

Präsentiert von

**Prof. Jürgen Späth**

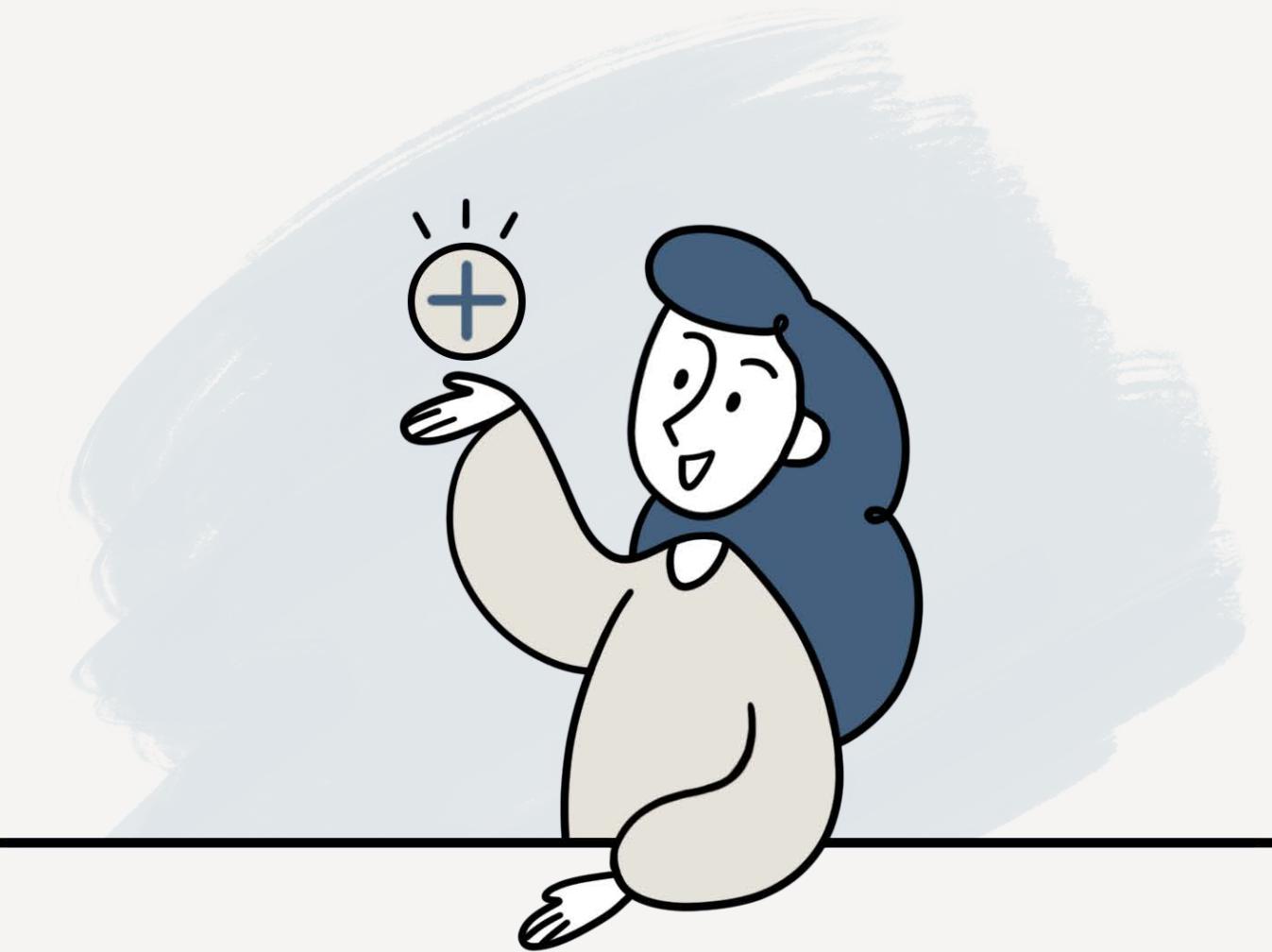
**Patrick Hofer**

St. Galler Demenz Kongress

**Who Cares? Innovative Unterstützung  
für betreuende Angehörige**

# you+care

Digitaler Coach für betreuende Angehörige  
von Menschen mit Demenz



# DIZH Innovationsprojekt

## Digitalisierungsinitiative der Zürcher Hochschulen

## Beteiligte Hochschulen

ZHAW, ZHdK

## Praxispartner

Swiss Carers, We+Tech

## Projektbeginn

September 2021

## Förderlaufzeit

28 Monate

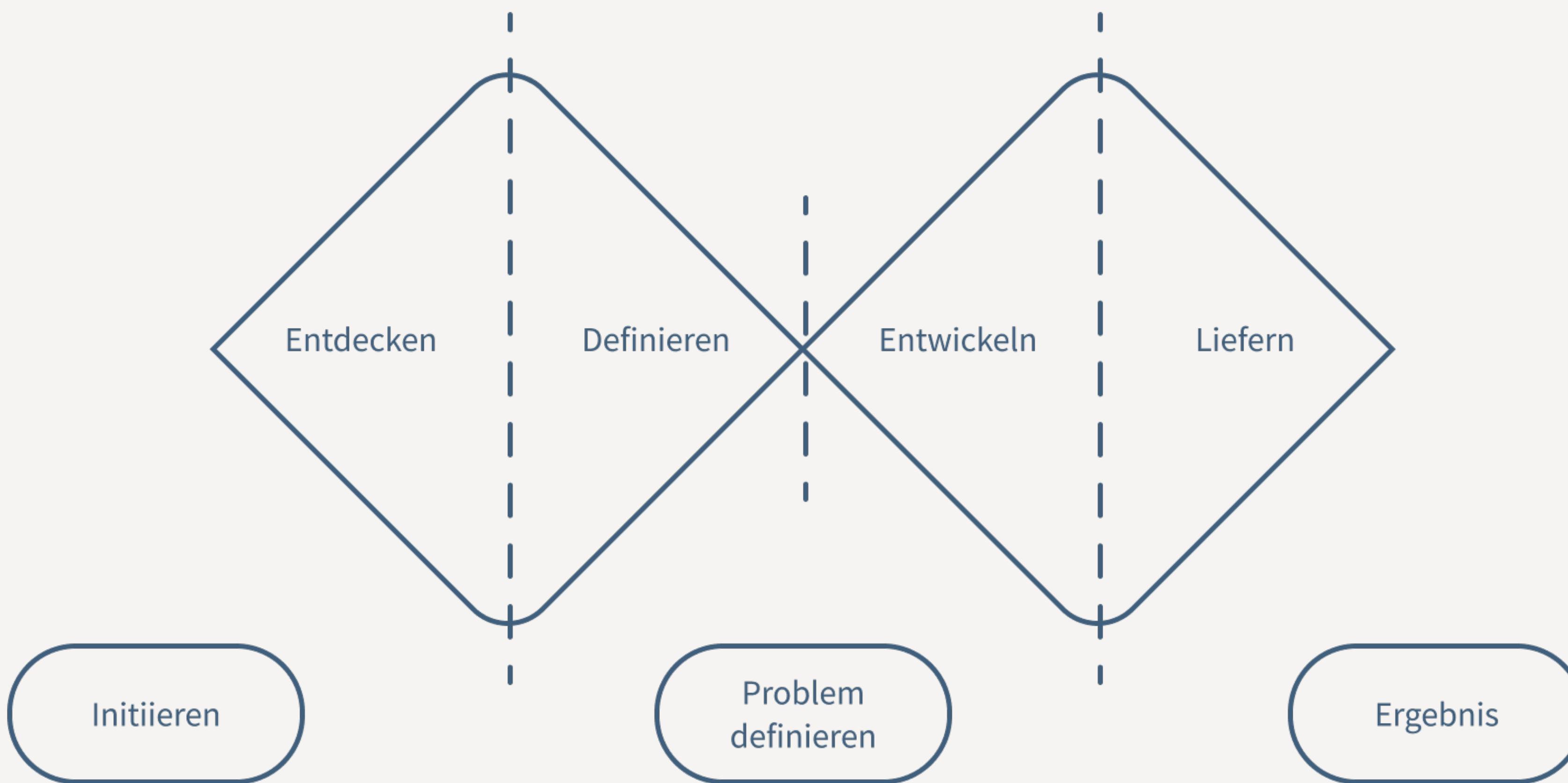
