European Association of Service providers for Persons with Disabilities

Vielversprechende Praktiken beim Einsatz von Technologie in der Reaktion von Behindertendiensten auf die COVID-19-Pandemie

Vielversprechende Praktiken beim Einsatz von Technologie in der Reaktion von Behindertendiensten auf die COVID-19-Pandemie

Professor Dr Anne Rosken, Lilia Angelova-Mladenova, Dr Alison Wilde

Kurzfassung

Dies ist eine Zusammenfassung der Arbeiten und Erkenntnisse, die im Rahmen des von der EASPD in Auftrag gegebenen Projekts „Vielversprechende Praktiken beim Einsatz von Technologie in der Reaktion von Behindertendiensten auf die COVID-19-Pandemie“ durchgeführt wurden. Im Fokus der Studie stand die Identifizierung von Beispielen von Dienstleistern aus ganz Europa und es wurde untersucht, welche digitalen Lösungen während der Covid-19-Pandemie für Menschen mit Behinderung eingesetzt wurden. Ziel der Studie war es, vielversprechende Praktiken mit Einsatz von Technologien zu identifizieren, mit denen während der COVID-19-Pandemie die Bereitstellung von Diensten für Behinderte sichergestellt wurde. Es wurden halbstrukturierte Interviews unter Verwendung eines Themenleitfadens geführt. Der Leitfaden enthielt eine Reihe von Fragen, die Managern, IT/AT-Spezialisten und Personalexperten gestellt wurden, die bei Dienstanbietern für Menschen mit Behinderung in ganz Europa tätig sind. Wir haben dazu Personen befragt, die eine Organisation oder ein spezielles Projekt leiten. Ihre Umsetzung von neuen Strategien, Konzepten und Diensten in Bezug auf die Beschränkungen durch die Pandemie unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Personals und der Nutzer der Dienste und deren Familien.

Ergebnisse der Forschungsstudie

Unsere Studie umfasst die Zeit seit Beginn der COVID-19-Krise bis zur Gegenwart und enthält einen Ausblick auf die Zukunft. Unsere Untersuchungen erfolgten vor dem Hintergrund der ernsten Lage weltweit und den neu eingeführten Beschränkungen und Regeln. Wir fanden eine große Bandbreite an nationalen Szenarien vor, von einer geringen Nutzung technischer Lösungen in Georgien bis hin zu einer sehr hohen Rate an umgesetzter Technologie in den Niederlanden. Die Beispiele aller Teilnehmer vermitteln ein gutes Gefühl für die Arbeit und den Einsatz von Technologie in den jeweiligen Institutionen, Ländern, Kulturen, Sektoren und spezifischen Umgebungen und geben Einblicke in die Bedeutung bestimmter Beeinträchtigungen/Behinderungen und ermöglichen es, geeignete Formen der Unterstützung für die neuen und in Zukunft noch entstehenden Situationen entwickelt werden können.

Allgemeine Aussagen und Ergebnisse

Mit Ausnahme des Kultursektors gibt es nur wenige Unterschiede zwischen den verschiedenen Sektoren. Viele Kunst- und Kultureinrichtungen mussten schließen oder ihre bestehenden Angebote einstellen und sich neu erfinden. Andererseits haben wir viele Gemeinsamkeiten zwischen den Sektoren festgestellt. Die üblichen Unterschiede, unabhängig vom Sektor, waren zwischen verschiedenen Ländern (reich, arm) und verschiedenen geografischen Regionen (Städte, ländliche Gebiete) auszumachen. Wesentliche Einflussfaktoren für Probleme bei der Bereitstellung waren Hindernisse bei der

With the financial support of the European Union Programme for Employment and Social Innovation “EaSI” (2014 - 2020)

Inklusion von Menschen mit besonderen Beeinträchtigungen (z. B. Lernschwierigkeiten und Autismus) und die Auswirkungen von Geschlecht und Armut auf die Inklusion. Der Zugang zu Ressourcen und digitalem Know-how stellte oft einen entscheidenden Unterschied dabei dar, wie vorbereitet auf die Krise reagiert wurde. Wie die Dienstleister generell auf die Inklusionsbedürfnisse eingehen, macht in allen Bereichen einen signifikanten Unterschied aus, unabhängig von den digitalen/technischen Mitteln und Ressourcen.

