SKOS CSIAS COSAS
Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
Conférence suisse des institutions d'action sociale
Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale
Conferenza svizra da l'agid social

Bericht von Corinne Hutmacher-Perret

33. Europäische Konferenz für Sozialdienstleistungen (ESSC)

Soziale Dienste neu gestalten - wo Sozialwesen auf Technologie trifft

Aarhus, Dänemark, 22. bis 25. Juni 2025

Monbijoustrasse 22, Postfach, CH-3000 Bern 14
T 031 326 19 19, admin@skos.ch, www.skos.ch

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 5

2. Zentrale Erkenntnisse aus der dreitägigen Konferenz 6

3. Konferenzstruktur 6

4. Plenarsitzungen 7

4.1. Eröffnung «Den Wandel herbeiführen» 7
4.1.1. Referierende und deren Kernaussagen: 7
4.2. Plenarsitzung «Wo Technik auf Pflege trifft» 7
4.2.1. Referierende und deren Kernaussagen: 8
4.3. Plenarsitzung «Menschliche Beziehungen fördern: Personenzentrierter Wohlfahrt in den sozialen Diensten» 8
4.3.1. Referierende und deren Kernaussagen: 9
4.4. Plenarsitzung «Integration von Pflegetechnologie in Sozialdiensten» 10
4.4.1. Referierende und deren Kernaussagen 10
4.5. Plenarsitzung «Navigieren an der digitalen Grenze: Ethische Überlegungen zu Technologien für soziale Dienste» 11
4.5.1. Referierende und deren Kernaussagen 11
4.6. Plenarsitzung « Soziale Dienste voranbringen durch Beziehungsorientierte und Wohlfahrtstechnologische Ansätze» 12
4.6.1. Referierende und deren Kernaussagen 12

5. Workshops und Fallstudien 13

5.1. Frankreich: Technologie für bessere Ernährung und Pflege nutzen 13
5.2. Ernst & Young International: Die Zukunft der Langzeitpflege durch Technologie gestalten 14
5.3. Schweden: Lern- und Innovationslabormodell für soziale Innovation 14
5.4. Großbritannien: Reflektierte Praxis: Personalisierung von Modellen für moderne Herausforderungen 14
5.5. Spanien: Big Data und Community-Aktivierung zur Bekämpfung von Einsamkeit 14
5.6. Schweiz: Caseload Converter: Berechnung nachhaltiger Arbeitsbelastung und Personalausstattung in der Sozialfürsorge 15
5.7. Finnland und Spanien: Datendynamik in sozialen Diensten 15
5.8. Dänemark: Willkommen, hier sind Sie richtig! 16
5.9. Grossbritannien: Über die gelebte Erfahrung hinaus – Praxis mit Integrität transformieren 16
5.10. Belgien: Neue Berufsrollen als Brücke zwischen Pflege und Technologie 17
5.11. Spanien: Silver Circuits: Die Rolle der KI im Kampf gegen Einsamkeit älterer Menschen 17
5.12. Belgien: Fähigkeiten, Ausbildung und Partnerschaften in der Langzeitpflege 17
5.13. Irland & Österreich: Stimmen stärken: Die entscheidende Rolle der Beteiligung älterer Menschen bei der Verbesserung der Pflegequalität 18
5.14. KPMG Italien & RAND: Verbesserung sozialer Dienste durch Datenintegration: Erkenntnisse aus der Praxis 18
5.15. Dänemark: Das Potenzial der Wohlfahrtstechnologie ausschöpfen 18

5.16. Belgien: Stärkung der Gemeinschaften: Bürgerbeteiligung bei der Verbesserung von Dienstleistungen 19
5.17. Grossbritannien: Massgeschneiderte, lokale, personenzentrierte Unterstützung für Menschen mit komplexen Bedürfnissen 20
5.18. Spanien: Integrierter Ansatz zur Bekämpfung sexueller Gewalt bei Kindern und Jugendlichen 20
5.19. Belgien: Stärkung schutzbedürftiger Bürger durch eine digitale Serviceplattform 20
5.20. Dänemark: Den Wandel vorantreiben: Die Rolle dänischer Sozialmanager bei der Politikentwicklung 21
5.21. Spanien: Ausbau lokaler Pflegeökosysteme 21
5.22. USA: Interaktive Diskussion mit führenden Vertretern des US-Amerikanischen Human Services 22
5.23. Italien, Dänemark, DK, Rumänien: Stärkung des Lebens durch inklusive Dienstleistungen 22
5.24. Deloitte, Belgien, Abu Dhabi: Kinder schützen: Geschichten einer sich verändernden Landschaft 22
5.25. Chile, Weltbank: Stärkung der Sozialschutzsysteme: Lehren aus Lateinamerika . 22
5.26. Microsoft: Das Potenzial generativer KI für soziale Dienste freisetzen 23

6. Praxisbörsen 24
6.1. Frankreich: Immersive Virtual-Reality Trainings zur Bewältigung herausfordernder Interaktionen 24
6.2. Polen: Verhinderung der Cyber-Exklusion älterer Menschen in polnischen Sozialdiensten 24
6.3. Dänemark: Online-Gemeinschaft für Menschen mit Aphasie 24
6.4. Italien: Gemeinschaftsorganisationen spielen eine Schlüsselrolle im lokalen Wohlfahrtsraum 24
6.5. GB, Schottland: Outside-IN: Videoanrufe für die Sozialarbeit in Gefängnissen 25
6.6. Spanien: INFOSIA: KI-Tool zur Unterstützung der Bürger 25
6.7. Belgien: Verbesserung des Wohlbefindens von Angehörigen mit KI-Chatbots 25
6.8. ESN-intern: SISWEC: Stärkung der Fähigkeiten von Sozialarbeitende in einem Europa in Krise 26
6.9. Deutschland: Unterstützung von Angehörigen der Gesundheitsberufe und des Pflegepersonals durch Telebetreuung (D) 26
6.10. Belgien: Stärkung der sozialen Dienste im digitalen Zeitalter 26
6.11. Spanien: Stärkung der Bürger mit digitalen Kanälen für schnellen Servicezugang 27
6.12. Grossbritannien: Intervention verändern: Ein neuer Ansatz für DIE 27
6.13. Dänemark: Besserer Schlaf für schutzbedürftige Bürger: Technologie trifft auf Ethik und Partizipation 27
6.14. ICC Ukraine: Automatisiertes System zur Registrierung humanitärer Hilfe 28
6.15. Spanien: Erfahrungen sozialer Innovationen im dritten Sektor in Katalonien 28
6.16. ESN-intern: Inspire: Unterstützung der Inklusion in ländlichen Gebieten durch Smart Village Labs 28
6.17. Finnland: Informationsmanagement im sozialen Wohlfahrtswesen 29
6.18. England: Digitalisierung der Sozialfürsorge 29
6.19. Spanien: Open Living Labs für eine integrative digitale Transformation 29

7. Projekt-Foren 30
7.1. Kroatien: E-Learning Vorbereitung Junger Menschen auf ein unabhängiges Leben 30
7.2. Spanien: VIDAAS-Zentrum: Autonome, aktive und gesunde Entwicklung 30
7.3. Aserbaidschan: Unterstützung der sozioökonomischen Entwicklung von jungen Menschen mit Behinderung 31
7.4. Spanien: Therapeutische Behandlung in Kinderschutzeinrichtungen 31
7.5. Belgien: Rahmen für die digitalen Kompetenzen von Fachkräften im Sozialwesen 31
7.6. Slowenien: E-Friend verbessert die Lebensqualität von Menschen mit geistigen Behinderungen.....32
7.7. Malta: Telebetreuung in Bewegung für Menschen mit Demenz 32
7.8. Dänemark: Akademie für Technologien im Bereich Soziales 33
7.9. KI-Tool: Magic Notes – Soziale Arbeit durch AI produktiver gestalten 33

8. Studienbesuche 33
8.1. Holmstrupgaard – Eine unterstützende Wohneinrichtung für Kinder und Jugendliche in Not 33
8.2. DOK – am Rande der Gesellschaft 34
8.3. Treppe zu Treppe in Gellerup-Toveshoj – ein Gebiet der Transformation 34
8.4. Das Kulturhus Bunkeren – Heimat von ImperfectCity.....35
8.5. Heilende Architektur in der Neurorehabilitation 35
8.6. Studienaufenthalt in Fenrishus.....36
8.7. Studienbesuch in Marselisborgcentret.....36
8.8. DokkX – Ein Erlebnisraum für Sozialtechnologie 36
8.9. Das Haus der Generationen – ein einzigartiges Wohnprojekt, bei dem die Gemeinschaft im Mittelpunkt steht 37
8.10. Tour on Wheels – kleine Hindernisse sind im Rollstuhl eine grosse Herausforderung.....37

9. Ausblick ESN- Konferenz 2026 37

1. Einleitung

Die European Social Services Conference (ESSC) ist die jährliche Veranstaltung des European Social Network (ESN), dem führenden Netzwerk für öffentliche Sozialdienste in Europa. Die ESSC ist das größte öffentliche Forum für Sozialpolitik und -praxis in Europa, an dem 2025 670 Personen teilgenommen haben.

Die EESC 2025 bot Entscheidungsträgern in Behörden, Organisationen des dritten Sektors, Fachleuten aus Sozialdiensten, Anbietern von Technologielösungen und Forschern die Möglichkeit, ihr Wissen und ihre Erfahrungen mit Kolleginnen und Kollegen aus ganz Europa und anderen Regionen der Welt auszutauschen.

An der 33. Ausgabe der ESSC unter dem Motto **«Where Care meets Tech»** wurden Projekte digitaler Möglichkeiten präsentiert. Die Diskussionen kreisten um die rasenden Entwicklungen, die die Pflege und Soziale Arbeit hilfreiche Unterstützungen bieten können, aber gleichzeitig Selbstverständlichkeiten der Sozialen Arbeit, wie Inklusion, Menschenwürde und Partizipation vor neuen Fragen stellen. Nämlich wie es gelingen kann, diese Instrument effektiv und effizient zu nutzen, ohne dabei ethische Werte zu vernachlässigen. Darin liegt die Herausforderung für die Professionellen in der täglichen Arbeit mit ihren Klientinnen und Klienten.

Das Programm mit 23 Sprecherinnen und Sprechern und 114 Presentator:innen bot eine Mischung von **Plenarsitzungen** mit Vordenkern aus den Bereichen Sozialhilfe und Technologie, interaktive **Fallstudien und Workshops**, um sich mit realen Lösungen auseinanderzusetzen**, Projektforen** für schnelle Präsentationen innovativer Projekte, **Marktstände Innovationen** und **Praxismesse**, um sich direkt mit digitalen Lösungen auseinanderzusetzen und **Studienbesuche**, um institutionelle Angebote kennenzulernen.

2. SKOS-Vertretung

Die SKOS war an dieser Veranstaltung vertreten durch Corinne Hutmacher-Perret, stellvertretende Geschäftsführerin, Ingrid Hess, Leiterin Kommunikation, SKOS und SKOS-Mitglied Pascal Scattolin, Leiter SDBU Uster. Die Konferenz bot die Möglichkeit den Caseload Converter vorzustellen, der auf grosses Interesse stoss (siehe 6.6).

3. Zentrale Erkenntnisse aus der dreitägigen Konferenz

- Digitale Instrumente erleichtern die persönliche Beratungs- und Betreuungsarbeit ersetzen sie aber nicht. **Der Mensch bleibt der Boss!**
- Die Fachperson bleibt verantwortlich für eine situationsgerechte Unterstützung
- Die Fachpersonen haben ihr Ermessensspielraum auszunutzen und nicht blind die Einschätzungen der KI zu übernehmen: **Working with meaning!**
- Jede Organisation muss vor der Implementierung von Systemen ihre Werte und Haltungen festlegen. Diese definieren den Einsatz digitaler Hilfsmittel.
- Alle Betroffenen sind in einem partizipativen und inklusiven Ansatz bei der Vorbereitung digitaler Hilfsmittel einzubeziehen. Ihre Bedürfnisse sind entscheidend.
- Bürokratische Hürden sind abzubauen, die Instrumenten kundenfreundlich aufzustellen
- **Inclusive services**!
- Die Gefahr eines digitalen Grabens in der Bevölkerung verhindern: **No one left behind**

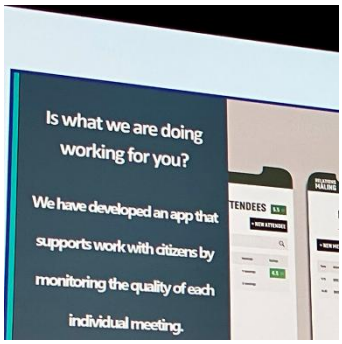
Für die Sozialhilfe und die Organisation der Sozialdienste folgende Anregungen

- Apps für die Abgabe von Unterlagen durch die Klientel
- Apps für den Austausch von Informationen zwischen Sozialarbeitende und Klientel
- Webseite der Gemeinde mit allen Informationen zum Zugang an allen Dienstleistungen, den gesetzlichen Grundlagen und Merkblättern. Und dies in verschiedenen Sprachen
- Ausbildung und Coaching aller Beteiligten in der Anwendung digitaler Möglichkeiten...