ALS DESIGNER IM BEREICH DEMENZ

# Forschungsprozess neu gestalten – von der Analyse zum digitalen Service



## HERAUSFORDERUNGEN IM DESIGNPROZESS

# Ein klarer Prozess



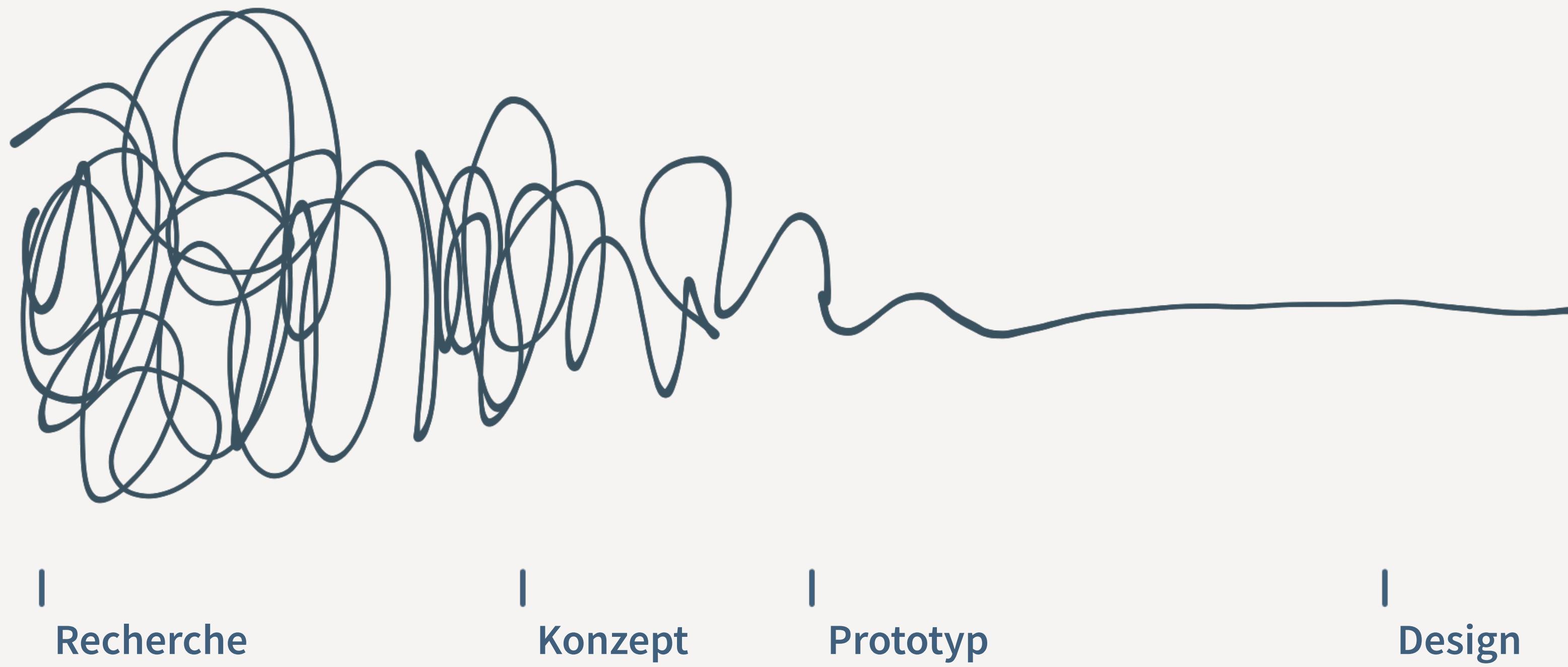
ALS DESIGNER IM BEREICH DEMENZ

# Erschwerter Zugang zur Zielgruppe



HERAUSFORDERUNGEN IM DESIGNPROZESS

# Die Realität ist komplexer

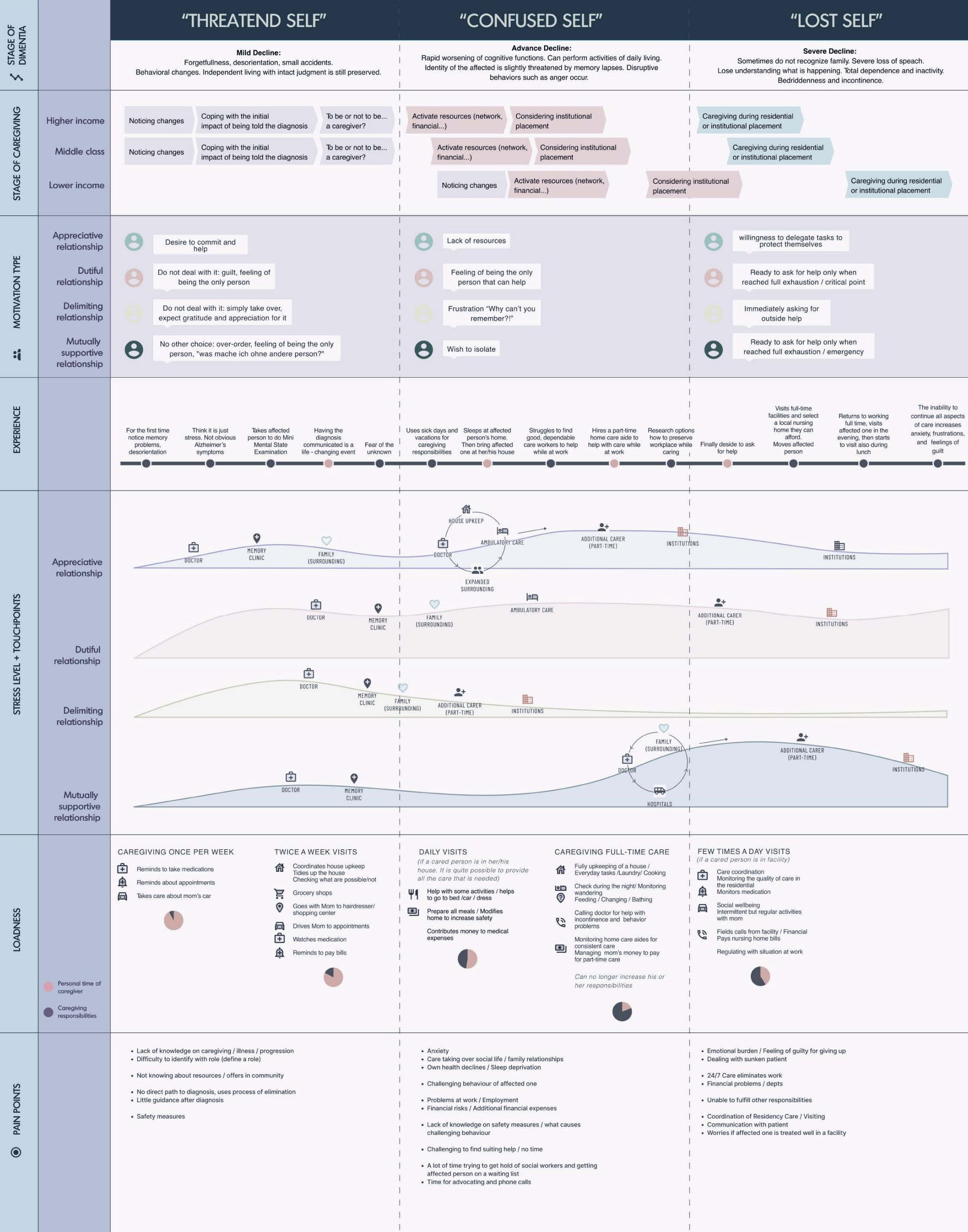


## FRAGESTELLUNG

Wie können wir unvermeidbare  
Probleme „lösen“, mit denen unsere  
Zielgruppe täglich konfrontiert ist?

