

ICS 03.080.30; 11.180.01; 97.120

Technikunterstütztes Leben – Anforderungen an AAL-Dienstleistungen

Ambient Assisted Living (AAL) –
Requirements for AAL services

Assistance à l'autonomie à domicile (AAD) –
Exigences pour services d'assistance à l'autonomie

Zur Erstellung einer DIN SPEC können verschiedene Verfahrensweisen herangezogen werden:
Das vorliegende Dokument wurde nach den Verfahrensregeln einer PAS erstellt.

Gesamtumfang 19 Seiten

Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) im DIN
Bereich Innovation

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Normative Verweisungen	5
3 Begriffe	5
4 Allgemeine Anforderungen.....	7
4.1 Allgemeines	7
4.1.1 Information und Beratung vor Vertragsabschluss.....	7
4.1.2 Vertragsgestaltung	8
4.1.3 Leistungsphase.....	9
4.1.4 Gegenleistungsphase	10
4.2 Sonderregelungen zu Notfall-AAL-Dienstleistungen	10
5 Anforderungen an wohnbegleitende, haushaltsnahe AAL-Dienstleistungen	10
5.1 Allgemeines	10
5.1.1 Information und Beratung vor Vertragsabschluss.....	10
5.1.2 Vertragsgestaltung	10
5.1.3 Leistungsphase.....	10
5.1.4 Gegenleistungsphase	10
5.2 Sonderregelungen für wohnbegleitende, haushaltsnahe Dienstleistungen	11
5.2.1 Information und Beratung vor Vertragsabschluss.....	11
5.2.2 Vertragsgestaltung	11
5.2.3 Leistungsphase.....	12
5.2.4 Gegenleistungsphase	12
6 Anforderungen an AAL-Gesundheitsdienstleistungen	12
6.1 Allgemeines	12
6.1.1 Information und Beratung vor Vertragsabschluss.....	12
6.1.2 Vertragsgestaltung	12
6.1.3 Leistungsphase.....	13
6.1.4 Gegenleistungsphase	13
6.2 Sonderregelungen für Notfall-AAL-Dienstleistungen im Bereich Gesundheit	13
6.2.1 Information und Beratung vor Vertragsabschluss.....	13
6.2.2 Vertragsgestaltung	13
6.2.3 Leistungsphase.....	14
6.2.4 Gegenleistungsphase	14
7 Anforderungen an AAL-Dienstleistungen zur sozialen Kommunikation.....	14
7.1 Allgemeines	14
7.1.1 Information und Beratung vor Vertragsabschluss.....	14
7.1.2 Vertragsgestaltung	15
7.1.3 Leistungsphase.....	15
7.1.4 Gegenleistungsphase	15
Anhang A (informativ) Technikgestützte soziale Netzwerke für Nutzer von AAL-Dienstleistungen	16
A.1 Allgemeine Anforderungen.....	16
A.2 Kommunikation zwischen Netzwerkteilnehmern	17
A.3 Forum und FAQ.....	17
Literaturhinweise	18

Vorwort

Diese DIN-Spezifikation wurde aus dem Forschungsprojekt „Standards für wohnungsbegleitende Dienstleistungen im Kontext des demografischen Wandels und der Potenziale der Mikrosystemtechnik – STADIWAMI“ initiiert. Das Vorhaben (Förderkennzeichen 01FC08013 – 18, 01FC10006) wird vom Bundesministerium für Bildung Forschung (BMBF) im Rahmen der Initiative „Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel“ gefördert.

Die Erarbeitung des Dokumentes erfolgte durch die nachfolgend genannten Verfasser, die allein verantwortlich sind für den Inhalt:

Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg
Werner Stocker

Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg
Ingrid Hastedt

Spar- und Bauverein eG
Petra Fahl

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO e. V.)
Heidrun Mollenkopf

Verbraucherrat des DIN (VR)
Heike Nordmann

Braunschweiger Informatik- und Technologie-Zentrum (BITZ) GmbH
Nina Reichwaldt

Kooperationsstelle Hamburg IFE GmbH
Mario Dobernowsky

Technische Universität Berlin
Dr. Stephan Gauch

DIS Institut für Serviceimmobilien GmbH,
Uwe Groß

Fraunhofer Institut für Software- und Systemtechnik ISST
Lothar Schöpe

Das Thema der Spezifikation ist nicht Gegenstand eines nationalen, europäischen oder internationalen Normungsvorhabens.

