreiben. Wir haben dann schnell gemerkt, wie wir eine starke Steigerungskurve unseres Projekts hatten als die ersten Ansätze aus den analysierten Interviews gekommen sind.

Wir haben auch gelernt das es am Anfang nicht einfach ist ein schon perfektes Lean Canvas zu erstellen. Durch die Recherchen und weitere Interviews konnten wir dann sehr einfach ein Lean Canvas 1.2 aufstellen. Dabei haben wir schnell gemerkt, was wir außer Acht gelassen haben oder was sogar bei unserem Projekt nicht berücksichtigt werden muss.

In der Endphase hat uns der quantitativen Studie, die wir mit dem Senecura Personal gemacht haben, sehr geholfen einen Einblick in Ihre Sichtweise zu sehen. Dadurch konnten wir unsere Strategie nochmals verbessern und es auf den Proof of Concept anpassen.

Zum Ende muss man sagen man hat sehr viel daraus gelernt, wie so ein Projekt starten könnte. Ebenso haben wir für uns mitgenommen wieviel Wert ein Wöchentliches Meeting hat um Up-to-Date zu bleiben was jeder Person gerade erledigt.

## Literaturverzeichnis

- Alloheim Senioren-Residenzen—Privates Pflegeunternehmen.* (o. J.). Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://www.alloheim.de/>
- Ambulante Pflegedienste nach Trägerschaft.* (o. J.). Statista. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/36958/umfrage/ambulante-pflegedienste-in-deutschland-nach-traegerschaft/>
- Borchert, Y. (2022, November 9). Anzahl und Statistik der Alten- und Pflegeheime in Österreich 2022. *Pflegemarkt*. <https://www.pflegemarkt.com/fachartikel/anzahl-und-statistik-alten-pflegeheime-oestreich/>
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice*. Pearson Deutschland. <https://elibrary.pearson.de/book/99.150005/9781292241586>
- Digitale Kommunikation in der Pflege und Reha—Ehealthblog.akquinet.de.* (2023, August 31). <https://ehealthblog.akquinet.de/ehealth-blog/blogbeitrag-details/digitale-kommunikation-in-der-pflege-und-reha>
- Eine digitale Plattform für die Pflege.* (o. J.). medikit. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://medikit.net/de/medikit-fuer-die-pflege/>
- Einsamkeit im Alter: Die Folgen sozialer Isolation.* (2023, Januar 18). <https://www.aok.de/pk/magazin/koerper-psyche/psychologie/einsamkeit-im-alter-die-folgen-sozialer-isolation/>
- Einsamkeit im Alter: Ursachen, Folgend und Hilfsangebot.* (o. J.). Abgerufen 16. November 2024, von <https://www.hilfswerk.at/steiermark/neuigkeiten-und-artikel/fachartikel-und-interviews/psychosoziale-dienste/einsamkeit-im-alter/>
- Fischer, F., & Zacher, J. (Hrsg.). (2023). *Digitale Chancen in der häuslichen Pflege nutzen*. Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-68012-4>

- Kaiser, M. (2022, September 7). Interne Kommunikation im Pflegeheim und Krankenhaus zum Positiven verändern. *LUCI*. <https://18.153.145.67/interne-kommunikation-im-pflegeheim-und-krankenhaus-zum-positiven-veraendern/>
- Kommunikationsplattform: Vorteile & Funktionen*. (o. J.). Beekeeper. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://www.beekeeper.io/de/blog/kommunikationsplattform/>
- Korian Deutschland—Pflege und Betreuungsdienstleistungen*. (o. J.). Korian. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://www.korian.de/>
- Kroeber, E. S., Denny, K., Frese, T., Unverzagt, S., & Bauer, A. (2022). Kommunikationswege und -hürden mit Pflegeheimen und digitale Lösungsperspektiven: Eine Fragebogenumfrage unter Hausärzten. *Das Gesundheitswesen*, 84(08/09), 689–695. <https://doi.org/10.1055/a-1657-9412>
- Kuenen, P. D. K. (o. J.). *Definition: Minimum Viable Product (MVP)* [Text]. <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/minimum-viable-product-mvp-119157>; Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Abgerufen 2. Februar 2025, von <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/minimum-viable-product-mvp-119157>
- Maurya, A. (2012). *Running Lean: Iterate from Plan A to a Plan That Works*. O'Reilly Media, Inc.
- Nimmanterdwong, Z., Boonviriya, S., & Tangkijvanich, P. (2022). Human-Centered Design of Mobile Health Apps for Older Adults: Systematic Review and Narrative Synthesis. *JMIR mHealth and uHealth*, 10(1), e29512. <https://doi.org/10.2196/29512>
- Patel, N. (2024, Dezember 29). *Creating & Optimizing High-Converting Landing Pages*. Neil Patel. <https://neilpatel.com/blog/the-definitive-guide-to-creating-high-converting-landing-pages/>
- Pflegeheime und ambulante Pflegedienste*. (o. J.). Statistisches Bundesamt. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/Tabellen/pflegeeinrichtungen-deutschland.html>