## HERAUSFORDERUNGEN IM DESIGNPROZESS

«User Journey» lässt  
sich nicht generalisieren.

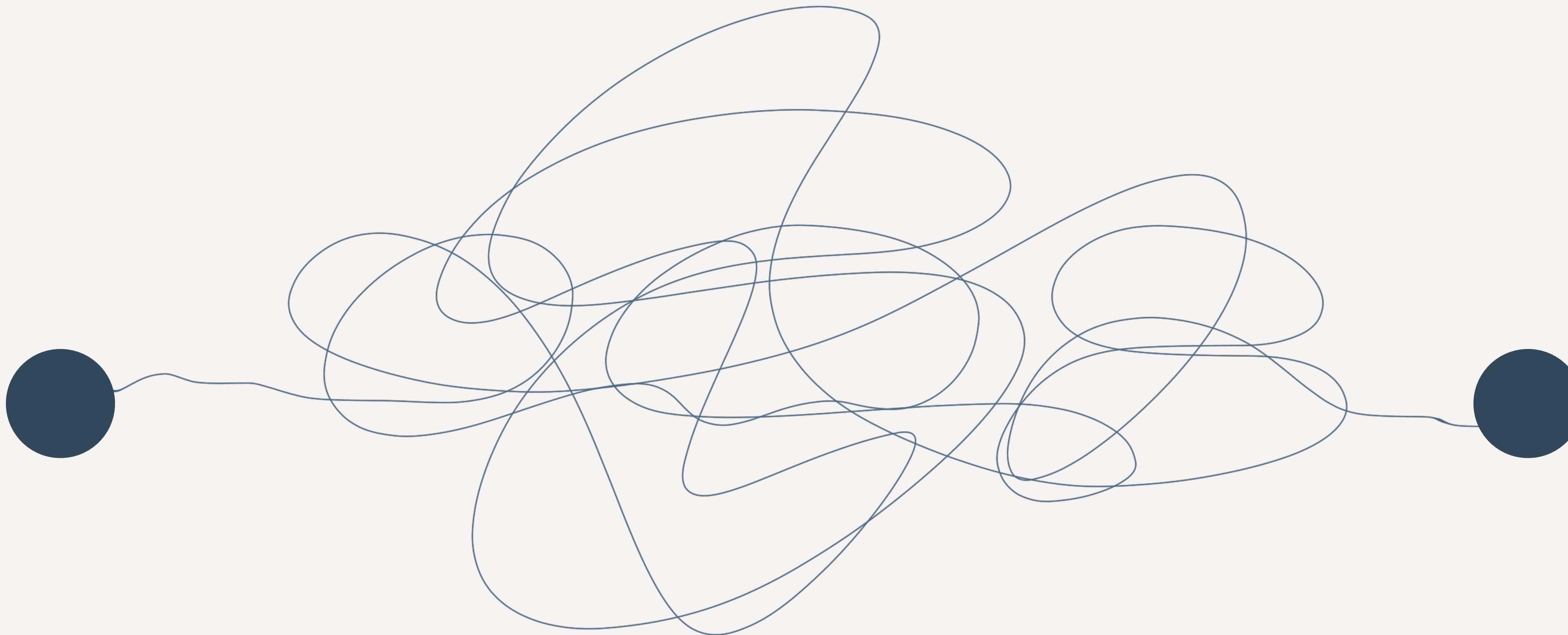


# Eine gewünschte User Experience – unmöglich im Kontext der Demenzbetreuung

IDEALE USER EXPERIENCE MAP



Es gibt einen Start und ein Ende,  
aber alles dazwischen ist Chaos.

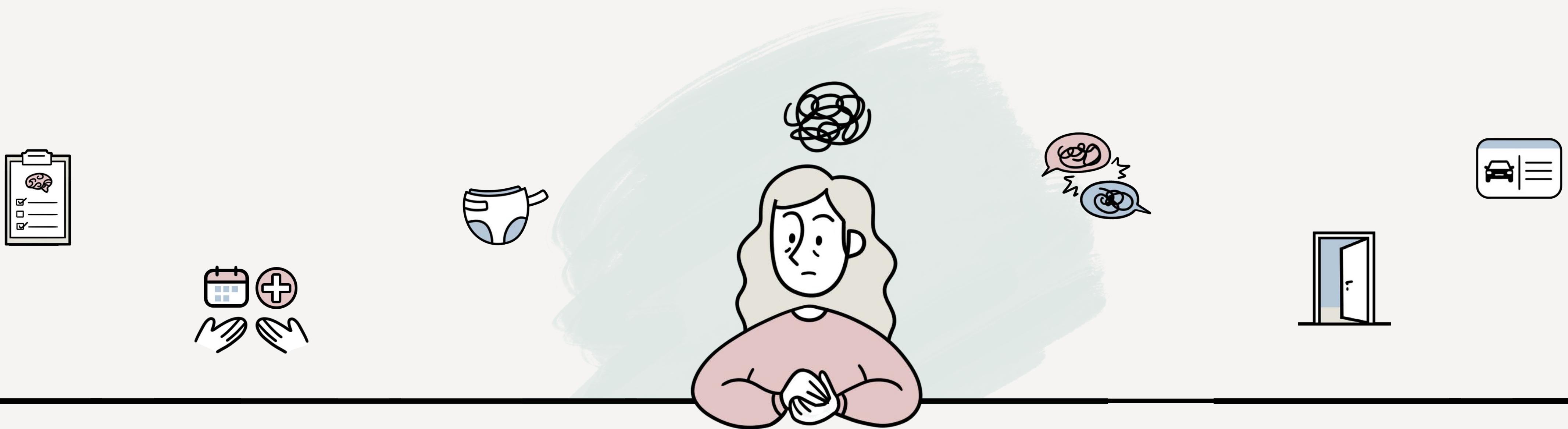


## FRAGESTELLUNG

Wie gestaltet man für ständig wechselnde  
Bedürfnisse und Probleme, bei einer  
Erkrankung, die von plötzlichen  
Rückschritten und unerwarteten  
Veränderungen geprägt ist?