1. Teilnehmer

Wir befragten Manager und Personalexperten von Organisationen, die soziale Betreuungs- und Unterstützungsdienste für Menschen mit Behinderung anbieten, aus ganz Europa. Für einige der teilnehmenden Organisationen sind Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung der Kernbereich ihrer Aktivität, während andere den Fokus in erster Linie auf Bewusstseinsbildung und politische Arbeit sowie auf den Aufbau der Kapazitäten von Menschen mit Behinderung und ihrer Organisationen legen.

2. Auswirkungen

Die Krise wirkte sich stark auf die teilnehmenden Organisationen aus, wie intensiv hing von verschiedenen Aspekten ab, darunter: finanzielle und andere Ressourcen (Regierung/staatliche Politik, Dienstleister, Menschen mit Behinderung und ihre Familien), soziale Einstellungen zur Nutzung von Technologie, umfassender Internetzugang und Effizienz und Beliebtheit der jeweiligen technischen Lösung. Die meisten, wenn nicht sogar alle, sagten, dass die Nutzung der Technologie stark davon abhängt, ob Nutzer der Dienste im Umgang mit digitalen Werkzeugen und neuen Online-Routine geschult werden können.

3. Verständnis für die digitale Transformation

Beim Verständnis der digitalen Transformation bestehen ausgeprägte Unterschiede. Um ein unabhängiges Leben führen zu können, benötigen Menschen mit Behinderung oft persönliche Assistenz. In der Regel war es für sie wichtig, Zugang zu Interaktion und Geselligkeit zu erhalten, um sich weniger isoliert und mehr einbezogen zu fühlen. Die Bedingungen der Pandemie haben grundsätzlich zu sozialer Isolation und Ausgrenzung geführt. Wir möchten hervorheben, dass das Verständnis der digitalen Transformation tendenziell von folgenden Aspekten abhängt: Land, Sektor, Offenheit der Manager, die Chancen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeit und der Dienstleistungen Dienste zu erkennen, Zugang zu den Ressourcen der einzelnen Sektoren und Organisationen und Dialog mit den Nutzern der Dienste. Es bestand hier grundlegender Bedarf an der Bereitstellung von Schulungen zur Nutzung digitaler Werkzeuge und zum Verständnis von Online-Standards/-Kultur.

4. Innovative Lösungen, Praktiken, Erfahrungen und Meinungen

Die Entwicklung neuer Praktiken und Innovationen war abhängig von der Branche, des jeweiligen Dienstes und der Art der Beeinträchtigung. Einige Praktiken trugen dazu bei, neue Stärken und Ressourcen sowohl bei Menschen mit Behinderung (z. B. konnten Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen lernen, wie man Technologie auch aus der Ferne nutzt) als auch bei Organisationen (z. B. die Entwicklung neuer Fähigkeiten für Mitarbeiter, verstärkte Kollegialität, Kooperation und Zusammenarbeit) zu entdecken. Für Personen, die nicht in der Lage/willens waren, Technologie zu nutzen, wurden oft alternative Lösungen verwendet. So konnten sie zum Beispiel per Telefon an einem Meeting teilnehmen (mit Zoom und Google

With the financial support of the European Union Programme for Employment and Social Innovation “EaSI” (2014 - 2020)

Meet ist dies möglich). Die Wahl der Plattform basierte oft darauf, welche Tools die Kunden bereits zum Chatten nutzten - z.B. Viber, WhatsApp, Facebook usw. Einige Organisationen haben sich die Erfahrungen anderer Organisationen und/oder Länder angesehen. Oft hat der Dienstleister technische mit nicht-technischen Lösungen kombiniert.

5. Herausforderungen, Zukunftspläne und Erkenntnisse

Die zukünftigen Pläne und Herausforderungen hängen stark vom Verständnis der Organisationen hinsichtlich digitaler Transformation ab. Für viele hat die Pandemie bei folgenden Aspekten Veränderungen vorangetrieben:

- Einsatz von Technologie innerhalb der Organisation (durch Manager, Mitarbeiter)
- Einsatz von Technologie zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung und deren Familien.