Plattner, L., Brandstötter, C., & Paal, P. (2022). Einsamkeit im Pflegeheim – Erleben und Maßnahmen zur Verringerung: Eine Literaturübersicht. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 55(1), 5–10. <https://doi.org/10.1007/s00391-021-01881-z>

School app | SchoolFox. (o. J.). *Foxeducation*. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://foxeducation.com/en/schoolfox/>

Schweiz—Alters- und Pflegeheime 2022. (o. J.). Statista. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/945491/umfrage/alters-und-pflegeheime-in-der-schweiz/>

-SeneCura-. (o. J.). SeneCura Gruppe. *SeneCura*. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://www.senecura.at/ueber-uns/>

Startseite. (o. J.). emeis Deutschland. Abgerufen 29. Januar 2025, von <https://emeis-deutschland.de/>

supervisor. (o. J.). *Psychiatrische Krankheitsbilder im Alter | ÖGPB*. Abgerufen 30. Januar 2025, von <https://oegpb.at/2018/04/04/psychiatrische-krankheitsbilder-im-alter/>

Villegas, F. (2021, November 24). Desk Research: What it is, Tips & Examples. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/desk-research/>

Vorteile von Desk Research in der Marktanalyse—SIS Global. (2024, August 9). <https://www.sisinternational.com/de/vorteile-der-schreibtischforschung-in-der-marktanalyse/>

What is a Mockup? Definition, Examples & FAQ | airfocus. (o. J.). Abgerufen 2. Februar 2025, von <https://airfocus.com/glossary/what-is-a-mockup/>

WhatsApp | Nachrichten einfach, sicher und zuverlässig austauschen und telefonieren. (o. J.). WhatsApp.com. Abgerufen 29. Januar 2025, von [https://www.whatsapp.com?lang=de\\_DE](https://www.whatsapp.com?lang=de_DE)

Wübbenhorst, P. D. K. (o. J.). *Definition: Marktpotenzial* [Text]. <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/marktpotenzial-37387>; Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Abgerufen 30. Januar 2025, von <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/marktpotenzial-37387>



# Anhang

Interview Notizen Pfleger Birkenwiese.

Einleitung:

- Kurze Vorstellung der Interviewer und des Projekts.
- Erklärung des Zwecks des Interviews und der Anonymität der Daten.
- Einwilligung zur Teilnahme am Interview einholen.

Zum Interviewten:

Er arbeitet als Pfleger im Pflegeheim Birkenwiese

Sie sind 30 Bewohner auf der Station und dazu 6 Leute.

Es gibt extra Demenz Stationen jedoch haben sie auch mindestens 2 Demente auf der Station.

**Tagesablauf:**

- Schichtbeginn: 0715Uhr
- Alle Bewohner aus dem Bett holen. Anziehen helfen, waschen, Zähne putzen
- Medikamente vorbereiten und den Bewohnern geben
- Blutdruck bei den Bewohnern messen
- Frühstück (Plicht für alle Bewohner)
- Nach dem Frühstück können alle Bewohner machen was sie möchten.
- Mittag essen (Plicht für alle Bewohner)
- Am Nachmittag gibt es Ausflüge und immer wieder verschieden arten von Beschäftigungen (alle Freiwillig) Bewohner können auch in ihr Zimmer gehen
- Abendessen (Plicht für alle Bewohner)

## Teil 1: Isolation und Wohlbefinden

*Hypothese: Ältere Menschen in Pflegeeinrichtungen fühlen sich häufig isoliert, was sich negativ auf ihr Wohlbefinden auswirkt.*

Er sagt, dazu das dies sehr stark auf die Pfleger und die Station ankommt. Es gibt Station bei denen der Stationsleiter schon nicht gut ist und dadurch die Pfleger auch nicht sehr motiviert sind. Dadurch möchten die Pfleger auch weniger Programm machen mit den Bewohnern

**Pflegepersonal / Pflegeeinrichtung**

- Bieten Sie Ausflüge für die Bewohner an oder ein Programm an?

Jede Station bietet Ausflüge an, jedoch sind diese optional und die Bewohner müssen nicht teilnehmen. Jeder Bewohner kann sich seinen Tag selbstgestalten, aber sie müssen zusammen Frühstück, Mittagessen und Abendessen.