ESSENZ DER DEMENZBETREUUNG ERFASSEN

# Jede Betreuung ist anders – Betreuungsthemen & Ressourcen berücksichtigen



## UNSER ANSATZ

# Mit den Herausforderungen arbeiten

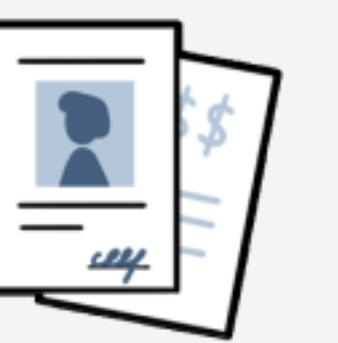
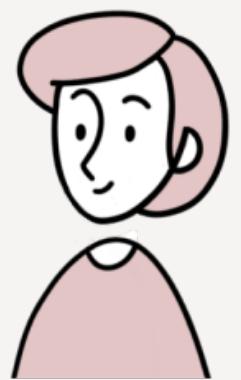
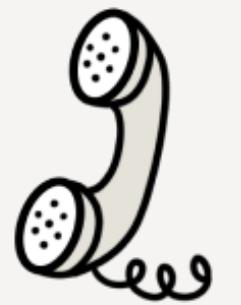
– die Einzigartigkeit jeder Betreuung zur  
Essenz von you+care machen.





IST-ANALYSE

Es ist genug Wissen  
vorhanden – auch digital!



HOW MIGHT WE?

Wie können wir sicherstellen, dass jede betreuende Person zum richtigen Zeitpunkt massgeschneiderte, relevante Informationen erhält und dabei die Einzigartigkeit jeder Betreuung berücksichtigt wird?

WORKSHOP – ZIELGRUPPE

# Card Sorting

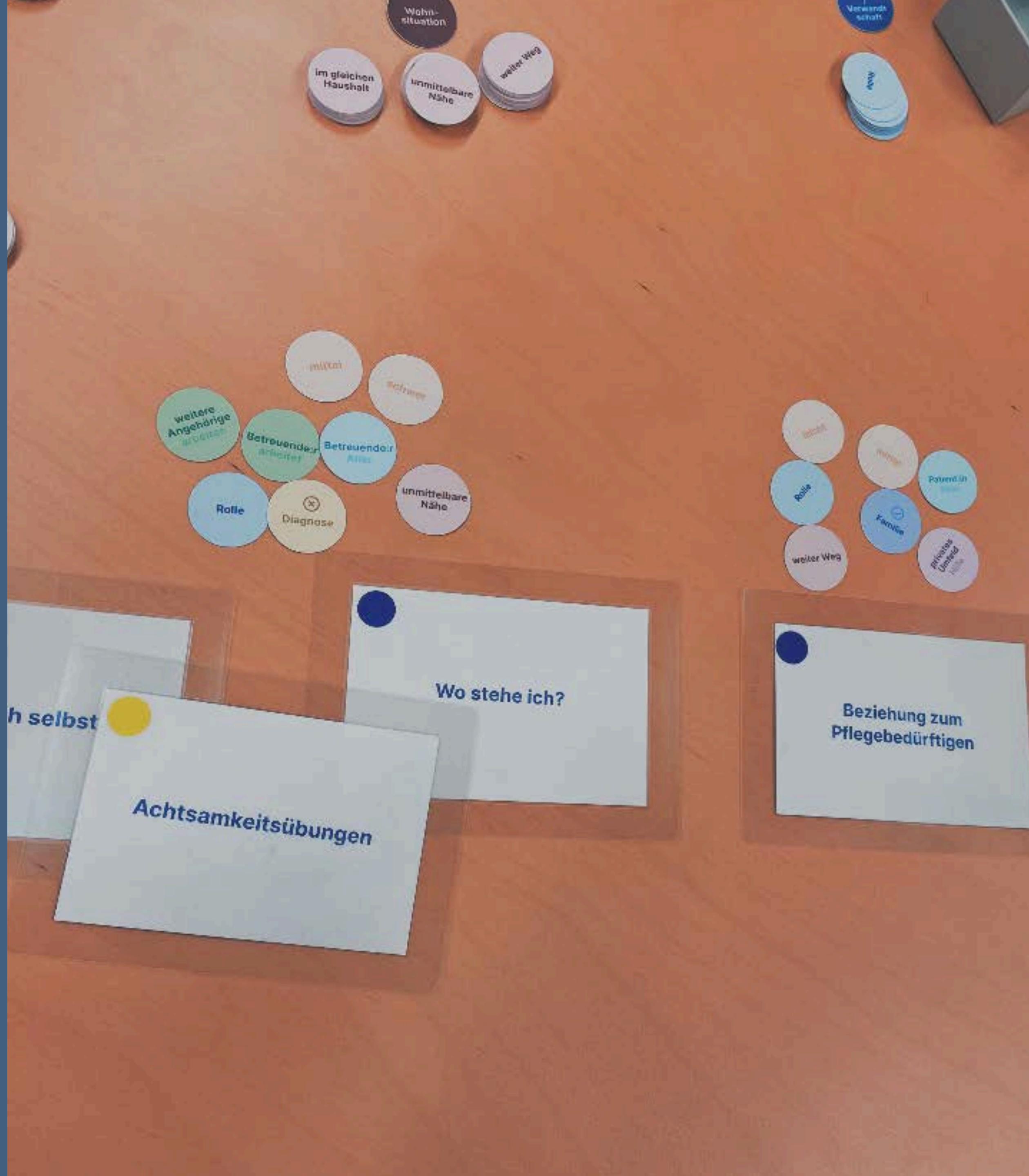
- Unterschiedliche Reihenfolge & Relevanz der Belastungen
- Variierende Schwierigkeit in der Themenbewältigung
- Individuell unterschiedliche Unterstützungsquellen



WORKSHOP – FACHEXPERTINNEN

# Ressourcen nach Thema sortieren

- Belastungen und ihre Intensität variieren je nach verfügbaren Ressourcen
- Fehlende Ressourcen können spezifische Herausforderungen (Themenbereiche) verstärken
- Relevante Ressourcen für die App-Entwicklung identifiziert



PROTOTYPING

# Machine Learning & menschliche Expertise für passgenaue Inhalte

- Integration von Machine Learning zur Erstellung von handlungsorientierten Tipps auf Basis der Alzheimer Schweiz Inhalte
- Menschliche Überprüfung zur Sicherstellung der Qualität und Relevanz der Inhalte
- Sortierresultate aus Card Sorting und Ressourcen Workshop integriert