4. Konferenzstruktur

Die Konferenz umfasste folgende Formate:

- Plenarsitzungen: Keynotes, politische Impulse
- Workshops: Fachvertiefungen, Best Practices
- Projektforen: Pitches & innovative Tools
- Praxisbörsen: Interaktive Demos & Technologien zum Anfassen
- Studienbesuche: Einblick in dänische Praxismodelle



5. Plenarsitzungen

5.1. Eröffnung «Den Wandel herbeiführen»

5.1.1. Referierende und deren Kernaussagen:

- Christian Budde, Alderman, Department of Health and Care, Aarhus City Council
- Else Sojmark, Board Member, Chairperson of the psychiatric and social services committee, Central Denmark Region, Denmark
- Mette Kierkgaard, Minister for Senior Citizens, Danish Government, Denmark
- Katarina Ivankovic Knezevic, Director for Social Rights and Inclusion, Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion, European Commission

«No one left behind» muss das Motto sein: Soziale Organisationen befinden sich in einem grundlegenden Wandel. Dabei haben die digitalen Möglichkeiten einen erheblichen Einfluss sind unumgänglich und gehen schneller als gedacht. Deshalb sind alle gefordert sich diesem Wandeln zu widmen und dabei die Interessen der Menschen nicht ausser Acht zu lassen. Die Gefahr eines digitalen Grabens darf nicht passieren.

In Aarhus sind grössere Veränderungen in den sozialen Unterstützungssystemen für ältere Personen, Kinder, Jugendliche und Familien in Planung. Das Ziel ist eine inklusive Gesellschaft, die alle mitnimmt. Dabei werden unterschiedliche Projekte finanziert wie beispielsweise ein Robot Café, ein Kulturhaus, eine Ausstellung digitaler Hilfsmittel oder das Haus der Generationen (s. unter Führungen). Dänemark pflegt eine hohe Zusammenarbeit mit den Regionen und Gemeinden. Vernetzungsarbeit steht im Zentrum aller Bestrebungen. Die Bedürfnisse der Bevölkerung stehen im Vordergrund aller Massnahmen. Und Technologie bietet Unterstützung in verschiedenen Lebenslagen, wie die verschiedenen Präsentationen und Standmärkte zeigten.

Zentral in der Begleitung bedürftiger Personen ist eine **individuelle, situationsangepasste Beratung und Begleitung**. Im Bestreben alles zu regeln und Systematisierung einzuführen, trat die Einzigartigkeit jedes Menschen in den Hintergrund . Die Qualität des sozialen Sicherungssystem zeigt sich in der Art und Weise wie auf die individuellen Bedürfnisse der Menschen eingegangen wird. Die Gesetzesrevisionen und Strategien, die in Bearbeitung sind, verfolgen diese Haltung. Technologie ist ein Instrument und eine Unterstützung dabei.

➢ Links und weitere Informationen: https://essc-eu.org/plenary-sessions-2/

5.2. Plenarsitzung «Wo Technik auf Pflege trifft»

In einer Zeit des schnellen Wandels sind Sozialdienstleistungen gefordert auf die Bedürfnisse der Menschen einzugehen, denn dies ist der Schlüssel zur Verbesserung des Wohlbefindens und zur Förderung der Autonomie. Durch die Nutzung datengestützter Erkenntnisse und innovativer Technologien können maßgeschneiderte Unterstützungen geschaffen werden, die sich an die individuellen Bedürfnisse anpassen und eine effizientere, würdevollere und reaktionsschnellere Unterstützung gewährleisten. Die Zusammenarbeit zwischen politischen Entscheidungsträgern, Technologen und Fachleuten der Sozialfürsorge wird für

die Gestaltung einer Zukunft, in der Dienstleistungen nicht nur verfügbar sind, sondern wirklich auf die Bedürfnisse der Menschen zugeschnitten sind, von entscheidender Bedeutung sein.

5.2.1. Referierende und deren Kernaussagen:

Vincent Meyer, Professor of Information and Communication Sciences, University of Cote d'Azur, France

Die digitale Transformation fordert die soziale Arbeit in besonderer Weise, denn es geht nicht nur um reine technische Anpassungen, sondern um die ethischen Fragen. Professor Vincent Meyer entwickelt im Rahmen eines Forschungsprojektes zur Ernährungssicherheit von Heimbewohnerinnen und Heimbewohner einen 3D-Nahrungsdrucker. Die natürlichen Lebensmittel werden gemixt und in der Form gedruckt, die der jeweiligen Nahrung entspricht. Im vorgestellten Beispiel wurde Pouletfleisch auf einen Knochen gedruckt. Menschen, die nicht mehr richtig kauen können, wird so die Möglichkeit geboten Nahrung in ansprechender Art und Weise weiterhin zu essen. Dies bedeutet Lebensqualität und fördert das Wohlbefinden.

- Weitere Informationen: https://quapa.clermont.hub.inrae.fr/nos-projets/deal4hand

Sarah Carlick, Director MeSafe, United Kingdom

Sie haben die Benützung von Sozialmedien durch Kinder untersucht: Welche Sicherheiten sind vorhanden, welche Daten werden gesammelt? In der Sozialberatung sind die Kinder oft nicht sichtbar, es sind die Eltern, die interviewt werden. Im Rahmen der technologischen Entwicklungen und der strategischen Überlegungen in die UK wurde es klar, dass, nicht nur die sozialen Organisationen und deren Mitarbeitende und den Techniker:innen auf der IT-Seite zusammenzuführen sind, sondern gerade auch die Bevölkerung (Eltern, Kinder). D.h**. technologische und digitalen Lösungen werden in einem co-creativen Prozess entwickelt**.

- Weitere Informationen: https://www.easa.europa.eu/en/research-projects/mesafe-mental-health

Amanda Renteria, CEO, Code for America, United States

Eine App wurde entwickelt, die es bedürftigen Personen ermöglicht, ihre Anträge online einzureichen, ihre Ansprüche abklären zu lassen und Unterstützung zu erhalten.

- Weitere Informationen: https://codeforamerica.org/, https://dcyf.mn.gov/apply-benefits

5.3. Plenarsitzung «Menschliche Beziehungen fördern: Personenzentrierter Wohlfahrt in den sozialen Diensten»

Die Soziale Arbeit unterstreicht die Bedeutung zwischenmenschlicher Beziehungen in sozialen Diensten und konzentriert sich auf Vertrauen und sinnvolle Interaktionen mit der

Gemeinschaft, um das Wohlbefinden zu steigern. Durch die Integration von Grundsätzen einer partizipativen Wohlfahrt können Sozialdienste besser auf individuelle Bedürfnisse eingehen, das Engagement in der Gemeinschaft fördern und ein unterstützendes Umfeld schaffen, das Einzelpersonen und Familien stärkt. Dieses Paradigma fördert die Zusammenarbeit zwischen Fachleuten, Dienstleistungsnutzende und Gemeinschaften und führt zu reaktionsfähigeren und wirksameren sozialen Unterstützungsdiensten.

5.3.1. Referierende und deren Kernaussagen:

Hilary Cottam, Social Entrepreneur and Policy Advisor, United Kingdom

Trotz allen Angeboten und Dienstleistungen stellten die Sozialarbeitende fest, dass Armut und Prekarität sich von Generation zu Generation wiederholen. Deshalb wurde auf der Basis einer sozialräumlichen, nahe bei den Leuten Strategie, die Perspektive gewechselt. **Nur im Austausch mit der betroffenen Bevölkerung können Veränderungen bewirkt werden**. Und dies auf der Basis ihrer Ressourcen und Fähigkeiten (Capability-Ansatz). Die Herausforderung besteht in einem Paradigmawechsel der Strukturen und Denkweisen. Dafür braucht es eine Strategie auf der übergeordneten politischen Ebene und einem Wille der operativen Führungsebene zur Umsetzung:

Mit den anstehenden digitalen Veränderungen wird die Arbeitswelt, werden die Arbeitsweisen sich verändern. Deshalb muss zeitgleich der menschliche Aspekt, müssen die Beratungs- und Betreuungsarbeiten auch überdacht werden. Sie sind zentral und unverzichtbar.
Das Motto lautet: Working with meaning!

- Weitere Informationen: https://www.hilarycottam.com/the-work-we-need/

Grace Hou, APHSA Board Chair and Deputy Governor, Health and Human Services for the State of Illinois, USA

In den USA gibt es keinen universellen Zugang zum sozialen Sicherungssystem, insbesondere was das obligatorische Krankenversicherungssystem anbelangt. Aufgebaute Dienstleistungen wie Medicaid oder das Supplemental Nutrition Assistance Programm SNAP sind kurz davor abgeschafft zu werden.

Die American Public Human Services Association hat ein integratives Projekt gestartet zusammen mit der Wirtschaft: https://www.roadmaptoaccess.com/ und hofft so, den staatlichen Abbau auffangen zu können.

- Weitere Informationen: https://aphsa.org/

Helle Obo, CEO, AskovFonden, Denmark

Helle Obo, DK: Der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses ist die Grundlage Sozialer Arbeit. Kleine Schritte der sozialen Arbeit können grosse Veränderungen bei den Betroffenen auslösen. Deshalb sind digitale Fallführungssysteme nur Hilfsmittel und dürfen nicht den Beziehungsaufbau ersetzen (relational welfare!). Ausgehend von dieser Grundhaltung geht

es darum, das zu tun, was den Leuten wirklich hilft. Und, um zum Wissen, was die Leute wirklich brauchen und wollen, können digitale Tools hilfreich sein. Deshalb wurde eine App entwickelt, die es ermöglicht Informationen und Dokumente mit den unterstützten Personen auszutauschen. So wird Besprochenes transparent festgehalten und Informationen und Dokumente zeitnah ausgetauscht.

- Weitere Informationen: https://askovfonden.dk/

5.4. Plenarsitzung «Integration von Pflegetechnologie in Sozialdiensten»

Die Integration von Hilfstechnologien und Robotik revolutioniert die Pflege, erhöht die Autonomie und verbessert die Lebensqualität von Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen. Diese Innovationen reichen von mobilen und intelligenten Geräten bis hin zu sozial unterstützenden Robotern, die kognitive und emotionale Unterstützung bieten. Diese Technologien können es Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten ermöglichen, unabhängig und sicher in ihren eigenen Häusern zu leben, wodurch Krankenhausaufenthalte und Gesundheitskosten reduziert werden. Auch wenn es eine Reihe von Dilemmata gibt, insbesondere in Bezug auf Ethik und Datenschutz, können soziale Dienste durch die Nutzung dieser Technologien personalisierte Unterstützung anbieten, die Nutzerinnen und Nutzern empowern und Herausforderungen wie den Mangel an Pflegekräften angehen.

5.4.1. Referierende und deren Kernaussagen

Pritesh Mistry, Policy Fellow, The Kings Fund, United Kingdom

Der Einsatz von Robotikunterstützung in der Pflege von Seniorinnen und Senioren, ist erprobt in Heimen und bietet dem Pflegepersonal Entlastung. Aktuell ist aber noch festzustellen, dass die Möglichkeiten der Robotik noch eingeschränkt sind. Sie werden sich aber sicher noch weiterentwickeln.

Weitere Informationen: https://www.kingsfund.org.uk/privacy-notice-cookies

Pascal Bijleveld, Chief Executive Officer, ATscale, the Global Partnership for Assistive Technology, Switzerland

ATscale unterstützt das von der WHO entwickelte Pilotprojekt zur Bewertung der Kapazitäten für unterstützende Technologien (ATA-C), das in Zusammenarbeit mit der Interagency Task Force der Vereinten Nationen für die Prävention und Kontrolle nichtübertragbarer Krankheiten auf Grundlage der Investment-Case-Methodik von ATscale erweitert wurde. Ziel ist es, nationalen politischen Entscheidungsträgern robuste Instrumente an die Hand zu geben, um Maßnahmen zur Finanzierung der öffentlichen Gesundheit zu priorisieren und zu gestalten.