Sie gehen auch proaktiv auf Bewohner zu um diese aus ihrem Zimmer zu holen, um Zeit mit anderen Bewohnern zu verbringen

- Wie viel Zeit verbringen sie mit den Bewohnern?

Am Morgen erledigen sie alles Medizinische, sprich sie geben den Bewohnern die Medikamente und messen Blutdruck. Hier haben sie auch Zeit für Gespräche und können sich genug Zeit nehmen.

Am Nachmittag haben sie Zeit um mit den Bewohnern zu spielen, aber möchte jemand nicht kann diese Person auch in seinem Zimmer bleiben

- Haben die Bewohner viel Kontakt untereinander?

Die Bewohner spielen oft miteinander. Es gibt Livemusik und es wird zusammengebastelt. Die Bewohner nehmen dies gut an.

## Teil 2: Überlastung des Pflegepersonals

*Hypothese: Das Pflegepersonal ist oft überlastet und kann nicht ausreichend Zeit für die soziale Betreuung der Bewohner aufwenden.*

### Pflegepersonal / Pflegeeinrichtung

- Haben Sie genügend Kollegen?

Sie haben auf einer Station 6 Pfleger dies ist ein sehr guter Schlüssel

- Können Sie ihre täglichen Aufgaben in der gewünschten Zeit erledigen?

Es kann alles erledigt werden, jedoch liegt das immer an der Station

- Sind Sie gestresst?

Stationsleiter alles in der Hand / Flexibilität / Arbeitsklima und auch den Stress der Pfleger

## Teil 3: Technologieakzeptanz

*Hypothese: Ältere Menschen könnten technologische Lösungen ablehnen.*

### Pflegepersonal / Pflegeeinrichtung

- Bieten Sie Schulungen im Umgang mit Technologien an? Unterstützen Sie Pflegebedürftige im Umgang mit Geräten?

Es gibt keine Schulungen, da es dieses Bedürfniss von den Bewohnern nicht gibt, der Wille etwas Neues zu lernen ist oft nicht da. Sie möchten eigentlich ihre Ruhe haben.

Hat keine Angehörige haben, Sie übernehmen teilweise die Arbeit. Länger auf der gleichen Station. Langzeit pflege umso besser geht es den Leuten.

## Teil 4: Kostenbarrieren

*Hypothese: Die Kosten für technologische Hilfsmittel sind oft eine Barriere für Pflegeeinrichtungen und Familien.*

### Pflegepersonal / Pflegeeinrichtung

- Was für Hilfsmittel bitten Sie im Bereich der Kommunikation mit den Angehörigen an? Wenn keine wieso?

Sie haben ein Stationstelefon (Diensttelefon), diese verwenden sie für Anrufe mit Angehörigen. Videolösungen oder andere Technologische Hilfsmittel haben sie nicht. Diese müssten sie selber besorgen und dann verwenden.

Telefonie über Whatsapp wäre sicherlich schön

## Teil 5: Schulungsbedarf

*Hypothese: Sowohl ältere Menschen als auch das Pflegepersonal benötigen möglicherweise spezielle Schulungen / Einweisungen, um neue Kommunikationstechnologien effektiv nutzen zu können.*

### Pflegepersonal / Pflegeeinrichtung

Helfen Sie den Bewohnern mit digitalen Hürden?

Die meisten Bewohner haben ein Seniorentelefon mit welchem sie telefonieren können und besitzen kein Smartphone

- Bieten Sie Workshops im Bezug auf digitale Medien an?

Diese Bedürfnisse existierten nicht und Pfleger benötigen dahingehend keine Schulungen

- Haben Sie an selbst an irgendwelchen Kursen im Bezug auf digitalen Medien teilgenommen?

Nein, da es nicht notwendig ist

## Teil 6: Kommunikationsbedürfnisse

*Hypothese: Ältere Menschen in Pflegeeinrichtungen suchen aktiv nach Möglichkeiten, einfach Gespräche zu führen, um soziale, emotionale und kognitive Bedürfnisse zu befriedigen.*

### Pflegepersonal / Pflegeeinrichtung

- Wieviel Zeit nehmen Sie sich für den Sozialen Kontakt zu den Bewohnern?

Sie nehmen sich auf ihrer Station sehr viel Zeit für Gespräche und können auch ausführliche Gespräche führen. Jedoch müssen sie auch immer wieder neues Personal (Schüler) einlernen. Oft haben diese keine Deutschkenntnisse oder wollen den Job nicht machen, dadurch entsteht ein mehr Aufwand.

## Teil 7: Innovationsbereitschaft der Einrichtungen

*Hypothese: Die Bereitschaft einer Pflegeeinrichtung zur Einführung neuer Technologien hängt von der Innovationskultur, dem Budget und der Unterstützung durch das Management ab.*

- Wie offen ist Ihre Einrichtung gegenüber der Einführung neuer Technologien?