Hauptbereich	Verknüpfte Themen	Hilfe/Unterstützung	Wohnsituation	Demenzstadium
Herausfordernde Situati...	Unterstützung für An...		im gleichen Haushalt	schwer mittel
	Selbstfürsorge		unmittelbare Nähe	prio
Herausfordernde Situati...	Unterstützung für An...		im gleichen Haushalt	mittel schwer
	Selbstfürsorge		unmittelbare Nähe	prio
Herausfordernde Situati...	Unterstützung für An...		im gleichen Haushalt	schwer mittel
	Selbstfürsorge		unmittelbare Nähe	prio
Herausfordernde Situati...	Unterstützung für An...		im gleichen Haushalt	schwer mittel
	Selbstfürsorge		unmittelbare Nähe	prio
Herausfordernde Situati...	Unterstützung für An...		im gleichen Haushalt	schwer mittel
	Selbstfürsorge		unmittelbare Nähe	prio
Pflege	*Schmerzen	privates Umfeld hilft		mittel schwer
	Unterstützung für An...			
Pflege	*Schmerzen	privates Umfeld hilft		mittel schwer
	Unterstützung für An...			
Pflege	*Schmerzen	privates Umfeld hilft		mittel schwer
	Unterstützung für An...			
Pflege	*Schmerzen	privates Umfeld hilft		mittel schwer
	Unterstützung für An...			
Pflege	*Schmerzen	privates Umfeld hilft		mittel schwer
	Unterstützung für An...			
Alltag aktiv gestalten	Sich verständigen – a...	privates Umfeld hilft	weiter Weg prio	leicht
	Unterstützung für An...			
Alltag aktiv gestalten	Sich verständigen – a...	privates Umfeld hilft	weiter Weg prio	leicht
	Unterstützung für An...			
Sich verständigen - auch...	Alltag aktiv gestalten			
	Pflege			
Selbstfürsorge	Unterstützung für An...	nein	im gleichen Haushalt	mittel schwer
	Alltag aktiv gestalten		prio	
Krankheitswissen Demenz	Nach der Diagnose			kann ich nicht eins
Nach der Diagnose	Vorsorge und Finanzi...			kann ich nicht eins
	Unterstützung für An...			
Nach der Diagnose	Vorsorge und Finanzi...			kann ich nicht eins
	Unterstützung für An...			
Vorsorge und Finanzieru...				

UNSER ANSATZ

Entwicklung eines flexiblen Systems,  
das dynamisch auf die sich verändernden  
Bedürfnisse der Angehörigen eingeht.



YOU+CARE APP

Ein digitaler Coach, der  
dich durch deinen Alltag  
begleitet.



YOU+CARE APP

# Mit deinen Ressourcen startet der Prozess

- Jede Betreuung ist einzigartig, jede betreuende Person bringt andere Ressourcen mit
- Ein Profil erfasst den individuellen Betreuungskontext



## Hilfe aus dem Umfeld

last du Hilfe für die Betreuung aus  
deinem Umfeld?

Nein

Ja

Persönliches Umfeld

Professionelle Hilfe



## Wohnsituation

Um deine Betreuungssituation besser  
zu verstehen, lebt ihr...

im gleichen Haushalt

in unmittelbarer Nähe

in weiter Distanz



## Demenzdi

Wurde eine Alzheimer-  
oder eine andere Form einer  
Demenz diagnostiziert?

Ja, wurde von einer  
Arztin/dem Arzt diagnostiziert

Nein, aber ich stell  
fest

YOU+CARE APP

# Entdecke deine individuellen Themen

- Verschiedene Betreuungsbereiche einfach erkunden
- Vorschläge basierend auf deinem aktuellen Profil und Kontext



YOU+CARE APP

# Tauche ein in spezifische Inhalte

- Erkunde was alles zu deinen derzeit relevanten Betreuungsthemen gehört
- Entdecke Zusammenhänge durch verwandte Inhalte



YOU+CARE APP

# Erhalte praktische Tipps

- Vielfältige Tipps für deine täglichen Herausforderungen
- Finde Methoden und Anregungen, die zu dir und deiner Angehörigen passen
- Speichere deine Favoriten ab, um sie jederzeit schnell wiederzufinden



YOU+CARE APP

# Deine Herausforderungen gezielt bewältigen

- Gib an welche Herausforderungen du in deiner Situation erlebst
- Erhalte massgeschneiderte Tipps

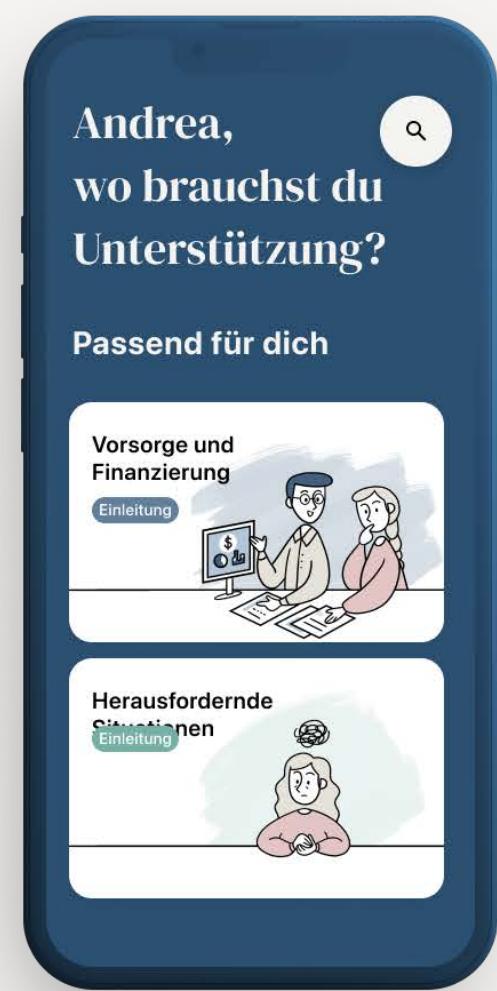
Coach

Markiere passende Herausforderungen in deiner Betreuung

Dein Vater hat Schwierigkeiten, die richtige Kleidung für die jeweilige Situation auszuwählen und auf die Witterung abzustimmen.

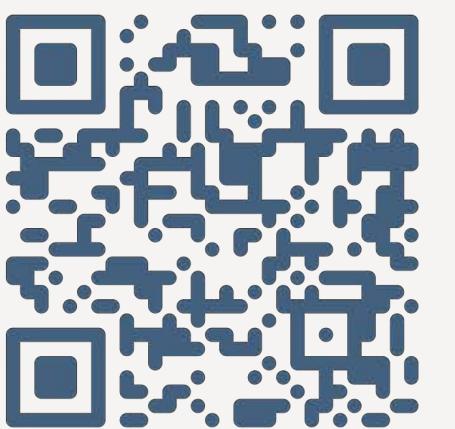
Dein Vater kann sich nicht mehr selbstständig an- oder ausziehen und benötigt Hilfe, was zu Spannungen oder Ablehnung führen kann.