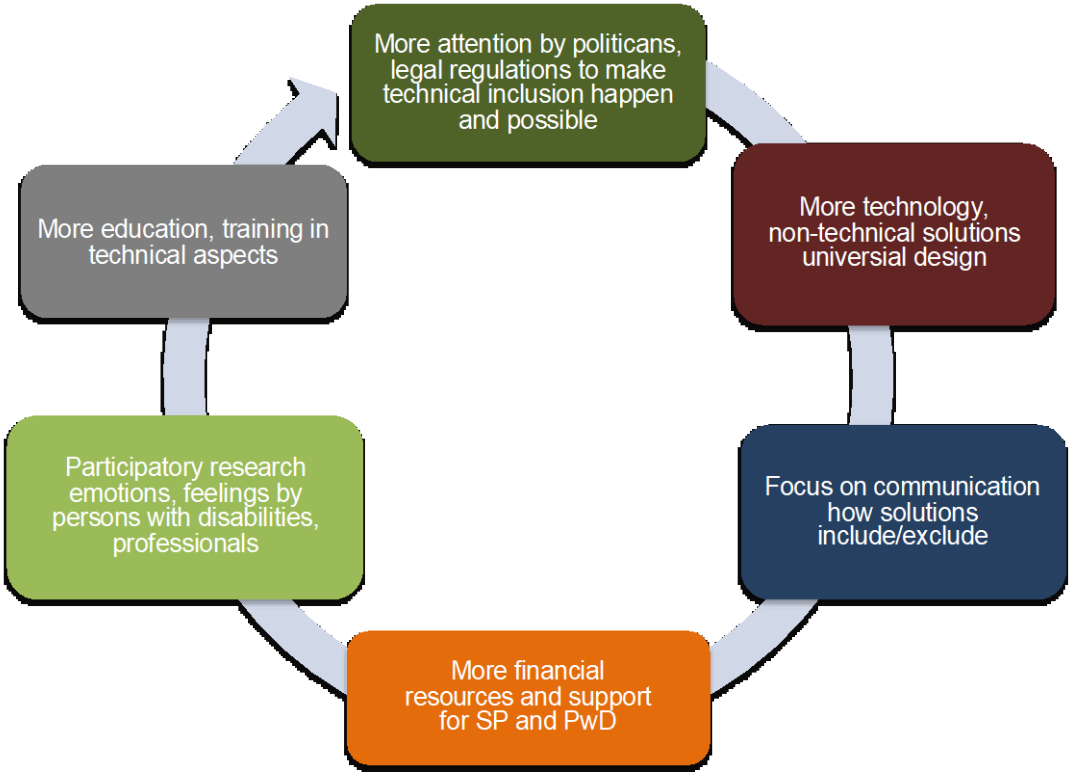
Die Art der Dienstleistung ist ein wichtiger Faktor, ebenso wie die Anerkennung der Einbeziehung und Beteiligung von Dienstleistern, Menschen mit Behinderung und ihren Familien bei der Schaffung von Lösungen, um die gemeinsame Arbeit an Veränderungen zu fördern.

Fazit

Über die einzelnen Beispiele hinweg gab es während der COVID-19-Pandemie keinen konsistenten Einsatz von Technologie zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung. Dies war jedoch oft von grundlegender Bedeutung für Organisationen, die auf die von zu Hause aus zu erbringenden Dienste umstellen mussten. Aber es ist eindeutig, dass die Pandemie Veränderungen dahingehend vorangetrieben hat, mehr technische Lösungen innerhalb von Organisationen und im Umgang mit Menschen mit Behinderung in der jetzigen Situation und in der Zukunft zu nutzen. Bei den erfolgten Innovationen handelte es sich oft um kreative Lösungen, die mit bestehender Technologie umgesetzt wurden, und nicht um Neuentwicklungen an sich, z. B. ist die Verwendung des Facebook-Messengers keine Innovation, kann aber als Innovation angesehen werden, um vulnerable Kinder und Jugendliche weiterhin zu unterrichten, wo dies sonst nicht möglich wäre. Die Meinungen zur digitalen Kluft waren unterschiedlich. Viele waren der Meinung, dass Fortschritte bei der Schließung dieser Kluft gemacht wurden, während andere meinten, dass sich die Kluft an beiden Seiten vertieft hat, und dass manche von digitaler Ausgrenzung bedroht sind. Es besteht also ein klarer Bedarf, für bestimmte Nutzergruppen (Junge/Alte) individuelle Lösungen zu finden, z. B. durch Untersuchung nicht abgedeckter Bedürfnisse und Schulung von Personal, der Menschen mit Behinderung und deren Familien.
Die folgende Abbildung zeigt die wichtigsten Aspekte, die in Zukunft berücksichtigt werden müssen.

With the financial support of the European Union Programme for Employment and Social Innovation “EaSI” (2014 - 2020)

Hauptthemen / Zukünftige Anforderungen beim Einsatz von Technologie bei Behindertendiensten



With the financial support of the European Union Programme for Employment and Social Innovation "EaSI" (2014 - 2020)