Einleitung

Ambient Assisted Living (AAL) bezog sich anfangs nur auf die technische Unterstützung des Alltags von Menschen mit alters- und/oder gesundheitsbedingten Einschränkungen. Zwischenzeitlich ist der Einsatzbereich von AAL-Technologien jedoch wesentlich weiter gefasst. Unterstützungsbedarf, dem durch die technische Unterstützung begegnet werden soll, ergibt sich aus körperlichen Einschränkungen bzw. aus einer Behinderung der betreffenden Person (so kann z. B. eine Sehbehinderung oder eine Einschränkung der Mobilität aus vielerlei Gründen auftreten, von denen das Alter nur eine Möglichkeit darstellt). Daneben können AAL-Dienstleistungen mittlerweile auch Komfortleistungen sein, die entweder vollständig unabhängig von gesundheits- oder altersbedingten Einschränkungen genutzt werden können oder die präventiv einer Gefahr der gesundheits- oder altersbedingten Einschränkung vorbeugen sollen.

Aufgrund der demografischen Entwicklung wird die Gruppe der Nutzer von AAL-Dienstleistungen im Seniorenalter in den kommenden Jahren weiter deutlich zunehmen. Die Jüngeren dürfen aber nicht ausgeblendet werden, denn sie werden die AAL-Dienstleistungen in wachsendem Maße und für längere Zeit benötigen und sie sind ggf. auch für andere Angebote ansprechbar als Senioren. So unterschiedlich die Nutzer von AAL-Angeboten sein werden, so vielfältig werden sich die AAL-Dienstleistungen an den individuellen Bedarf anpassen müssen. Neben Gebrauchstauglichkeit und Qualität der eingesetzten AAL-Geräte, -Komponenten und -Systeme, sind eine kompetente persönliche Beratung vor Vertragsabschluss, die Ausführung der AAL-Dienstleistung durch qualifiziertes Personal sowie eine kompetente Betreuung während der Laufzeit des Vertrages erforderlich. Insbesondere die Betreuung während der Vertragslaufzeit sollte sich nicht auf technische Aspekte beschränken, sondern bedarf auch sozial-kommunikativer Komponenten, deren Umfang sich individuell je nach Nutzer der AAL-Dienstleistung ergibt.

Geschlechtsbezogene Aussagen in diesem Dokument sind gleichberechtigt für beiderlei Geschlechter aufzufassen bzw. auszulegen. Lediglich auf Grund der besseren Verständlichkeit des Textes wurde einheitlich die männliche Form gewählt

1 Anwendungsbereich

Diese DIN SPEC nach dem PAS-Verfahren legt Anforderungen für AAL-Dienstleistungen fest, die die Wohnung oder das unmittelbare Wohnumfeld betreffen und in Zusammenhang mit einem AAL-System stehen. Üblicherweise ist AAL-Technik stets mit spezifischen Dienstleistungen gekoppelt. Diese sind Gegenstand der vorliegenden Spezifikation. Die Anforderungen für diese AAL-Dienstleistungen gliedern sich in Allgemeine Anforderungen an AAL-Dienstleistungen; zusätzliche Anforderungen an wohnbegleitende, haushaltsnahe AAL-Dienstleistungen; zusätzliche Anforderungen an AAL-Gesundheitsdienstleistungen und Anforderungen an AAL-Dienstleistungen zur sozialen Kommunikation. Das vorliegende Dokument beschreibt Anforderungen unabhängig vom Inhalt der AAL-Dienstleistung und soll den Dienstleister dazu in die Lage versetzen, eine qualitativ hochwertige AAL-Dienstleistung durchzuführen.