Die Person hat Schwierigkeiten, die Kleidung richtig anzuziehen oder zu schließen, z.B. bei Knöpfen, Reißverschlüssen oder Gürtelschnallen.



# you+care

Digitaler Coach für betreuende Angehörige  
von Menschen mit Demenz



QR Code scannen oder  
[app.youplus.care](http://app.youplus.care) aufrufen



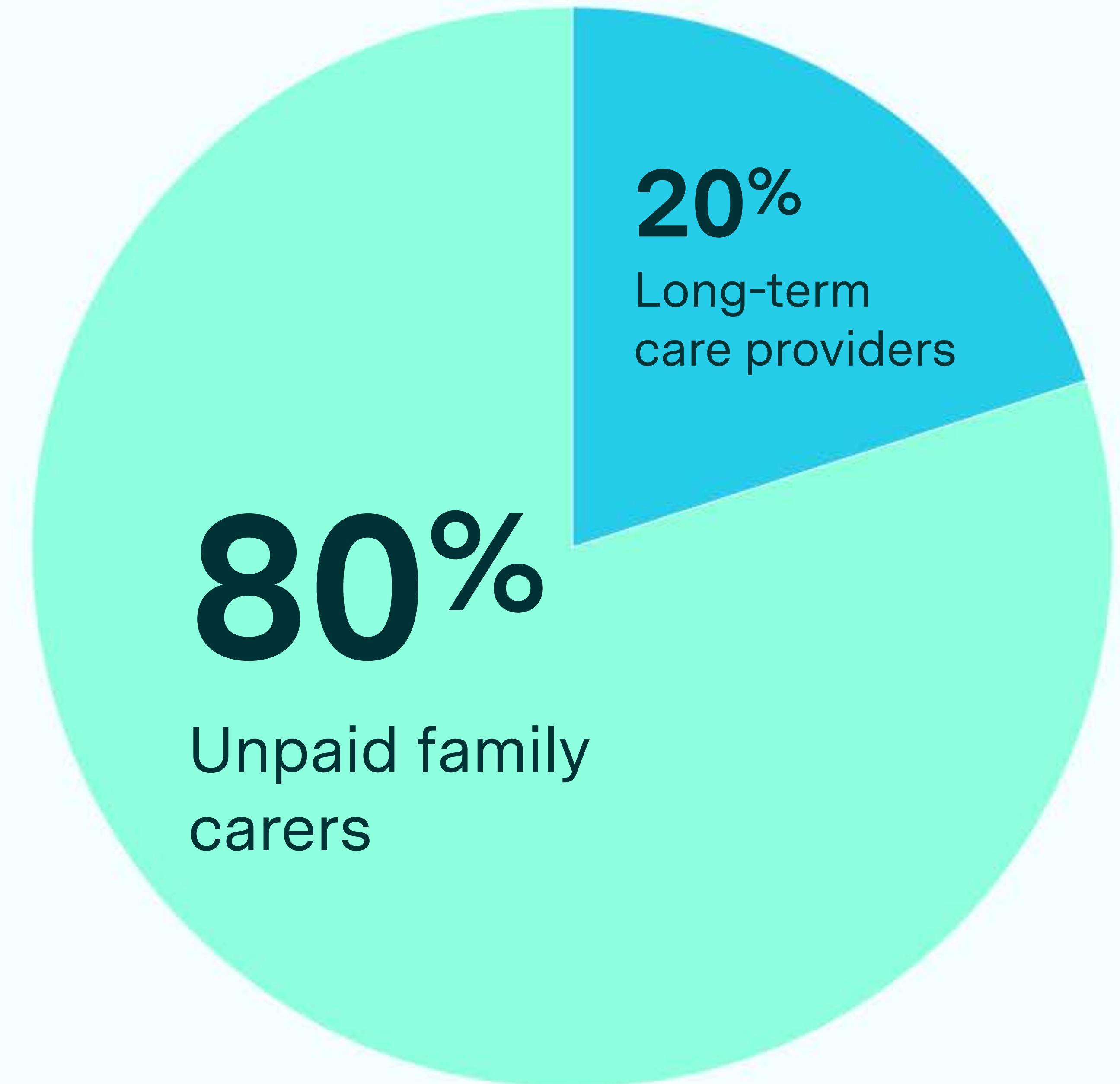


# Innovation für betreuende Angehörige

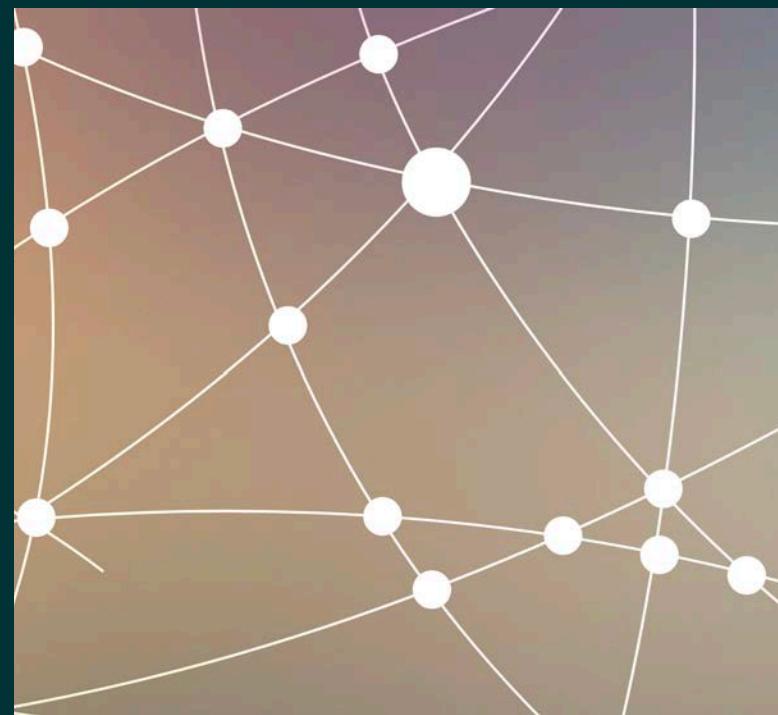


St.Galler Demenz-Kongress  
13.11.2024

# Who cares?



# Kontext der Gründung im Jahr 2018



**Wissenschaft**  
Förderprogramm:  
„Entlastungsangebote für  
betreuende Angehörige  
2017-2020“ des Bundesamtes  
für Gesundheit.



**Politik**  
Vernehmlassung zur  
“Verbesserung der Vereinbarkeit  
von Erwerbstätigkeit und  
Angehörigenbetreuung“.



**Praxis**  
Persönliche Erfahrung in der Betreuung  
meiner Grossmutter, inspiriert durch  
meine Arbeit als Digital Business  
Consultant und Studium im Bereich  
Transformationsmanagement.