- Weitere Informationen: https://atscalepartnership.org/about-atscale

Silvia Rossi, Full professor in Computer Science, The University of Naples Federico II, Italy

Robote werden getestet und teilweise eingeführt um den «care-gap» auszugleichen. Eine Gruppe von 40 Personen (alle Altersgruppen, berufstätig oder nicht, eingeschränkt oder nicht) haben die Robote in ihrem Alltag getestet. Auch in Kinderspitäler wurden die Robote getestet, um die Kinder abzulenken, zu erheitern. Der Cortison-Spiegel der Testgruppe der Kinder war tiefer während und nach der Behandlung als die Referenzgruppe begleitet durch Therapeuten.

Kritisch wurde darüber reflektiert, **wie die Privatsphäre der Personen bewahrt wird, wie die Daten gespeichert und genutzt werden**. Diese ethische Fragen werden weiter diskutiert, denn es geht nicht darum mittels Robotik, die menschliche Betreuung zu ersetzen, sondern zu ergänzen, dies insbesondere beim Fachkräftemangel.

- Weitere Informationen: https://www.prisca.unina.it/

5.5. Plenarsitzung «Navigieren an der digitalen Grenze: Ethische Überlegungen zu Technologien für soziale Dienste»

In dem Maße, in dem Sozialdienste immer fortschrittlichere Technologien in ihre Arbeit integrieren, stehen die Fachkräfte vor einer Reihe ethischer Herausforderungen. Claude Kircher, Vorsitzender des Nationalen Pilotkomitees für die Ethik der digitalen Transformation in Frankreich, erläuterte kritische Fragen, mit denen Fachkräfte im Sozialwesen konfrontiert sind, wie z. B. **informierte Zustimmung, Datenschutz, Datensicherheit und das Potenzial für algorithmische Verzerrungen**, die gefährdete Bevölkerungsgruppen betreffen können.

5.5.1. Referierende und deren Kernaussagen

Claude Kirchner, Chair of the French National Digital Ethics Consultative Council, France

Die Haltung der Professionellen, der Sozialarbeitenden ist entscheidend bei der Anwendung der vielen digitalen Möglichkeiten. Deshalb ist es grundlegend, dass eine Auseinandersetzung und Reflektion stattfindet welche Instrumente verwendet und wie sie verwendet werden.

Ethik ist eine Reflexion über das menschliche Dasein und die Werte, die uns grundlegend sind. Es ist nicht zu verwechseln mit compliance (Konformität). Es geht in der Ethik darum nachzudenken, welche Werte vertreten werden und sich darüber auszutauschen. Für Organisationen bedeutet dies, sich darüber zu unterhalten, welche Werte das tägliche Handeln leiten. Dabei muss einen Austausch stattfinden zwischen den Angestellten und die Firmenleitung, damit die Werte gemeinsam getragen werden. Für die Soziale Arbeit bedeutet dies auch, dass den unterstützten Personen diese Werte auch vermittelt werden können, trotz allen Vorgaben, die einzuhalten sind. Denn der Umgang mit den Vorgaben wird sich anders gestalten, je nach hinterlegter Werte. Übertragen auf die Anwendung digitaler Hilfsmittel gilt dies ebenso. Denn es geht darum zu überlegen, zu hinterfragen, wie die Hilfsmittel angewendet werden ausgehend von bestimmten Werte. Ein Beispiel eines ethischen Wertes ist die Autonomie des Menschen zu handeln, zu bestimmen über sein Leben. Ausgehend von diesem Wert, wird die Sozialberatung, wird die Anwendung digitaler

Hilfsmittel grundlegend anders sein, als wenn die Autonomie unterstützter, bedürftiger Personen aberkannt wird.

Digitale Hilfsmittel verändern die menschliche Kommunikation in grundlegender Weise. Der Mensch denkt, das IT-Tool, der Roboter, die AI hingegen nicht. Die Herausforderung besteht darin diese technischen Möglichkeiten zu nutzen, ihnen aber nicht die Entscheidung über das zu Handelnde zu überlassen. Der Mensch bleibt der Boss!

Sozialarbeitende haben deshalb in der Beratung von Menschen in schwierigen Lebenslagen immer wieder zu hinterfragen, ob sie die Hilfsmittel im Sinne der Betroffenen und der ethischen Menschenrechte anwenden und ihre Ermessensmöglichkeiten kreativ zu nutzen.

- Weitere Informationen: https://www.ccne-ethique.fr/fr

5.6. Plenarsitzung « Soziale Dienste voranbringen durch Beziehungsorientierte und Wohlfahrtstechnologische Ansätze»

«Where Care Meets Tech» legt den Fokus auf zwei zentrale Schwerpunkte der Transformation sozialer Dienste: beziehungsorientierte Wohlfahrtsansätze und Wohlfahrtstechnologie. Die abschließende Diskussionsrunde brachte fünf Entscheidungsträgerinnen und -träger aus der lokalen und nationalen Regierungsebene sowie Führungskräfte aus dem Sozialdienstbereich zusammen, die daran arbeiten, die Sozialpolitik zu beeinflussen. Gemeinsam haben sie diskutiert, wie die Sozialpolitik ihres Landes sich entwickelt hat, die das Ziel verfolgt den Bedürfnissen der Menschen in ihren Gemeinschaften gerecht zu werden.

5.6.1. Referierende und deren Kernaussagen

Sophie Haestorp Andersen, Minister for Social Affairs and Housing, Denmark

Die dänische Regierung stellt fest, dass zu oft bedürftige Personen ihre Ansprüche nicht geltend machen (Nicht-Bezug). Deshalb sind verschiedene Massnahmen in Bearbeitung. Dabei sind auch digitale Lösungen im Gespräch. **Der Zugang zu sozialen Dienstleistungen muss einfacher werden**, die Ansprüche müssen schneller abgeklärt werden. Aarhus spielt dabei eine Vorreiterinnen-Rolle mit einer ganzen Reihe von partizipativen Projekten.

Efthymios Chatzitkeoklitos, Deputy Mayor of Social Policy Municipality of Thessaloniki, Greece

Griechenland hingegen hat viel Nachholbedarf. Daten werden immer noch im Word- und Excelformat gesammelt. Es existieren noch keine institutionalisierte Instrumente zur Vernetzung aller Informationen. Die Arbeit beginnt erst.

Lora Vidovic, Head of Office for Social Protection, Health Veterans and Persons with Disabilities at the City of Zagreb, Croatia

Kroatien hat das **Ziel alle staatlichen Dienstleistungen einfach und schnell für die Bevölkerung zugänglich zu machen**. Insbesondere für Menschen in prekären Lebenslagen ist diese Aufgabe wichtig.

Verena Staats, Chairwoman, German Association for Public and Private Welfare, Germany

Deutschland sieht in den digitalen Möglichkeiten eine grosse Unterstützung für pflegebedürftige und isolierte Menschen. Deshalb sind in diversen Projekten Bestrebungen in Gange.

Christian Budde, Alderman for Health and Care for Older People, Aarhus City Council

6. Workshops und Fallstudien

Während der Konferenz-Breakouts wurden parallele Sitzungen verschiedener Formate angeboten:

- **Fallstudien**: In dieser Sitzung wird eine Praxis, ein Dienstleistungsmodell, ein Projekt oder eine neue Idee (die bereits umgesetzt und in irgendeiner Form evaluiert wurde) vorgestellt, von der die Zuhörer lernen und die Diskussion anregen können. Die Sitzung beinhaltet Fragen und Antworten und eine interaktive Diskussion.
- **Workshop**: Hierbei handelt es sich um ein interaktives Treffen oder eine Fortbildungsveranstaltung, die darauf abzielt, ein spezielles Ergebnis zu erzielen, z. B. eine Anleitung oder einen Lernprozess, den die Teilnehmer anschließend nutzen können. Sie wird eine Form von Schulung und/oder Gruppenarbeit beinhalten.
- **Podiumsdiskussion**: Während dieser Sitzungen stellen 3-4 Organisationen ein Projekt zu einem ähnlichen Thema wie das Konferenzthema im Rahmen einer moderierten Podiumsdiskussion vor. Die Delegierten sind eingeladen, am Ende der Sitzung Fragen zu stellen.

➢ Liste der Referierenden: https://essc-eu.org/presenters-2/
➢ Link zum Parallelprogramm

6.1. Frankreich: Technologie für bessere Ernährung und Pflege nutzen

Podiumsdiskussion - Als grundlegender Aspekt der Menschenrechte sind Ernährungsrichtlinien der Schlüssel zur Gewährleistung einer angemessenen Versorgung. Die Bekämpfung der Ursachen von Mangelernährung ist für die Entwicklung wirksamer Pflegepolitiken unerlässlich. Der Pflegesektor entwickelt sich technologisch weiter, und die Lebensmittelversorgung wird durch Tools wie Apps, E-Gutscheine und QR-Codes modernisiert.

➢ Weitere Informationen: https://essc-eu.org/breakout-sessions-6/

6.2. Ernst & Young International: Die Zukunft der Langzeitpflege durch Technologie gestalten

Interaktiver Workshop - Als einer der am schnellsten wachsenden Sektor ist die Pflegewirtschaft entscheidend für eine funktionierende Gesellschaft. Sie ist auch für das Wohlbefinden einiger unserer schwächsten Gruppen, darunter ältere Menschen und Menschen mit Behinderungen, von entscheidender Bedeutung. Derzeit ist die Pflegewirtschaft jedoch nicht darauf vorbereitet, zukünftige Bedürfnisse zu erfüllen und den Bürgern bestmögliche Ergebnisse zu bieten. Es bedarf eines neuen, nachhaltigen Pflegemodells – unterstützt durch Technologie –, das sozialen Mehrwert schafft

- Weitere Informationen: https://de.wikipedia.org/wiki/Ernst_%26_Young

6.3. Schweden: Lern- und Innovationslabormodell für soziale Innovation

Interaktiver Workshop - Das Learning and Innovation Network zielt darauf ab, verschiedenen Bevölkerungsgruppen, darunter älteren Menschen, Familien mit kleinen Kindern, die mit zahlreichen Herausforderungen konfrontiert sind, und jungen Menschen mit psychischen Erkrankungen, integrierte und personenzentrierte Gesundheits- und Sozialdienste anzubieten

- Weitere Informationen: https://www.linkoping.se/utforarwebben/vard-stod-och-omsorg/forskning-och-utveckling/projekt-satsningar-och-aktiviteter/learning-and-innovation-network-link/

6.4. Grossbritannien: Reflektierte Praxis: Personalisierung von Modellen für moderne Herausforderungen

Interaktiver Workshop - Reflektierte Praxis beinhaltet die kritische Bewertung der eigenen Handlungen, Leistungen, Erfahrungen und Entscheidungen. Diese Schulung zielt darauf ab, die reflektierende Praxis in der Sozialfürsorge zu modernisieren, indem sie Praktikerinnen und Praktiker befähigt, Modelle auf der Grundlage praktischer Erfahrung zu entwickeln.

- Weitere Informationen: https://siobhanmaclean.co.uk/

6.5. Spanien: Big Data und Community-Aktivierung zur Bekämpfung von Einsamkeit

Interaktive Fallstudie - Vincles und Auzosare sind Programme, die Einsamkeit älterer Menschen durch die Kombination technologischer Innovationen mit gemeinschaftlichen Pflegeplänen bekämpfen. Mithilfe der Datenwissenschaft werden Informationen aus

verschiedenen, verstreuten und unverbundenen Quellen automatisch verarbeitet, um ältere Menschen, die von unerwünschter Einsamkeit bedroht sind, zu identifizieren und zu klassifizieren.

- Weitere Informationen: https://i2cat.net/projects/vincles/, https://www.esn-eu.org/practices/radars-project-knowing-and-recognizing-loneliness

6.6. Schweiz: Caseload Converter: Berechnung nachhaltiger Arbeitsbelastung und Personalausstattung in der Sozialfürsorge

Interaktive Fallstudie - Der Caseload Converter ist ein benutzerfreundliches Excel-Tool, das den Personalbedarf in Sozialdiensten in der Schweiz ermittelt. Das Tool unterstützt die Leiterinnen und Leiter sozialer Dienste dabei, den Personalbedarf gegenüber den politischen Behörden zu begründen und so ausreichende Ressourcen für eine effektive Leistungserbringung sicherzustellen.