Die Beschreibung von Berufsbildern und betriebswirtschaftliche Ausführungen ist nicht Gegenstand dieser Spezifikation

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, sind für die Anwendung dieses Dokumentes erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokumentes (einschließlich aller Änderungen).

DIN EN ISO 9000:2005-12, *Qualitätsmanagement – Grundlagen und Begriffe*

DIN SPEC 91280:2012-09, *Klassifikation von Dienstleistungen für Technikunterstütztes Leben (AAL) im Bereich der Wohnung und des direkten Wohnumfeldes*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokumentes gelten die folgenden Begriffe.

3.1

Technikunterstütztes Leben

AAL

(en: Ambient Assisted Living)

Konzepte, Produkte und Dienstleistungen, die neue Technologien und soziales Umfeld miteinander verbinden und verbessern, mit dem Ziel, die Lebensqualität für Menschen in allen Lebensabschnitten zu erhöhen

[QUELLE: DIN SPEC 91280:2012-09]

3.2

AAL-Dienstleister

Anbieter, der im Kontext von AAL einen AAL-Nutzer in seinem täglichen Leben unterstützt

3.3

AAL-System

reaktives, vernetztes technisches System, das mit der Umgebung interagiert, mit dem Ziel, die Lebensqualität zu erhöhen

[QUELLE: DIN SPEC 91280:2012-09]

3.4

AAL-Dienstleistung

Dienstleistung, die durch ein AAL-System ausgelöst wird oder die in Zusammenhang mit einem AAL-System steht

ANMERKUNG 1 zum Begriff: AAL-Systeme können auch einen alternativen und komfortablen Zugang zu Dienstleistungen ermöglichen. Werden bei der Initiierung jedoch keine Daten durch das AAL-System erhoben oder ausgewertet, sind diese nicht als AAL-Dienstleistung anzusehen.

ANMERKUNG 2 zum Begriff: Eine komplexe AAL-Dienstleistung kann aus mehreren einzelnen AAL-Dienstleistungen bestehen.

ANMERKUNG 3 zum Begriff: Eine einzelne AAL-Dienstleistung kann aus mehreren Prozessschritten bestehen.

BEISPIEL 1 Die Alarmierung eines Rettungsdienstes durch ein Telemedizinzentrum (TMZ) auf Grundlage von Vitaldaten, die durch ein AAL-System erhoben und weitergeleitet wurden.

BEISPIEL 2 Die Konfiguration und Wartung von AAL-Systemen

3.5

Beginn der Dienstleistung

Zeitpunkt, zu dem die organisatorischen und technischen Voraussetzungen geschaffen sind und die zugesagte Dienstleistung erstmals erbracht wird

ANMERKUNG 1 zum Begriff: Häufig verbunden mit der Installation der AAL-Geräte bzw. -Komponenten beim Nutzer.

3.6

Leistungsphase

Erbringung der AAL-Dienstleistung

Tätigkeit einer natürlichen oder juristischen Person zur Erbringung der AAL-Dienstleistung.

3.7

Gegenleistungsphase

Bezahlung und Feedback

Erfüllung einer Geldschuld nach Rechnungslegung und Erfassung der Kunden- und Nutzerzufriedenheit

3.8

Notfall-AAL-Dienstleistung

spezifische AAL-Dienstleistung, die sich hinsichtlich ihrer Dringlichkeit von anderen AAL-Dienstleistungen unterscheidet

ANMERKUNG 1 zum Begriff: In diesem Dokument werden Anforderungen für Notfall-AAL-Dienstleistungen aus dem Wohnumfeld (haushaltsnah und wohnbegleitend) und aus dem Bereich Gesundheit beschrieben.

3.9

Nutzerdaten

nutzerbezogene Daten, welche eine Zuordnung des Produktes oder der Dienstleistung erlauben

ANMERKUNG 1 zum Begriff Nutzerbezogene Daten sind z. B. Name und Adresse

3.10

Nutzer

Person, die eine AAL-Dienstleistung in Anspruch nimmt

ANMERKUNG 1 zum Begriff: In einer Vertragssituation muss eindeutig zwischen Nutzer und Kunden unterschieden werden AAL-Dienstleister