**DATA...**

**DATA...EVERWHERE...**



# Rückblick: 7 Jahre Forschung



AAL: Quality of Life at the End-of-Life



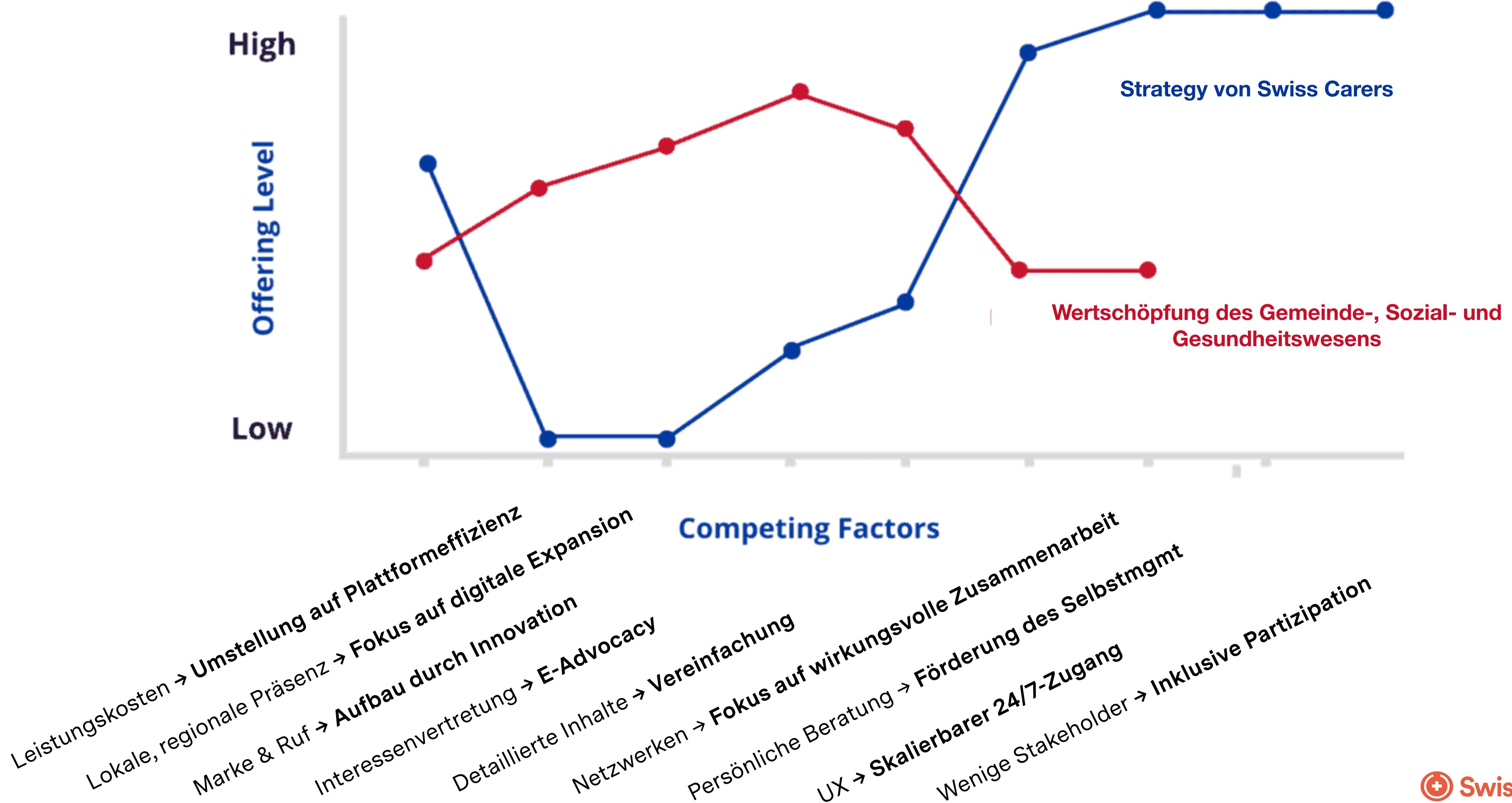
DiZH: You+Care Demenz Coach



Age Stiftung: Digitale Erstanlaufstelle



# Digitale Erstanlaufstelle für Carers



# Wertangebot für betreuende Angehörige

## Selbstmanagement über die Care-Journey



### Finanzielle Ratgeber

Unterstützung durch die Sozialversicherung, um die Pflegekosten zu senken.



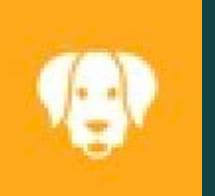
### Info und Navigation

Infos zu Unterstützung, Pflege, Gesundheit, Wohnen und Hilfe. Beratende helfen beim Aufbau eines Betreuungs- und Versorgungsnetzes.



### Plan und Koordination

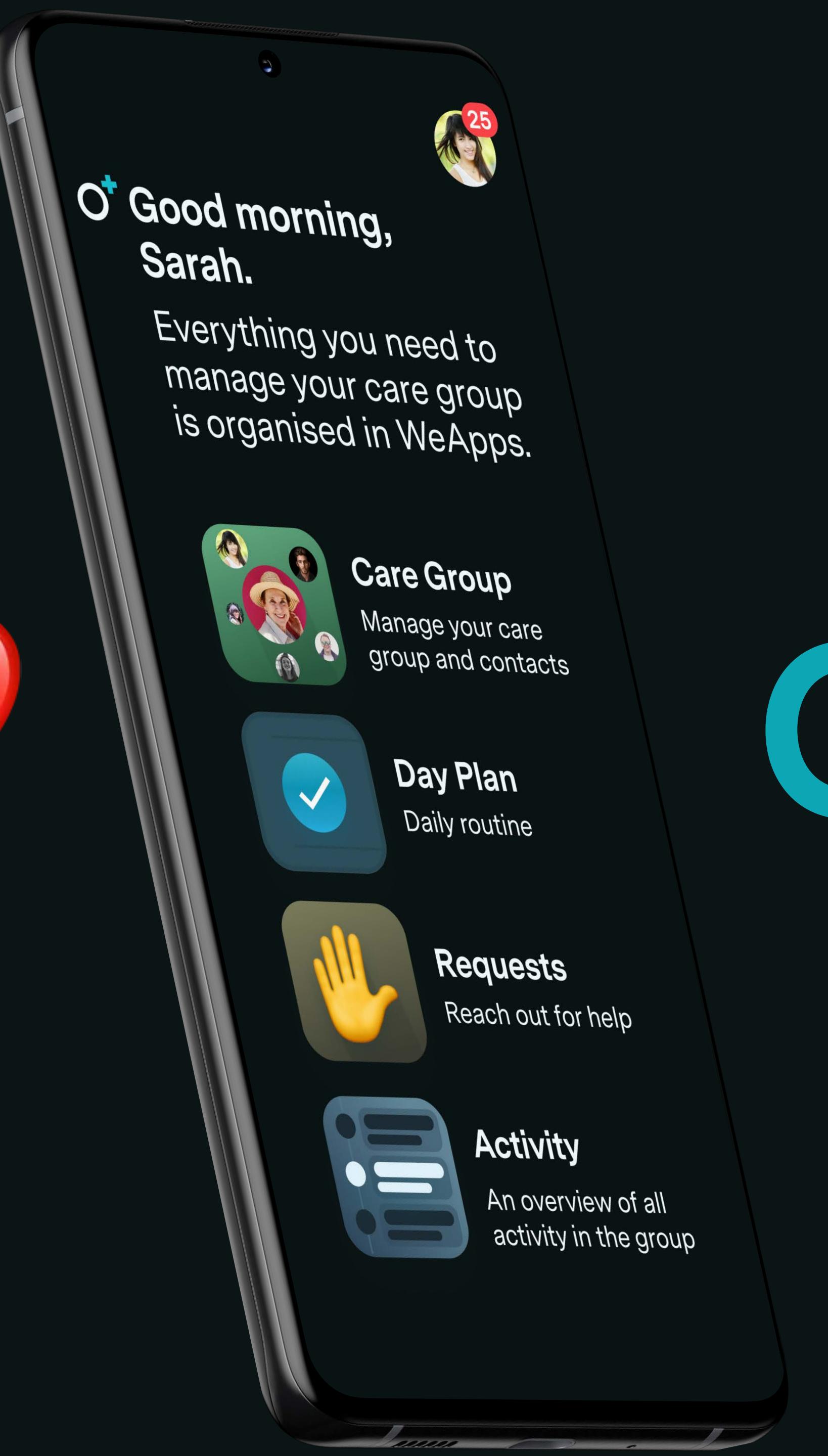
Lade Haushaltshilfen und Betreuende ein. Integriere Teams aus Pflege- und Entlastungsdiensten.