- Weitere Informationen: https://skos.ch/themen/organisationsentwicklung/caseload-converter

6.7. Finnland und Spanien: Datendynamik in sozialen Diensten

Podiumsdiskussion - Die Nutzung von Daten in der Entwicklung sozialer Dienste ist entscheidend für die Schaffung effektiverer, effizienterer und reaktionsfähigerer Unterstützungssysteme. Durch die Analyse von Daten können Dienstleister Trends erkennen, den Bedarf der Gemeinde und der Nachbarschaft einschätzen und Interventionen gezielter gestalten, um gefährdete Bevölkerungsgruppen besser zu unterstützen.

Finnland arbeitet seit 10 Jahren an der Entwicklung digitaler Systeme in der Sozialberatung mit den Klientinnen und Klienten. Es wurde ein nationales vereinheitlichtes digitales Fallführungssystem (Kanta Services und Sosmeta) eingeführt. Dieses ist zugänglich sowohl für die zuständigen Sozialarbeitenden **wie auch für die Klientinnen und Klienten**. Die Herausforderung bleibt, das Personal der sozialen Dienste gut in das System einzuführen und zu begleiten.

In Spanien soll Gemeinwesenarbeit und Sozialraumorientierung unterstützt werden durch die Erfassung von socio-demografischen Daten zum sozialen Raum und deren Struktur (ECVEO). Auf der Basis dieser Daten und der Eingaben der betroffen Bevölkerung selbst, können dann die nachbarschaftlichen Massnahmen und Angebote aufgebaut werden. Das System ist im Aufbau.

6.8. Dänemark: Willkommen, hier sind Sie richtig!

Fallstudie - Die Gemeinde Aarhus verändert ihren Ansatz zur Unterstützung von Kindern und Familien. Sie wechselt von einem systemzentrierten Modell zu einem Modell, das Beziehungen und frühzeitige Prävention in den Vordergrund stellt. Ziel dieser Transformation ist es, Familien zu befähigen, aktiv an der Gestaltung ihrer Unterstützungspläne mitzuwirken und sich dabei auf ihre Stärken und Ziele zu konzentrieren. Durch die Förderung einer Kultur der Zusammenarbeit arbeiten Fachkräfte verschiedener Sektoren, darunter Sozialdienste, Bildung und Gesundheitswesen, eng zusammen, um personalisierte und koordinierte Unterstützung zu bieten.

Soziale Dienste der Stadt Aarhus stellten fest, dass irgendetwas schiefläuft. Hilfesuchende wurden von Schalter zu Schalter weitergereicht und mussten oft sehr lange auf Hilfe warten, die dann zu spät kam. Man fragte sich, warum das so ist. Das Resultat der Analyse: Hilfesuchende mussten ins System der angebotenen Hilfe passen. Man arbeitete systemgetrieben. Auf der Suche nach der richtigen Unterstützung sollte das System an die Bedürfnisse der Hilfesuchenden angepasst werden. Schliesslich wurde die gesamte Verwaltungsstruktur reformiert. Dies mit dem Ziel das Kind und die Familie ins Zentrum des Tuns zu stellen, den Zugang zur richtigen Stelle zu vereinfachen. Interdisziplinäre Teams kümmern sich nun um die Fälle, wobei ein Team-Mitglied den Kontakt zur Familie führt und die Familie im täglichen Leben begleiten soll. Das Team tauscht sich über Familie und Aufgaben aus und findet gemeinsam Lösungen. Die Unterstützung sollte auf einer Bestandesaufnahme basieren: Problemen, Fähigkeiten, Visionen. Dazu sollte immer erst Beziehung aufgebaut werden zwischen Familie und Sozialarbeiter:in. In der Bilanz berichteten die Vertreterinnen des Projektes auch vom Transformationsprozess, der offenbar ein riesiges Chaos war und harte Arbeit. Zu den Rahmenbedingungen gehörten auch wachsende finanzielle Restriktionen. Dennoch wird die Reform als richtig beurteilt und führte sogar zu Einsparungen, da die betreuten Familien sich besser aufgehoben fühlten und schneller wieder unabhängig wurden

- Weitere Informationen: https://aarhus.dk/media/whvlnrrq/bilag-til-foraeldreraadsmoede-31-marts-2022.pdf

6.9. Grossbritannien: Über die gelebte Erfahrung hinaus – Praxis mit Integrität transformieren

Podiumsdiskussion - Der Schlüssel zum Aufbau reaktionsfähiger und mitfühlender Pflegesysteme liegt in der Integration gelebter Erfahrungen in die Servicegestaltung und Pflegepolitik. In dieser thematischen Podiumsdiskussion berichteten die Teilnehmer von Personen, die die öffentliche Politik und die Pflegereform im Vereinigten Königreich maßgeblich beeinflusst haben, indem sie ihre Erfahrungen mit dem Pflegesystem teilten. Dieser partizipative und innovative Ansatz, hat das Potenzial einer sinnvollen, inklusiver Beteiligung der Patientinnen und Patienten aufzuzeigen

- Weitere Informationen: https://www.careengland.org.uk/care-and-support-alliance-show-us-you-care-campaign/

6.10. Belgien: Neue Berufsrollen als Brücke zwischen Pflege und Technologie

Fallstudie - Das Projekt konzentriert sich auf die Integration von Pflegetechnologien in die Altenpflege. Dabei kommt ein spezieller Ansatz zum Einsatz, der einen engagierten Pflegetechnologen und eine Technologiebibliothek umfasst, um die Kluft zwischen Pflegebedürftigen und technologischen Innovationen zu überbrücken. In dieser Sitzung erfahren die Teilnehmer, wie der Pflegetechnologe mithilfe eines relationalen Ansatzes direkt mit älteren Menschen und ihren professionellen und informellen Pflegekräften zusammenarbeitet. Er fungiert als Brücke zwischen Technologie und Pflegenutzern und bietet maßgeschneiderte Lösungen, die auf die individuellen Bedürfnisse und Pflegeumgebungen zugeschnitten sind.

- Weitere Informationen: https://www.mintus.be/

6.11. Spanien: Silver Circuits: Die Rolle der KI im Kampf gegen Einsamkeit älterer Menschen

Podiumsdiskussion - Einsamkeit ist ein großes Problem für ältere Menschen und beeinträchtigt ihre geistige und körperliche Gesundheit. Soziale Isolation kann zu Depressionen, kognitivem Abbau und einer verminderten Lebensqualität führen. Technologie bietet wirksame Lösungen gegen Einsamkeit, indem sie virtuelle Verbindungen mit Familie und Freunden über Videoanrufe, soziale Medien und Messaging-Apps ermöglicht. Online-Communitys, Virtual-Reality-Erlebnisse und digitale Lernplattformen bieten Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme und sozialen Interaktion.

6.12. Belgien: Fähigkeiten, Ausbildung und Partnerschaften in der Langzeitpflege

Fallstudie - Der Langzeitpflegesektor ist mit erheblichem Fachkräftemangel und Qualifikationsdefiziten konfrontiert, insbesondere im Bereich der digitalen Kompetenz und der personenzentrierten Pflege. Angesichts einer alternden Bevölkerung und der steigenden Nachfrage nach hochwertigen Dienstleistungen müssen Pflegekräfte in ganz Europa über die notwendigen Kompetenzen verfügen, um eine effektive und moderne Betreuung zu gewährleisten. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, wurde 2023 die „Partnerschaft für Kompetenzen in der Langzeitpflege“ gegründet.

6.13. Irland & Österreich: Stimmen stärken: Die entscheidende Rolle der Beteiligung älterer Menschen bei der Verbesserung der Pflegequalität

Podiumsdiskussion - Die aktive Beteiligung älterer Menschen an ihrer Pflege ist für die Verbesserung der Servicequalität unerlässlich. Wenn ältere Menschen in Entscheidungsprozesse, Alltagsaktivitäten und Feedbackprozesse eingebunden werden, wird die Pflege personenzentrierter, reaktionsschneller und auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Ihre Erkenntnisse und Präferenzen tragen zu einer Praxis bei, die Würde, Autonomie und allgemeines Wohlbefinden fördert. Indem sie ihre Meinung wertschätzen, schaffen Anbieter ein integrativeres, respektvolleres und qualitativ hochwertigeres Pflegeumfeld.

6.14. KPMG Italien & RAND: Verbesserung sozialer Dienste durch Datenintegration: Erkenntnisse aus der Praxis

Workshop - Die Fragmentierung von Datensystemen ist ein Hindernis auf dem Weg zu sozialen Diensten. KPMG führte eine Fallstudie in Zusammenarbeit mit RAND Europe durch und stellte vor, wie digitale Plattformen für das Datenmanagement ethisch vertretbar in soziale Dienste integriert werden können.

RAND ist eine wissenschaftliche Non-Profit Organisation aus den USA.: Sie befasste sich mit Indikatoren zur Gestaltung von digitalen Dienstleistungen für soziale Organisationen. Sie untersucht Beispiele solcher Digitalisierungsprogramme und den Erfahrungen. Im Resultat: Die digitalen Angebote müssen als Ausgangsbasis immer zum Ziel haben, die Lebensqualität der Betroffenen zu verbessern. Dabei gibt es ein Abwägen zwischen digitalen Interaktionen und Mensch zu Mensch Kontakten. Beides wird es auch in Zukunft brauchen. Wichtig ist, dass die direkte Kommunikation, Kontaktmöglichkeit nicht aufgegeben werden. Es soll nicht nur die Arbeit des Sozialarbeitenden erleichtert werden.

- Weitere Informationen: https://www.rand.org/randeurope/about/clients.html

6.15. Dänemark: Das Potenzial der Wohlfahrtstechnologie ausschöpfen

Workshop - Sozialtechnologie bietet erhebliches Potenzial, soziale Pflegedienste zu transformieren, indem sie die Lebensqualität der Bürger verbessert und die Effizienz des Personals steigert. Die Gemeinde Aarhus und die Sozialdienste der Region Mitteldänemark sind Vorreiter bei der Nutzung von Technologien wie virtuellen Besuchen und Windelsensoren zur Verbesserung der Pflege.

6.16. Belgien/Italien : Stärkung der Gemeinschaften: Bürgerbeteiligung bei der Verbesserung von Dienstleistungen

Podiumsdiskussion - Bürgerbeteiligung ist entscheidend für die Verbesserung lokaler Dienstleistungen und stellt sicher, dass diese auf die Bedürfnisse der Gemeinde abgestimmt sind. Wenn sich Einwohner aktiv an Entscheidungen beteiligen, Feedback geben und mit Dienstleistern zusammenarbeiten, werden Richtlinien und Programme effektiver und wirkungsvoller. Beteiligung fördert das Verantwortungsgefühl, stärkt das Vertrauen zwischen der Bevölkerung und den lokalen Behörden und führt zu innovativen, basisorientierten Lösungen.

Rodolfo Sardone, Scientific Coordinator, Local Healthcare Authority of Taranto, Italy
Die Stadt Taranto ist mit hoher Umweltverschmutzung und klimabedingten hohen Sommertemperaturen belastet. In soziodemografischer Hinsicht ist auch festzustellen, dass die Bevölkerung in prekären Verhältnissen lebt und einen hohen Bildungsnachholbedarf hat. Das Bestreben des nun startenden Projektes ist zusammen mit der Bevölkerung nach Massnahmen zur Verbesserung der Lebensqualität in Taranto zu suchen. Die Finanzierung wird mit der EU koordiniert. Es geht einerseits um räumliche Verbesserungen durch Begrünung der Stadt und andererseits Erhebung der Bedürfnisse der Bevölkerung.

- Weitere Informationen: https://www.ctecalliope.it/

Kirsten Dewaelheyns, Innovator in Local Social Policy, The Association of Flemish Cities and Municipalities (VVSG), Belgium
Das Projekt (gestartet 2024) hat zum Ziel den digitalen Gap vulnerabler Bevölkerung zu überwinden. Alle Bereiche der staatlichen Dienstleistungen wurden auf ihre Erreichbarkeit und Kundenfreundlichkeit für die Bevölkerung untersucht. Welche Barrieren bestehen und wie kann der Zugang verbessert werden **(«inclusive services»)**?