Dies wird nicht von den Einrichtungen gesehen, dass solche Geräte notwendig wären, dadurch müssten sie diese selber finanzieren und besorgen.

- Gibt es hier zu Beispielen?

Sie haben eigentlich keine Technologischen Geräte

## Teil 8: Technologieanpassung an Fähigkeiten

*Hypothese: Bestehende technologische Lösungen sind oft nicht auf die Fähigkeiten und Bedürfnisse älterer Menschen abgestimmt.*

### Pflegepersonal / Pflegeeinrichtung

- Bieten Sie digitale Geräte an die Bewohner an?

Nein

- Wie benutzerfreundlich finden Sie die vorhandenen technischen Geräte oder Systeme in Ihrer Einrichtung?
- Es gibt keine

## Beurteilung der Hypothesen

Rot bedeutet Hypothese falsch

Grün bedeutet Hypothese zutreffend

**Ältere Menschen in Pflegeeinrichtungen fühlen sich häufig isoliert, was sich negativ auf ihr Wohlbefinden auswirkt.**

- Da sie nicht oft besucht werden oder keine Angehörigen mehr haben, welche sie besuchen.

Sollte eine Person keine Angehörige mehr haben, dann übernehmen es die Pfleger

- Weil sie nicht an Programmen der Pflegeeinrichtung teilnehmen. (Ausflüge, Spieleabende) --> wollen sich nicht sozialisieren.

Das Programm in einer Pflegeeinrichtung ist nicht verpflichtend, jedoch versuchen die Pfleger die Bewohner zu motivieren

- Weil das Pflegepersonal überlastet ist und sie nicht mehr viel Zeit für den einzelnen Pflegebedürftigen haben

Dies kommt auf die Station an. Bei seiner Station hat er genügend Zeit. Sie bauen eine Emotionale Bindung zu den Personen auf

- Weil sie Schwierigkeiten haben den Kontakt mit der Familie in digitaler Form zu halten

Jede Technologische Lösung ist zu komplex

**Das Pflegepersonal in Einrichtungen ist oft überlastet und kann nicht ausreichend Zeit für die soziale Betreuung der Bewohner aufwenden**

- Weil zu wenig Personal verfügbar ist

Sie sind genug Personal auf der Station

- Viel Bürokratie

Kommt auf den Stationsleiter an. Bei ihnen ist das nicht der Fall

**Ältere Menschen könnten technologische Lösungen ablehnen.**

- Weil sie überfordert mit neuer Technologie sind

Ältere Menschen lehnen die neue Technologie ab

- Weil sie nicht geschult sind und sich nicht auskennen damit

Schulungen gibt es nicht, da es keinen Nutzen hat

- Wollen sich nichts neues aneignen

Möchten eigentlich nur in Ruhe gelassen werden

**Die Kosten für technologische Hilfsmittel sind oft eine Barriere für Pflegeeinrichtungen und Familien**

- Die Einrichtung hat nicht genügend Budget

Einrichtungen haben genug Budget

- Die Einrichtung hält solche Hilfsmittel für unnötig

Stimmt die Organisationen halten solche Hilfsmittel für überflüssig

**Sowohl ältere Menschen als auch das Pflegepersonal benötigen Schulungen, um neue Kommunikationstechnologien effektiv nutzen zu können.**

- Es fehlen passende Schulungen

Schulungen werden nicht angenommen

- Schulung sind zu komplex

Es gibt keine Schulungen

- Schulungen sind sehr aufwendig

Stimmt da die Bewohner zusätzlich motiviert werden müssen

- Schulungen sind nur so gut wie ihre Teilnehmer

Ohne Teilnehmer keine Schulung

**Ältere Menschen in Pflegeeinrichtungen suchen aktiv nach Möglichkeiten, einfach Gespräche zu führen, um soziale, emotionale und kognitive Bedürfnisse zu befriedigen.**

- Stimmt, dies wird vom Pflegepersonal abgedeckt

**Bestehende technologische Lösungen sind oft nicht auf die Fähigkeiten und Bedürfnisse älterer Menschen abgestimmt.**

- Moderne Technologie ist sehr komplex und auf den Technik-Affinen Benutzer ausgerichtet

Für Senioren gibt es wenig Möglichkeit damit umzugehen, die meisten besitzen ein Senioren-telefon

- Touch-Gerät sind oft nicht optimal für älter Menschen (Motorik).

Ja

**Die Bereitschaft einer Pflegeeinrichtung zur Einführung neuer Technologien hängt von der Innovationskultur, dem Budget und der Unterstützung durch das Management ab.**

- Stimmt