### Hilfe und Beratung

Peer-Support und Online-Community.

We ❤️

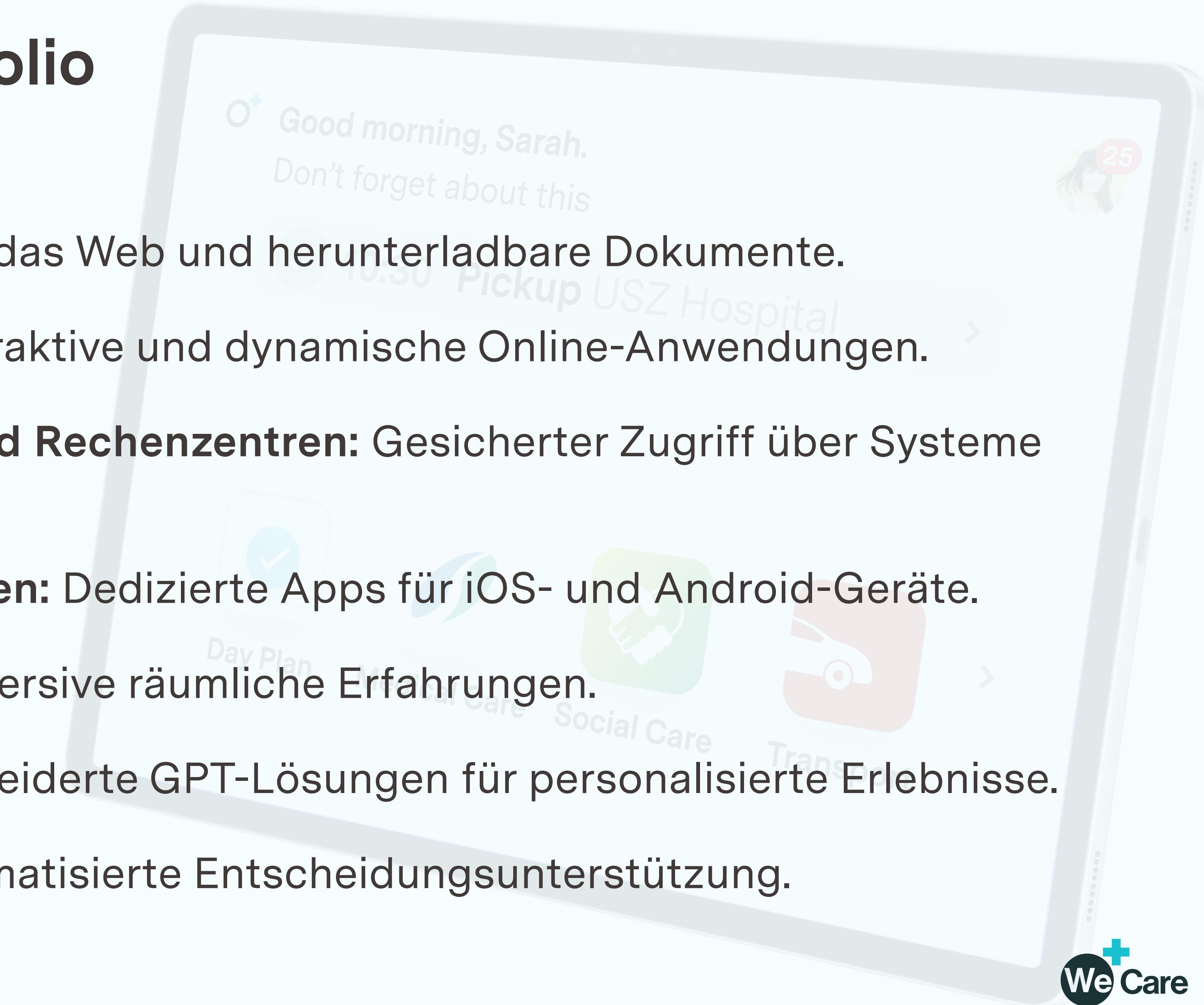


Carers

# We Technology Portfolio

## Multikanal Strategie

- **Web und PDF:** Inhalte über das Web und herunterladbare Dokumente.
- **Whitelabel Web Apps:** Interaktive und dynamische Online-Anwendungen.
- **Integration von Servern und Rechenzentren:** Gesicherter Zugriff über Systeme hinweg.
- **Native mobile Anwendungen:** Dedizierte Apps für iOS- und Android-Geräte.
- **Virtuelle Realität (VR):** Immersive räumliche Erfahrungen.
- **Generative KI:** Massgeschneiderte GPT-Lösungen für personalisierte Erlebnisse.
- **Programmatische KI:** Automatisierte Entscheidungsunterstützung.



Consent

Consent

Consent

Consent

Stakeholder

Digitale Infrastruktur für betreuende Angehörige

# Politische Bewegungen

# Pflegende Angehörige sind unverzichtbare Partner in der Versorgung: Zum fairen Deal für Carers



# **Was sind der Schweiz die betreuenden Angehörigen wert?**

**Hilflosenentschädigung (AHV/IV)**

**Ergänzungsleistungen für betreutes Wohnen (Kt. Zürich)**

**Anstellung für Grundpflege (Pflegewegweiser)**

**Betreuungszulagen (Kt. Graubünden, Kt. Glarus)**

**Entlastungsfinanzierung (Aargau, Kt. Luzern)**

**Gemeindliche Beiträge (Luzern, Basel-Landschaft)**

**Obligatorische Pflegeversicherung**

**Individuelles Pflegekapital**





# Let's collaborate!

Address:

Swiss Carers

Sihlquai 131

CH-8005 Zürich

[www.swisscarers.org](http://www.swisscarers.org)

Contact

Patrick Hofer

Executive MBA HSG

[patrick@swisscarers.org](mailto:patrick@swisscarers.org)

+41 44 586 79 64