Zur Verbesserung des Zuganges zu Informationen wurde ein prozessorientiertes Tool entwickelt, das die Schnittstelle und Informationen der Verwaltungszweige und deren Dienstleistungen mit der Bevölkerung und untereinander gewährleistet. Im Tool können Informationen eingeholt und Anliegen deponiert werden. Zugang zum Tool erfolgt über eine persönliche Registrierung. Die verantwortliche Person für das Tool überprüft die Eingaben, bevor sie abgegeben werden können auf persönliche Datenangaben, Hassnachrichten, etc. und blockiert sie. Eingaben werden an den zuständigen Stellen weitergeleitet zur Bearbeitung. Die Weiterentwicklung des Tools erfolgt in einem co-creating-process mit den Verwaltungen und der Bevölkerung. Im September 2025 wird das Tool in 9 Gemeinden geprüft bis Herbst 2026.

- Weitere Informationen: https://www.vvsg.be/projecten/lokaal-signaal

6.17. Grossbritannien: Massgeschneiderte, lokale, personenzentrierte Unterstützung für Menschen mit komplexen Bedürfnissen

Interaktive Fallstudie – Diese Initiative richtet kleine Unterstützungsorganisationen ein, die personenzentrierte, spezialisierte Unterstützung bieten und älteren Menschen und Menschen mit Behinderungen ein unabhängiges Leben in ihren eigenen vier Wänden ermöglichen. Diese Organisationen integrieren Sozialarbeiter, Gesundheitsfachkräfte und Erfahrungsgruppen und gewährleisten so einen flexiblen und ganzheitlichen Betreuungsansatz.

- Weitere Informationen: https://www.ndti.org.uk/

6.18. Spanien: Integrierter Ansatz zur Bekämpfung sexueller Gewalt bei Kindern und Jugendlichen

Interaktive Fallstudie – Die Barnahus-Strategie zielt darauf ab, alle Formen sexueller Gewalt gegen Kinder durch einen integrierten Ansatz zu bekämpfen. Kinder und Jugendliche, die solche Gewalt melden, erhalten sektorübergreifende Unterstützung an einem Ort. Die Stimme der Kinder wird dabei gehört und respektiert.

- Weitere Informationen: https://www.gewaltinfo.at/themen/gewalt-an-kindern/barnahus-ein-skandinavisches-erfolgsmodell.html

6.19. Belgien: Stärkung schutzbedürftiger Bürger durch eine digitale Serviceplattform

Interaktive Fallstudie – „Mein Sozialdossier“ (https://www.antwerpen.be/info/mijn-sociaal-dossier «my social file ») ist eine digitale Plattform, die schutzbedürftigen Bürgern im belgischen Antwerpen den Zugang zu sozialen Diensten erleichtern soll. Viele Nutzer dieser Dienste stehen aufgrund von Sprachbarrieren, eingeschränkten digitalen Fähigkeiten und komplexen Verwaltungsprozessen vor Herausforderungen. Die Plattform bietet sicheren, direkten Zugriff auf persönliche Fallinformationen und ermöglicht es Einzelpersonen, ihre Unterstützung selbst zu verwalten. Gleichzeitig wird die Arbeitsbelastung der Sozialarbeiter reduziert.

Während der Pandemie, wurden viele Verwaltungseinheiten geschlossen, was diese forderte auf andere Wege mit ihren Kundinnen und Kunden, Klientinnen und Klienten in Verbindung zu bleiben. Mit der Einführung dieser digitalen Plattform ermöglichte es den betroffenen Personen ihre Unterlagen und Informationen direkt zur Hand zu haben (24/7). Für die Sozialarbeitende bedeutet es mehr Zeit zur Verfügung zu haben für Personen, die keine digitale Affinität haben und lieber eine Beratung von Mensch zu Mensch wünschen. Begleitend zur Einführung der Plattform wurde ein Change-Manager eingestellt. Seine

Aufgabe bestand darin die Handhabung der Online-Plattform den Sozialarbeitenden zu erklären.

Drei spezifische Herausforderungen sind bei der Einführung einer solchen App zu beachten:

- Mangelnde digitale Affinität und sprachliche Hürden:
  Drei Sozialarbeitende wurden beauftragt Klientinnen und Klienten den Umgang mit der Plattforme zu üben. Eine solche Unterstützung ist gerade für digital nicht affine Personen grundlegend. Dies auch, weil die Plattforme aktuelle nur auf flämisch formuliert ist (gesetzliche Vorgabe).
- Ausbildung des Personals:
  Aufgabe des Change-Managers liegt darin das Personal zu formen und weiterbilden bei der Anwendung der Plattform.
- Einweg-Kommunikation:
  Zurzeit können nur die Klientinnen und Klientin Eingaben in die Plattform machen und Dokumente abgeben. Die Sozialarbeitende nicht. Dies wird in einem nächsten Schritt beachtet.

2024 startete das Pilotprojekt in verschiedenen Diensten.

Jetzt sind 20% der unterstützten und beratenen Personen in der Anwendung der Plattform.

Das Ziel des Projektes ist es über diesen Weg der Plattform die unterstützten Personen in den digitalen Möglichkeiten einzuführen.

In Dänemark besteht ein digitales Unterstützungssystem für Obdachlose: Es wurde eine App entwickelt, die auf Angebote und Dienstleistungen hinweist und Obdachlose die Möglichkeit gibt diese in Anspruch zu nehmen, sich anzumelden.

6.20. Dänemark: Den Wandel vorantreiben: Die Rolle dänischer Sozialmanager bei der Politikentwicklung

Interaktiver Workshop – Die Führungskräfte der dänischen kommunalen Wohlfahrtsdienste sind Dänemarks Vereinigung der Leiter sozialer Dienste. Sie vereint Leiter mit dezentralisierten Zuständigkeiten in den lokalen Behörden des Landes in Bezug auf soziale Dienste, kommunale Gesundheitsversorgung, Beschäftigung und Dienste für ältere Menschen, um die Politikentwicklung und die Leistungserbringung zu verbessern.

6.21. Spanien: Ausbau lokaler Pflegeökosysteme

Interaktive Fallstudie – Unter dem Motto „Lokale Pflegeökosysteme“ (LCEs) hat der Kreisrat von Gipuzkoa im nordspanischen Baskenland dieses Programm entwickelt, um die Pflege durch die Koordination von Gesundheits-, Sozial- und Gemeindediensten innerhalb der Gemeinden zu verbessern. Dies geschieht durch personalisierte Pflegepläne, eine digitale Plattform für die Interoperabilität von Daten aus Gesundheits- und Sozialdiensten und ein Governance-Modell, das die Teilhabe und Beteiligung von Fachkräften und Bürgern fördert.

6.22. USA: Interaktive Diskussion mit führenden Vertretern des US-Amerikanischen Human Services

Fallstudie – An diesem moderierten Panel nahmen zwei führende US-amerikanische Führungskräfte aus dem Human Services-Bereich teil. Sie diskutierten die Arbeit ihrer Behörden, Prioritäten, Herausforderungen und Zukunftsziele für den Sektor. Die interaktive Sitzung lud die Teilnehmer ein, Fragen zu stellen und ein gemeinsames Verständnis der vielfältigen globalen Kontexte zu fördern, in denen Führungskräfte im Human Services-Bereich wirkungsvolle Ergebnisse erzielen.

- Weitere Informationen: https://aphsa.org/

6.23. Italien, Dänemark, Rumänien: Stärkung des Lebens durch inklusive Dienstleistungen

Podiumsdiskussion – Sozialdienste spielen eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung von Menschen mit geistiger Behinderung oder Autismus, indem sie wichtige Ressourcen, Interessenvertretung und Unterstützung bereitstellen, um ihre Lebensqualität zu verbessern. In dieser Sitzung lernten die Teilnehmer drei verschiedene Ansätze zur Unterstützung von Menschen mit Behinderungen in ganz Europa kennen.

6.24. Deloitte, Belgien, Abu Dhabi: Kinder schützen: Geschichten einer sich verändernden Landschaft

Podiumsdiskussion – Der Wandel hin zu koordinierten, vielseitigen Maßnahmen in der Kinder- und Familienhilfe ist wichtiger denn je. Um sicherzustellen, dass die Dienste proaktiv, reaktionsschnell und auf die Bedürfnisse der Betroffenen zugeschnitten sind, ist eine Abstimmung von Politik, Praxis und Technologie erforderlich. Neue Instrumente bieten die Möglichkeit, frühzeitige Interventionen zu stärken und gleichzeitig die menschliche Bindung im Mittelpunkt der Leistungserbringung zu halten.

Bei der Sitzung von Deloitte kommt ein internationales Gremium aus Praktikern zusammen, um zu erörtern, wie Zusammenarbeit, Technologie und Innovation dazu beitragen können, integriertere und wirksamere Unterstützungssysteme für Kinder und Familien aufzubauen.

6.25. Chile, Weltbank: Stärkung der Sozialschutzsysteme: Lehren aus Lateinamerika

Podiumsdiskussion – Bürger beklagen mitunter, dass die Sozialschutzsysteme oft durch übermäßige Bürokratie belastet seien, was ihre Effizienz beeinträchtige und die Bürger daran hindere, ihre gesetzlichen Ansprüche in vollem Umfang wahrzunehmen. Dies führe zu Frustration und dem Eindruck systemischer Schwäche.

Um diese Herausforderung zu bewältigen, wird den Teilnehmern in dieser Sitzung gezeigt, wie Chile die Effizienz seines Sozialschutzsystems durch die Implementierung zentralisierter Datenbanken und Portale mit einheitlichem Zugang für die Bürger verbessert hat.

6.26. Microsoft: Das Potenzial generativer KI für soziale Dienste freisetzen

Interaktiver Workshop – Generative KI hat das Potenzial, die Arbeitsweise von Sozialarbeitern zu revolutionieren und die Leistungserbringung zu verbessern. Ihr Potenzial ist jedoch noch weitgehend ungenutzt. Sozialarbeiter stehen oft vor Hindernissen wie verstreuten Daten, Sprachproblemen und zeitaufwändigen Aufgaben wie dem Transkribieren und Zusammenfassen von Besprechungsnotizen. Gleichzeitig verlieren sich Menschen, die diese Dienste in Anspruch nehmen müssen, möglicherweise in der Komplexität der Pflegesysteme.

In dieser Sitzung zeigt Microsoft den Teilnehmern, wie generative KI nahtlos in bestehende Systeme integriert werden kann und so erhebliche Zeit- und Leistungsgewinne ermöglicht.

Copilot ist als neuer IT-Assistent entwickelt worden und kommt nun neu auf dem Markt. Die Unterstützung besteht darin, dass all die Unterlagen auf die Copilot Zugriff hat, kann er nutzen, um gestellte Fragen zu beantworten, Zusammenfassungen von langen Texten zu erstellen und Texte auf der Basis von Stichwörtern zu formulieren. Dabei ist für eine Organisation entscheidend, dass Co-Pilot die internen Informationen verwendet, damit die Antworten auf die spezifische Sprache und Bedürfnisse der Firma eingehen und nicht das ganze Internet berücksichtigt. Mehrere Sprachen können angewendet werden.

Zur Datensicherheit muss die Organisation, die Co-Pilot verwendet, Kriterien hinterlegen über die Gebrauchs- und Weiterleitungsmöglichkeiten der Daten. Sie muss zudem auf die Berücksichtigung der corporate-identity-Sprache achten, d.h. Co-Pilot Unterlagen anbieten, die dies gewährleisten.

Das Ziel ist Zeit zu gewinnen, um diese für die eigentliche Arbeit zu verwenden.

- Weitere Informationen: https://copilot.microsoft.com/chats/xxBm38itzj8E8j8FUHYFU

7. Praxisbörsen

Alle Informationen zu den folgenden Praxisbörsen sind unter Praxisbörsen zu finden:

7.1. Frankreich: Immersive Virtual-Reality Trainings zur Bewältigung herausfordernder Interaktionen

Institut 4.10 bietet eine immersive Virtual-Reality (VR)-Erfahrung, die darauf abzielt, herausforderndes Verhalten in Empfangsdiensten zu verhindern. Diese Schulung, die für Sozialarbeiter im Kontakt mit der Öffentlichkeit unerlässlich ist, soll ihre Fähigkeit stärken, respektloses oder aggressives Verhalten empathisch zu erkennen, zu entschärfen und darauf zu reagieren

- Weitere Informationen: https://institutquatredix.fr/

7.2. Polen: Verhinderung der Cyber-Exklusion älterer Menschen in polnischen Sozialdiensten

Dieses Projekt zielt darauf ab, älteren Menschen den Zugang zu IKT-gestützten sozialen Diensten in Polen zu erleichtern. Das Projekt leistet einen Beitrag zur öffentlichen Verwaltung, indem es politischen Entscheidungsträgern und Dienstleistern bei der Schaffung wirksamer digitaler Unterstützungssysteme für ältere Menschen als Orientierungshilfe dient. Die Ergebnisse unterstreichen den Bedarf an zielgerichteten Maßnahmen, digitalen Werkzeugen für Transparenz und verbesserter Zugänglichkeit von kommunalen Dienstleistungen, um eine stärkere soziale Eingliederung zu fördern.

7.3. Dänemark: Online-Gemeinschaft für Menschen mit Aphasie

Aphasie, eine Sprachstörung nach einer Hirnverletzung, beeinträchtigt das Sprechen, Verstehen, Lesen und Schreiben und führt oft zu Isolation und Einsamkeit. Kommunikation ist für die soziale Teilhabe von entscheidender Bedeutung, und Menschen mit Aphasie haben Schwierigkeiten, sich wie früher am täglichen Leben zu beteiligen. Das Projekt hat gezeigt, dass ein strukturiertes Online-Modell mit geschulten Freiwilligen und professioneller Betreuung eine sinnvolle Lösung für die soziale Eingliederung ist.

7.4. Italien: Gemeinschaftsorganisationen spielen eine Schlüsselrolle im lokalen Wohlfahrtsraum

Das Ergebnis des Projekts ist ein tieferes Verständnis dafür, wie nicht-formale Kooperationen die Erbringung von Dienstleistungen positiv beeinflussen und soziale Innovation fördern können. Diese Erkenntnisse könnten dazu beitragen, die Gestaltung und Umsetzung

künftiger sozialer Dienstleistungen zu verbessern und integrativere, gemeinschaftsorientierte Ansätze zu fördern.

7.5. GB, Schottland: Outside-IN: Videoanrufe für die Sozialarbeit in Gefängnissen

Das Projekt «Near Me» befasst sich mit dem wachsenden Druck auf die schottische Sozialarbeit, insbesondere mit den Herausforderungen der Personalbeschaffung, der Mitarbeiterbindung und der steigenden Arbeitsbelastung. Das Pilotprojekt, das im Juli 2024 in HMP Stirling, einem Frauengefängnis und einer Jugendstrafanstalt in Schottland, gestartet wurde, hat erhebliche Vorteile gezeigt, darunter eine geringere Reisezeit, mehr Flexibilität und sinnvollere Interaktionen. Die Rückmeldungen von Fachleuten und Gefangenen waren durchweg positiv und betonten die Vertrauensbildung und die verbesserte Kommunikation.

Die Initiative zielt darauf ab, den Einsatz der Near-Me-Technologie auszuweiten, um die Praxis der Sozialarbeit in Gefängnissen zu modernisieren.

7.6. Spanien: INFOSIA: KI-Tool zur Unterstützung der Bürger

Das von der Stadtverwaltung Madrid entwickelte Projekt InfoSIA integriert künstliche Intelligenz (KI), um die sozialen Dienstleistungen durch personalisierte Unterstützung für die Bürger zu verbessern. Die KI-gesteuerte Anwendung unterstützt Fachkräfte dabei, Bürgerinnen und Bürger zu den verfügbaren Leistungen und Diensten zu führen, einschließlich der Angebote der Stadtverwaltung, der Region und des Staates.

- Weitere Informationen: https://aslan.es/mejora-de-la-eficiencia-y-experiencia-del-empleado-candidatura2025/

7.7. Belgien: Verbesserung des Wohlbefindens von Angehörigen mit KI-Chatbots

Dieses Projekt befasst sich mit der Verbesserung der Online-Unterstützung in der personenzentrierter Pflege, insbesondere in der Sozialarbeit und bei psychiatrischen Diensten. Dieses KI-gesteuerte Tool, das anhand von Chat-Protokollen aus der Praxis trainiert und durch Experten-Feedback verfeinert wurde, verbessert die Bereitstellung von Dienstleistungen, indem es Routineanfragen bearbeitet und einfühlsame Antworten auf komplexe Fälle gibt.

Vorläufige Ergebnisse deuten auf eine verbesserte Effizienz und Qualität des Supports hin. Der Chatbot ermöglicht es den Fachleuten, sich mehr Zeit für komplexe Fälle zu nehmen, das Wohlergehen der Beziehung zu verbessern und gleichzeitig die Bereitstellung von Dienstleistungen zu rationalisieren.

- Weitere Informationen: https://www.arteveldehogeschool.be/en

7.8. ESN-intern: SISWEC: Stärkung der Fähigkeiten von Sozialarbeitende in einem Europa in Krise

SISWEC zielt darauf ab, die Ausbildung von Sozialarbeitern zu reformieren, um die wachsenden Herausforderungen zu bewältigen, denen Fachkräfte inmitten sich überschneidender Krisen gegenüberstehen. Durch die Vereinigung von Hochschulen und Netzwerken der Sozialarbeit möchte das Projekt die Ausbildungsbedürfnisse im Hinblick auf die sich entwickelnden gesellschaftlichen Probleme neu definieren. Es geht auch die Fragmentierung sozialer Aktivitäten, Politiken und Berufe in ganz Europa an. Mit der Zusammenarbeit von zwei europäischen Netzwerken und fünf Universitäten strebt SISWEC an, zukünftige Sozialarbeiter mit den notwendigen Fähigkeiten auszustatten, um sich an ein sich wandelndes Umfeld anzupassen, und dabei sowohl akademische Exzellenz als auch soziale Relevanz in einer von Krisen betroffenen Europa zu gewährleisten.

- Weitere Informationen: https://www.socialworkerskills.eu/

7.9. Deutschland: Unterstützung von Angehörigen der Gesundheitsberufe und des Pflegepersonals durch Telebetreuung (D)

Das TeleNursing-Projekt adressiert den dringenden Bedarf an verbessertem Zugang zu Gesundheitsdiensten, insbesondere in abgelegenen, ländlichen und unterversorgten Gebieten, indem es Pflegekräfte und Betreuer mit digitalen Telepflege-Kompetenzen ausstattet. Die Initiative richtet sich sowohl an aktive Gesundheitsfachkräfte als auch an Pflegekandidaten in der beruflichen Ausbildung. Durch eine selbstgesteuerte digitale Lernplattform und fünf Schulungsmodule in mehreren Sprachen deckt das Projekt zentrale Themen wie digitale Kommunikation, Patientenbewertung, Management chronischer und akuter Erkrankungen sowie Strategien zur Fernbetreuung ab. Die Plattform wurde mit mehr als 80 Gesundheitsfachkräften in sechs Ländern pilotiert.

7.10. Belgien: Stärkung der sozialen Dienste im digitalen Zeitalter

Das Projekt befasst sich mit der digitalen Ausgrenzung im Bereich der Sozialdienstleistungen und konzentriert sich auf schutzbedürftige Kunden, die Gefahr laufen, im digitalen Transformationsprozess zurückgelassen zu werden.

Es soll sicherstellen, dass soziale Dienstleistungen zugänglich, benutzerfreundlich und inklusiv sind, insbesondere für Personen mit begrenzten digitalen Fähigkeiten. Der Ansatz beinhaltet die Integration von Unterstützung bei der digitalen Kompetenz, das Angebot von nicht-digitalen Alternativen und die Anwendung des Prinzips „klicken, anrufen, verbinden“, um gleichen Zugang für alle zu gewährleisten.

Das Projekt fördert das Empowerment von Kunden und Sozialarbeitern, indem es sie mit den Fähigkeiten ausstattet, sich auf digitalen Plattformen zurechtzufinden und sich für integrative Dienstleistungen einzusetzen. Das Projekt hatte eine messbare Wirkung, indem

es die lokale Politik zur digitalen Eingliederung beeinflusste und den Beauftragten für digitale Eingliederung Instrumente zur Unterstützung gefährdeter Bevölkerungsgruppen an die Hand gab. Es hat zu politischen Änderungen, verbesserter täglicher Unterstützung und einem kulturellen Wandel hin zu einer Priorisierung der digitalen Inklusion und der nutzerzentrierten Gestaltung von Dienstleistungen geführt, wodurch die Kunden gestärkt und langfristige Verbesserungen bei der Zugänglichkeit von Sozialdienstleistungen gefördert werden.

7.11. Spanien: Stärkung der Bürger mit digitalen Kanälen für schnellen Servicezugang

Dieses Projekt befasst sich mit dem Bedarf an zugänglichen, effizienten und benutzerfreundlichen digitalen Lösungen für Nutzer von Sozialdienstleistungen, um bürokratische Hindernisse abzubauen und die Interaktion mit Fachleuten zu verbessern. Durch die Verbesserung der Zugänglichkeit und Effizienz stärkt das Projekt die Eigenverantwortung der Bürgerinnen und Bürger und die Reaktionsfähigkeit der Verwaltung und stellt sicher, dass die digitale Transformation bei den Sozialdiensten der Inklusion und der Benutzerfreundlichkeit für alle Nutzerinnen und Nutzer Priorität einräumt.

7.12. Grossbritannien: Intervention verändern: Ein neuer Ansatz für DIE

Das Modell der Veränderungsintervention befasst sich mit zentralen Herausforderungen in der Sozialarbeit, indem es Neugierde und kritische Reflexion fördert, wenn Interventionen auf Widerstand stoßen. Der Schwerpunkt dieses Modells liegt auf der Stärkung von Sozialarbeitern und den Menschen, die sie unterstützen, durch die Erleichterung sinnvoller Gespräche, insbesondere wenn bei der Umsetzung positiver Interventionen Widerstand auftritt. Es bietet auch strukturierte Schulungen und Instrumente für Sozialarbeiter, um die Praxis zu verbessern und die Ergebnisse zu steigern.

- Weitere Informationen: https://siobhanmaclean.co.uk/

7.13. Dänemark: Besserer Schlaf für schutzbedürftige Bürger: Technologie trifft auf Ethik und Partizipation

Dieses Projekt befasst sich mit diesen Problemen, indem es in der Region Mitteldänemark maßgeschneiderte „Technologiepakete zur Schlafintervention“ einführt, die Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen, einschließlich körperlicher Behinderungen und psychischer Probleme, unterstützen. Im Rahmen des Projekts werden 14 technologische und analoge Schlaflösungen eingeführt, wie z. B. IoT-basierte zirkadiane Beleuchtung, biometrische Überwachung, beschwerte Decken und Achtsamkeits-Apps. Die Kunden können in Zusammenarbeit mit den Pflegekräften personalisierte Maßnahmen auswählen, die ihren Schlaf am besten unterstützen und so ihre Autonomie und ihr Engagement fördern.

7.14. Ukraine: Automatisiertes System zur Registrierung humanitärer Hilfe

Das automatisierte Registrierungssystem für humanitäre Hilfe beseitigt Ineffizienzen bei der Verteilung von Hilfsgütern, indem es die Registrierung, Verfolgung und Bereitstellung rationalisiert. Das Projekt integriert auch das Engagement der Gemeinschaft und sieht Feedbackschleifen vor, um sicherzustellen, dass die Hilfe die Bedürftigen effizient erreicht. Das in der Ukraine eingeführte System hat die Verfolgung und Kontrolle der Verteilung humanitärer Hilfe erheblich verbessert. Die Erhöhung der Transparenz und die Verringerung des Korruptionsrisikos haben das Vertrauen in den Hilfsprozess gestärkt. Die Fähigkeit des Systems, Abläufe zu rationalisieren, eine gerechte Verteilung der Hilfe zu gewährleisten und die Regierungsführung zu verbessern, unterstreicht seine Wirkung auf die humanitäre Hilfe.

7.15. Spanien: Erfahrungen sozialer Innovationen im dritten Sektor in Katalonien

M4Social ist das Projekt für digitale Innovation der Taula d'Entitats del Tercer Sector de Catalunya. Dieses Projekt ist Teil der Kernaktivitäten der Organisation und gliedert sich in drei Hauptbereiche:

1. das Wissen der Organisationen erweitern;
2. die Kommunikation mit staatlichen Institutionen verbessern;
3. multilaterale Allianzen mit einem menschenrechtsorientierten Ansatz und einer Perspektive der doppelten Transformation (digital und ökologisch) fördern.

- Weitere Informationen https://m4social.org/

7.16. ESN-intern: Inspire: Unterstützung der Inklusion in ländlichen Gebieten durch Smart Village Labs

INSPIRE ist ein Horizon Europe-Projekt, das die soziale Inklusion und das Wohlbefinden von Bürgern und gefährdeten Gruppen in ländlichen Gebieten Europas fördert und gleichzeitig Faktoren der sozialen Ausgrenzung entgegenwirkt. Insbesondere trägt das Projekt dazu bei, den Zugang von ländlichen Bürgern und Menschen in vulnerablen Situationen zu hochwertigen Sozialdiensten zu verbessern. Um seine Ziele zu erreichen, wird das Projekt eine neuartige territoriale Typologie der ländlichen Gebiete Europas hinsichtlich sozialer Inklusionswerte bereitstellen, sieben „Smart Village Labs" für die Pilotinterventionen schaffen und betreiben und schließlich ein spezielles Dashboard für die Politik der sozialen Inklusion in ländlichen Gebieten liefern, um Entscheidungsträger dabei zu unterstützen, wirksame und kosteneffiziente Maßnahmen zur Förderung der sozialen Inklusion in ländlichen Regionen Europas zu ergreifen.

- Weitere Informationen: https://white-research.eu/inspire-project-kicks-off-a-new-chapter-for-social-entrepreneurship-in-rural-europe/

7.17. Finnland: Informationsmanagement im sozialen Wohlfahrtswesen

Die Entwicklung des Informationsmanagements im sozialen Wohlfahrtssektor Finnlands ist entscheidend für effektive Dienstleistungen. Das Finnische Institut für Gesundheit und Wohlfahrt (THL) unterstützt Dienstleister und Systemanbieter. Das Hauptziel ist es, den Zugang zu hochwertigen Kundendaten sicherzustellen, die Fachkräfte unterstützen und die Sekundärnutzung der Daten erleichtern.

Die Schwerpunktbereiche umfassen die landesweite Implementierung von IKT-Diensten, die Verbesserung der Dokumentationsfähigkeiten und die Sicherstellung bewährter Praktiken. Gesetzliche Vorgaben schreiben die Einführung strukturierter Dokumentation im Sozialwesen vor. Nationale Systeme wie Kanta bilden eine solide Grundlage für das Informationsmanagement. Dieser integrierte Ansatz verbessert die Interoperabilität und ermöglicht effektivere, klientenzentrierte Sozialdienste sowohl im öffentlichen als auch im privaten Sektor.

7.18. England: Digitalisierung der Sozialfürsorge

Das «Digitising Social Care Programme» wurde von der Regierung in England eingerichtet, um die Nutzung digitaler Werkzeuge und Technologien in der Sozialfürsorge zu unterstützen. Zwei der Ziele waren:

1. Förderung der Nutzung digitaler Fallführungssysteme: Im Jahr 2021 nutzten 40 % der registrierten Sozialfürsorgeanbieter in England ein digitales Sozialfürsorgedokumentationssystem (DSCR). DSCRs können die administrative Belastung des Personals reduzieren und dadurch Zeit für die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Pflege freisetzen. Um diese Vorteile landesweit auszubauen, hat sich die Regierung verpflichtet, den Einsatz von DSCRs bis März 2025 auf 80 % der registrierten Anbieter zu erhöhen.
2. Aufbau einer evidenzbasierten Grundlage für Pflegetechnologien: Es gibt viele Technologien, die das Potenzial haben, qualitativ hochwertige Pflege zu unterstützen. Allerdings sind diese Technologien noch nicht weit verbreitet, und die Menge sowie Qualität der Nachweise für ihre Wirksamkeit sind gering. Um diese Evidenzbasis zu verbessern, hat sich die Regierung verpflichtet, eine Reihe von Pflegetechnologien im Rahmen von Pilotprojekten zu testen und zu evaluieren.

7.19. Spanien: Open Living Labs für eine integrative digitale Transformation

Die Initiative Col-laboratori Catalunya fördert die digitale Eingliederung und Innovation durch die Förderung der Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft, Industrie, Regierung und Zivilgesellschaft in ganz Katalonien. Sie richtet sich an verschiedene Gruppen, um

gemeinsam Lösungen für gemeinsame Herausforderungen in den Bereichen Bildung, Gesundheit und digitale Verwaltung zu entwickeln. Die Initiative fördert die Beteiligung durch kollaborative Netzwerke und die Einführung einer digitalen Plattform, die zusammen mit DECIDIM entwickelt wurde und Online- und Hybrid-Interaktionen ermöglicht. Diese Plattform steht im Einklang mit den UN-Zielen für nachhaltige Entwicklung und der katalanischen Charta der digitalen Rechte. Ein neues thematisches Col-laboratori für 2025 wird das Engagement der Bürger für die digitale Verwaltung weiter stärken.

8. Projekt-Foren

Alle Informationen zu den folgenden Praxisbörsen sind unter Projekt-Foren zu finden:

8.1. Kroatien: E-Learning Vorbereitung Junger Menschen auf ein unabhängiges Leben

Dieses von der Stadt Zagreb geleitete Projekt unterstützte junge Menschen, die kurz vor dem Schulabschluss stehen und die alternative Betreuung verlassen, bei der Vorbereitung auf ein unabhängiges Leben. Achtzig junge Menschen aus ganz Kroatien waren an der Entwicklung einer E-Learning-Anwendung beteiligt, die ihnen Fragen zur Arbeitssuche, zur Suche nach einer angemessenen Wohnung und zur Verwaltung ihrer persönlichen Finanzen beantworten sollte. Die E-Learning-Anwendung ist jetzt sowohl für die jungen Menschen als auch für diejenigen, die mit ihnen arbeiten, online verfügbar.

- Weitere Informationen: https://eeagrants.org/archive/2014-2021/projects/HR-ACTIVECITIZENS-0103

8.2. Spanien: VIDAAS-Zentrum: Autonome, aktive und gesunde Entwicklung

VidAAs reagiert auf die Notwendigkeit, die Autonomie und Lebensqualität der Menschen, insbesondere im Bereich der Behinderung, durch soziale Innovation und sektorübergreifende Zusammenarbeit zu verbessern. Dies geschieht durch ein Innovationslabor, das Fachleute, Akademiker, Unternehmen und die Gemeinschaft zusammenbringt, um den Einsatz von Technologie zur Verbesserung des sozialen Wohlbefindens zu untersuchen. Durch die „Living Lab“-Methode erleichtert VidAAs die aktive Beteiligung der Menschen an der Entwicklung und Validierung von technologischen Wohlfahrtslösungen in realen Umgebungen. Nach einer ersten Bedarfsanalyse waren die Gemeinschaftsorganisationen der Ansicht, dass das Centro VidAAs nicht nur sehr interessant, sondern auch notwendig für die soziale Innovation sei.

- Weitere Informationen: https://navarrahealthcluster.com/en/about-the-cluster/alliances/

8.3. Aserbaidschan: Unterstützung der sozioökonomischen Entwicklung von jungen Menschen mit Behinderung

Dieses Projekt unterstützt junge Menschen mit Behinderungen beim Übergang von der Ausbildung in die Beschäftigung und beim vollen Zugang zum Arbeitsmarkt. Durch das Engagement von Studenten und Absolventen, ihren Eltern, Fachleuten aus dem Hochschulbereich, Berufsbildungseinrichtungen und Arbeitgebern aus großen Unternehmen und Organisationen zielt dieses Projekt darauf ab, die individuellen und beruflichen Fähigkeiten junger Menschen zu verbessern, die bestehende Einstellung der Gesellschaft und der Arbeitgeber ihnen gegenüber zu hinterfragen und folglich ihre Ausbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten sowie ihre wirtschaftliche Unabhängigkeit zu verbessern. Siebzig junge Menschen mit Behinderungen haben von dem Projekt profitiert, das bisher eine Zufriedenheitsquote von 100 % aufweist und nun vollständig umgesetzt wird. Als Nächstes stehen die dauerhafte Etablierung des Programms und die Einrichtung einer digitalen Plattform auf der Tagesordnung, um eine effektivere Interaktion zwischen Studierenden und Arbeitgebern zu ermöglichen.

- Weitere Informationen: https://dost.gov.az/en/

8.4. Spanien: Therapeutische Behandlung in Kinderschutzeinrichtungen

Das Projekt zielt darauf ab, die Behandlung und Genesung von Kindern, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, zu verbessern und die Erziehungskompetenzen der Betreuer wiederherzustellen. Es schlägt einen umfassenden und ganzheitlichen Ansatz vor, der in spezialisierte Kinderbetreuungsdienste integriert ist. Im Rahmen des Projekts wird eine spezialisierte und intensive Behandlung entwickelt, die in das Kinderschutzsystem selbst integriert ist und Fachleute aus allen Bereichen einbezieht. Diese neue Therapie schließt die Familie und die Gemeinschaft als Teil des Genesungsprozesses ein.

- Weitere Informationen: https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca/noticia/comunitariament-els-serveis-socials-cultivant-relacions_1271453, Programm RADARS

8.5. Belgien: Rahmen für die digitalen Kompetenzen von Fachkräften im Sozialwesen

Da digitale Technologien die Erbringung von Sozialdienstleistungen verändern, zielt dieses Projekt darauf ab, Fachkräften im Sozialwesen einen Rahmen zur Verfügung zu stellen, der die digitalen Kompetenzen definiert, die sie benötigen, um weiterhin eine qualitativ hochwertige Beratung zu bieten, bei der persönliche und digitale Kontakte kombiniert werden. Durch die Identifizierung der notwendigen Fähigkeiten und Einstellungen zur Anpassung an aktuelle und zukünftige digitale

Entwicklungen soll dieser Rahmen die Rekrutierung, berufliche Entwicklung und Ausbildung verbessern und die Entwicklung von Strategien im sozialen Sektor unterstützen.

8.6. Slowenien: E-Friend verbessert die Lebensqualität von Menschen mit geistigen Behinderungen

Im Rahmen dieses Projekts wurde ein Roboter entwickelt, der in der Lage ist, die verschiedenen Bedürfnisse von Menschen mit geistigen Behinderungen im täglichen Leben zu erfüllen. Durch seinen Tablet-Bildschirm und seine Sprachschnittstelle erleichtert der Roboter den Menschen den Zugang zu digitalen Inhalten und Unterhaltungsangeboten wie Musik, Videos und Spielen sowie die Kommunikation mit Familienmitgliedern und der Gemeinschaft. Neben der digitalen Eingliederung fördert diese innovative technologische Lösung auch die soziale Eingliederung und emotionale Unterstützung, indem sie Freundschaften fördert und Ressourcen zum Stressabbau und für therapeutische Gespräche bereitstellt. Ziel des Roboters ist es, die Lebensqualität von Menschen mit geistigen Behinderungen zu verbessern, Einsamkeit zu verhindern, Interessen und Selbstdarstellung zu fördern und die Autonomie zu stärken. Nach Abschluss der Entwurfsphase wird der Roboter mit einer begrenzten Anzahl von Personen getestet, um ihn anschließend auf alle Menschen mit Behinderungen auszuweiten, die derzeit vom Zentrum unterstützt werden.

8.7. Malta: Telebetreuung in Bewegung für Menschen mit Demenz

«Telecare on the Move» befasst sich mit den Herausforderungen, mit denen Erwachsene über 60 Jahre konfrontiert sind, bei denen Demenz diagnostiziert wurde und die Gefahr besteht, dass sie verloren gehen. Im Rahmen dieser Initiative erhalten ältere Menschen einen kostenlosen SOS-GPS-Tracker, der sowohl im Haus als auch im Freien funktioniert und den sie als Schlüsselanhänger tragen können, damit sie mit ihren Betreuern, Angehörigen oder einem Callcenter kommunizieren können. Mit diesem Gerät können Betreuer oder Angehörige den genauen geografischen Standort der älteren Person ermitteln und werden benachrichtigt, wenn sich die ältere Person außerhalb des festgelegten GPS-Geofencing-Bereichs bewegt. Das Gerät sendet auch automatische Warnungen an die Angehörigen oder das Callcenter im Falle von Stürzen.

Dieses Projekt ermöglicht es älteren Menschen mit Demenz, weiterhin in ihren eigenen Häusern und Gemeinden zu leben, indem es ihr Sicherheitsgefühl erhöht und den Angehörigen ein Gefühl der Sicherheit vermittelt.

8.8. Dänemark: Akademie für Technologien im Bereich Soziales

Seit 2018 hat die Stadt Kopenhagen systematisch die technologischen Kompetenzen von Sozial- und Pflegeassistenten verbessert und sie mit Werkzeugen und Wissen im Bereich der Wohlfahrtstechnologie und Kommunikation ausgestattet. Dies hat zu einer effizienteren Verbreitung von Wohlfahrtstechnologie bei Bürgern und Mitarbeitenden geführt. Mit einem dreistufigen Schulungsprogramm verfügt die Kommune nun über ein gut etabliertes Konzept, das Folgendes umfasst:

- Mehr Verantwortung für das Personal an vorderster Front
- Schulung unter Gleichgestellten
- 5 lokale Lernwohnungen
- Abschaffung des Antragsverfahrens für bestimmte Hilfsmittel
- Grundlegende Kenntnisse über Assistenztechnologien bei allen Sozial- und Pflegeassistenten

8.9. KI-Tool: Magic Notes – Soziale Arbeit durch AI produktiver gestalten

Magic Notes ist eine Webanwendung, d. h. sie läuft in einem Webbrowser auf jedem Gerät. Es muss keine Software heruntergeladen oder installiert werden, und es funktioniert mit Microsoft-, Apple- und Android-Produkten.

Weitere Informationen: https://magicnotes.ai/

9. Studienbesuche

Die Besuche bei sozialen Projekten in der Stadt Aarhus sind hier zusammengefasst: Studienbesuche.

9.1. Holmstrupgaard – Eine unterstützende Wohneinrichtung für Kinder und Jugendliche in Not

Holmstrupgaard ist eine unterstützende Wohneinrichtung in Braband, westlich von Aarhus,

in der etwa 40 Kinder und Jugendliche im Alter von 12-23 Jahren leben. Holmstrupgaard ist für einige der am stärksten gefährdeten Gruppen von Kindern und Jugendlichen gedacht, die mit Diagnosen schwerer Erkrankungen wie Essstörungen, Schizophrenie, Selbstverletzung, Selbstmordgedanken, Borderline-

Persönlichkeitsstörung, Autismus, posttraumatischer Belastungsstörung und Angstzuständen zu kämpfen haben.

Die Überweisung an Holmstrupgaard erfolgt in der Regel, wenn alle anderen möglichen Maßnahmen ausgeschöpft sind. Mehr als 80 Mitarbeiter arbeiten täglich daran, den Bewohnern zu helfen, die Auswirkungen ihrer Erkrankung zu lindern und schließlich ein normaleres Alltagsleben zu führen. Der therapeutische Ansatz basiert auf einer milieutherapeutischen Struktur, die den Schwerpunkt auf soziale Interaktion und Kontakte in einem vorhersehbaren und vertrauten Rahmen legt.

9.2. DOK – am Rande der Gesellschaft

Das DOK-Programm für kriminell gefährdete und verurteilte Jugendliche (DOK) umfasst vier

Einrichtungen, die als Alternative zum Gefängnis für straffällig gewordene Jugendliche eingerichtet wurden. Das Programm unterstützt in der Regel junge Menschen im Alter von 12 bis 17 Jahren, die mit einer oder mehreren der folgenden Herausforderungen konfrontiert sind: Drogenmissbrauch, Kriminalität, psychische Probleme oder Schwierigkeiten beim Lernen und bei sozialen Kompetenzen. DOK spielt auch eine wichtige präventive Rolle bei der Unterstützung anderer Jugendlicher, die Gefahr laufen, in Schwierigkeiten zu geraten.

Die Einrichtungen sind entweder sicher oder halbsicher und die Aufenthaltsdauer kann variieren.

Ziel ist es, ein ruhiges, stabiles und sicheres Umfeld zu schaffen, in dem sich junge Menschen durch Programme wie MultifunC für junge Menschen mit sehr schwierigem Verhalten, einschließlich Aggression und Kriminalität. Dieses Programm, das in Norwegen entwickelt wurde, wurde auch in Schweden getestet und hat positive Ergebnisse erbracht.

9.3. Treppe zu Treppe in Gellerup-Toveshoj – ein Gebiet der Transformation

Bei diesem Studienbesuch werden die Teilnehmer Pernille Randrup Thomsen treffen, die

das Programm „Von Treppe zu Treppe“ zur Unterstützung von Familien in Gellerup-Toveshøj leitet. Dieses Viertel ist für seine hohe Kriminalitätsrate und seine sozialen Probleme bekannt. Dank eines personenzentrierten Wohlfahrtskonzepts und eines Stadtentwicklungsplans, der seit 2007 in Zusammenarbeit mit einer lokalen Wohnungsbaugesellschaft erstellt wurde, haben die Bewohner nun jedoch neue Möglichkeiten.

- Weitere Informationen: https://www.interregeurope.eu/citicess/news-and-events/news/introducing-staircase-to-staircase

9.4. Das Kulturhus Bunkeren – Heimat von ImperfectCity

Das Kulturhus Bunkeren ist ein lebendiges kulturelles Zentrum in Aarhus Nord, das sich dem Engagement der Gemeinschaft und der Kreativität verschrieben hat. Das Kulturhus war früher eine Journalistenschule und beherbergt heute eine Vielzahl von Aktivitäten, darunter Kunstausstellungen, Workshops und Gemeinschaftsveranstaltungen.

Die Besucher können die brutalistische Architektur des Gebäudes bewundern und gleichzeitig an den zahlreichen laufenden Aktivitäten im Haus teilnehmen, darunter Kreativworkshops für junge Menschen mit psychischen Problemen, Bastelkurse, Konferenzen, Flohmärkte und Vorträge.

Der Veranstaltungsort beherbergt wichtige Organisationen wie das Museum Ovartaci, das die soziale Verwundbarkeit durch Kunst erforscht, und Skejby Rangers, ein soziales Unternehmen, das sich auf die Schaffung von Beschäftigungsmöglichkeiten für Teilzeitbeschäftigte konzentriert.

Das Kulturhus Bunkeren beherbergt auch das von der EUI finanzierte Projekt ImperfectCity, das die Unvollkommenheiten von Menschen und Gebäuden feiert und eine integrativere Stadt fördert, indem es das öffentliche Bewusstsein und die Akzeptanz von städtischen Unvollkommenheiten stärkt.

- Weitere Informationen: https://portico.urban-initiative.eu/european-urban-initiative/imperfect-city-imperfect-city-embracing-imperfectness-buildings-and-people-create-good-city-everyone

9.5. Heilende Architektur in der Neurorehabilitation

NRM ist ein spezialisierter 24-Stunden-Rehabilitationsdienst für Erwachsene mit Hirnverletzungen. Die Einrichtungen wurden auf der Grundlage der neuesten Forschungsergebnisse darüber konzipiert, wie sich die Architektur auf das Wohlbefinden und die Entwicklung der Patienten auswirkt.

Die Architektur unterstützt die kognitive, physische und soziale Rehabilitation. Licht, Klang und Materialien sind speziell für diesen Zweck ausgewählt. Wir verwenden natürliche Materialien und sensorische Reize, um die Heilung zu fördern und ein Gefühl von „Zuhause“ zu schaffen. Ein bumerangförmiges Gebäude mit bunten Orientierungspunkten und intuitiver Wegführung erleichtert die Orientierung und bietet einzigartige Trainingsmöglichkeiten, einen Sinnesgarten und zirkadiane Beleuchtung.

9.6. Studienaufenthalt in Fenrishus

Fenrishus ist ein hochspezialisierter Wohnunterstützungsdienst für Kinder und Jugendliche bis zum Alter von 26 Jahren mit mehrfachen und komplexen funktionellen Behinderungen und der Diagnose einer lebensbedrohlichen oder lebenslimitierenden Erkrankung. Zu den Einrichtungen gehören ein Kindergarten für sehr kleine Kinder, Räume zur Unterstützung von Kindern, die alle Formen von Unterstützung bei ihren täglichen Aufgaben benötigen, sowie eine Palliativstation. Aufgrund der eingeschränkten Fähigkeit der Kinder, sich auszudrücken, und der Art ihrer Erkrankungen ist das Team und die Arbeit hier multidisziplinär und erfordert das Lesen aller Signale und die Entwicklung fortgeschrittener Kommunikationsmittel.

Bei Fenrishus ist es sehr wichtig, dass sich die Familien der Kinder und Jugendlichen zu Hause fühlen und in alle Betreuungsentscheidungen einbezogen werden.

9.7. Studienbesuch in Marselisborgcentret

Eigentümer des Zentrums sind die Stadt Aarhus und die Region Mitteldänemark. Die Aktivitäten konzentrieren sich auf Behindertenfragen und Rehabilitation für eine breite Gruppe von Menschen mit Beeinträchtigungen und deren Angehörige.

Das Zentrum wurde ursprünglich 1913 als Epidemiekrankenhaus gebaut und um das Jahr 2000 in ein Rehabilitationszentrum umgewandelt. Jetzt sind 24 verschiedene Organisationen Partner und führen ihre Aktivitäten zur Unterstützung von Rehabilitation und Menschen mit Behinderungen durch.

9.8. DokkX – Ein Erlebnisraum für Sozialtechnologie

Bei DokkX können sich die Bürgerinnen und Bürger beraten lassen, damit sie die richtigen Technologien und Hilfsmittel erwerben können, die sie bei einem unabhängigen und aktiven Leben unterstützen.

DokkX ist auch ein Raum für Innovation, in dem Bildungs- und Forschungseinrichtungen, Geschäfts- und Industriepartner, die Stadtverwaltung und die Bürger von Aarhus bei der Entwicklung von technologischen Lösungen für die Zukunft zusammenarbeiten können.

Bei DokkX wechseln die Experimente von Zeit zu Zeit, aber derzeit können die Teilnehmer digitale Lösungen erleben,

die das Leben einfacher und sicherer machen, sowie Alltagshilfen und Smart-Home-Lösungen für das Training von Körper und Geist zu Hause.

9.9. Das Haus der Generationen – ein einzigartiges Wohnprojekt, bei dem die Gemeinschaft im Mittelpunkt steht

Im Haus der Generationen kommen Menschen aller Altersgruppen und unterschiedlicher Lebenssituationen zusammen. Kinder, Jugendliche, Erwachsene und ältere Menschen leben, wohnen und teilen ihren Alltag in dem Haus, das Kinder in Kindertagesstätten, Wohnungen für Studenten, Familien, Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen mit oder ohne Pflegebedarf beherbergt.

Das Haus der Generationen ist ein lebendiger Rahmen für wertvolle generationenübergreifende Verbindungen, der das gegenseitige Verständnis zwischen verschiedenen Gruppen von Menschen fördert und auf unterschiedlichen Erfahrungen aufbaut.

9.10. Tour on Wheels – kleine Hindernisse sind im Rollstuhl eine grosse Herausforderung

Die Stadt ist voller Hindernisse, vor allem, wenn man sich mit einem Rollstuhl fortbewegt. Das können Bordsteine, schlecht platzierte Schilder, geparkte Fahrräder und Autos oder schlecht gestaltete Geschäfte sein. Alltägliche Dinge, wie der Kauf einer Hose, können fast unmöglich sein, weil eine Türschwelle oder ein paar Stufen den Zugang zu einem Geschäft verhindern. Tours on Wheels lädt die Teilnehmer dazu ein, diese besonderen Herausforderungen und Beispiele für Barrierefreiheit zu erleben, indem sie denjenigen, die normalerweise zu Fuß gehen, die Möglichkeit geben, die Stadt vom Rollstuhl aus zu erleben.

Die Aktivität funktioniert folgendermaßen: Wir haben 4 Rollstühle, und die Teilnehmer werden abwechselnd gehen und im Rollstuhl sitzen.

10. Fazit und Ausblick ESN-Konferenz 2026

Alfonso Lara Montero, Chief Executive Officer, ESN:
Die 34. ESN-Konferenz findet vom 17. bis 20. Mai 2026 in Malta zum Thema Bridging Borders: International Perspectives on Social Services Systems statt. **Der Schwerpunkt wird auf den Organisationen der sozialen Dienste liegen: Wie werden soziale Dienste organisiert und finanziert?**
Bern, 02.07.2025/chp