



Universität St.Gallen



## Dienstvermittlung für Independent Living Potenziale für PPP?

Bern, 2. Dezember 2009

Institut für Wirtschaftsinformatik  
Prof. Dr. Hubert Österle



# Agenda

---

1. Der Markt für Independent Living
2. Dienstvermittlung für Independent Living
3. Fragestellungen einer Serviceplattform
4. Independent Living an der Universität St. Gallen

## Es braucht neue Lösungen...

---

„Bei Fortschreibung der bestehenden Strukturen der Altenhilfe müsste sich die Zahl der **stationären Pflegeplätze** bis 2050 mehr als **verdoppeln** [...]

Die **Mehrkosten** von ca. **40 Milliarden Euro** allein für einen Zeitraum von 10 Jahren erscheinen kaum finanzierbar [...]

Stattdessen muss das **selbstständige Wohnen gestärkt werden.**<sup>1</sup>

1 Bertelsmann Stiftung: Perspektiven für das Wohnen im Alter – Handlungsempfehlungen des Beirates "Leben und Wohnen im Alter" der Bertelsmann Stiftung, Bertelsmann Stiftung, 2005

# Unabhängiges Leben zu Hause benötigt unterstützende Dienste



Erfahrungsaustausch



Ambulante Pflege



Bauliche Anpassungen



Reinigungsdienste



Reparaturdienste



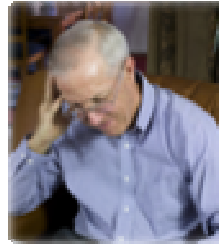
Gartenpflege-dienste



Beratungsdienste



Sport Therapie



Fahrdienste



Sicherheitsdienste  
Rettungsdienste



Essensdienste



Waschdienste



Kosmetikdienste

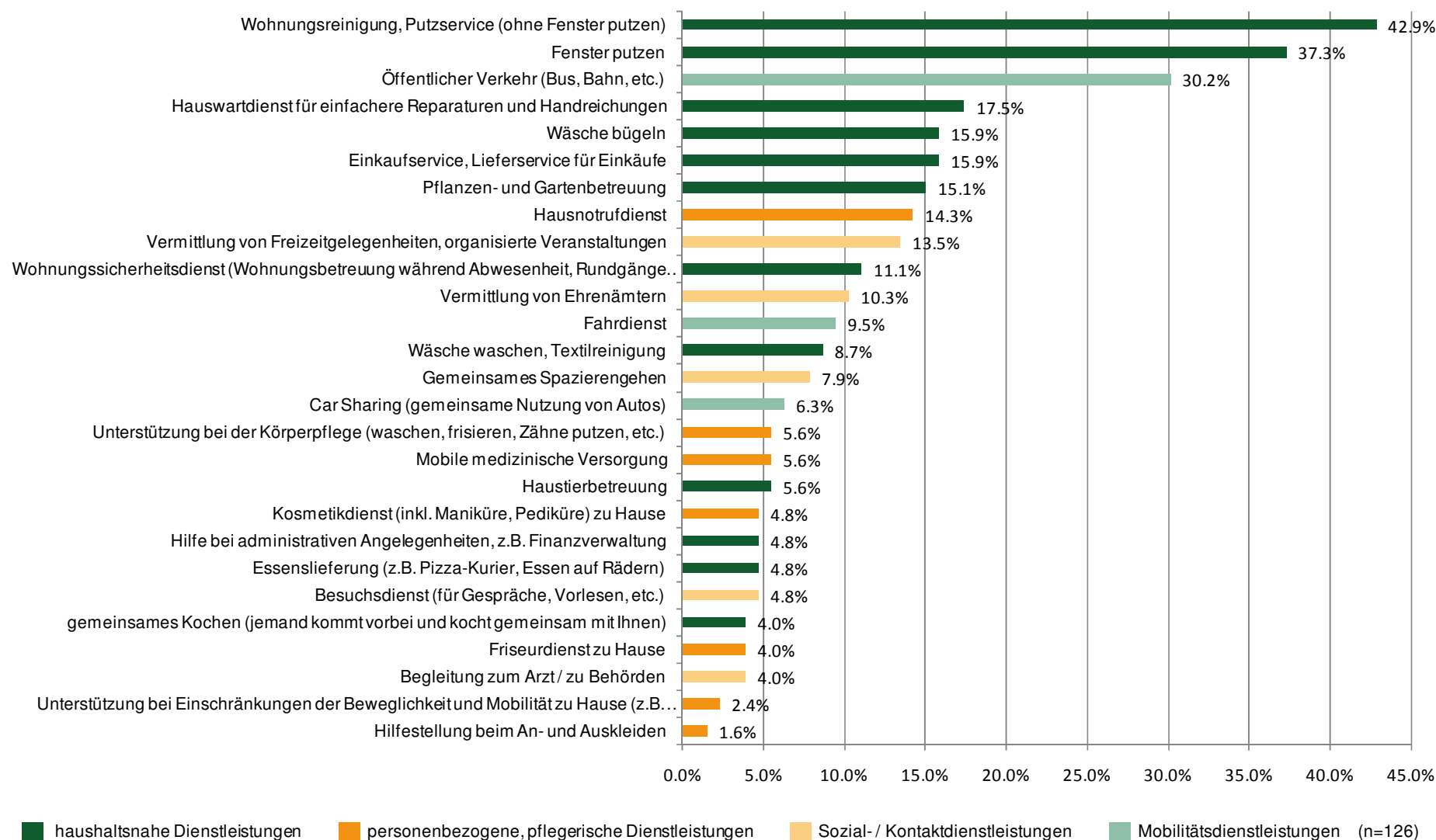


Haustierbetreuung



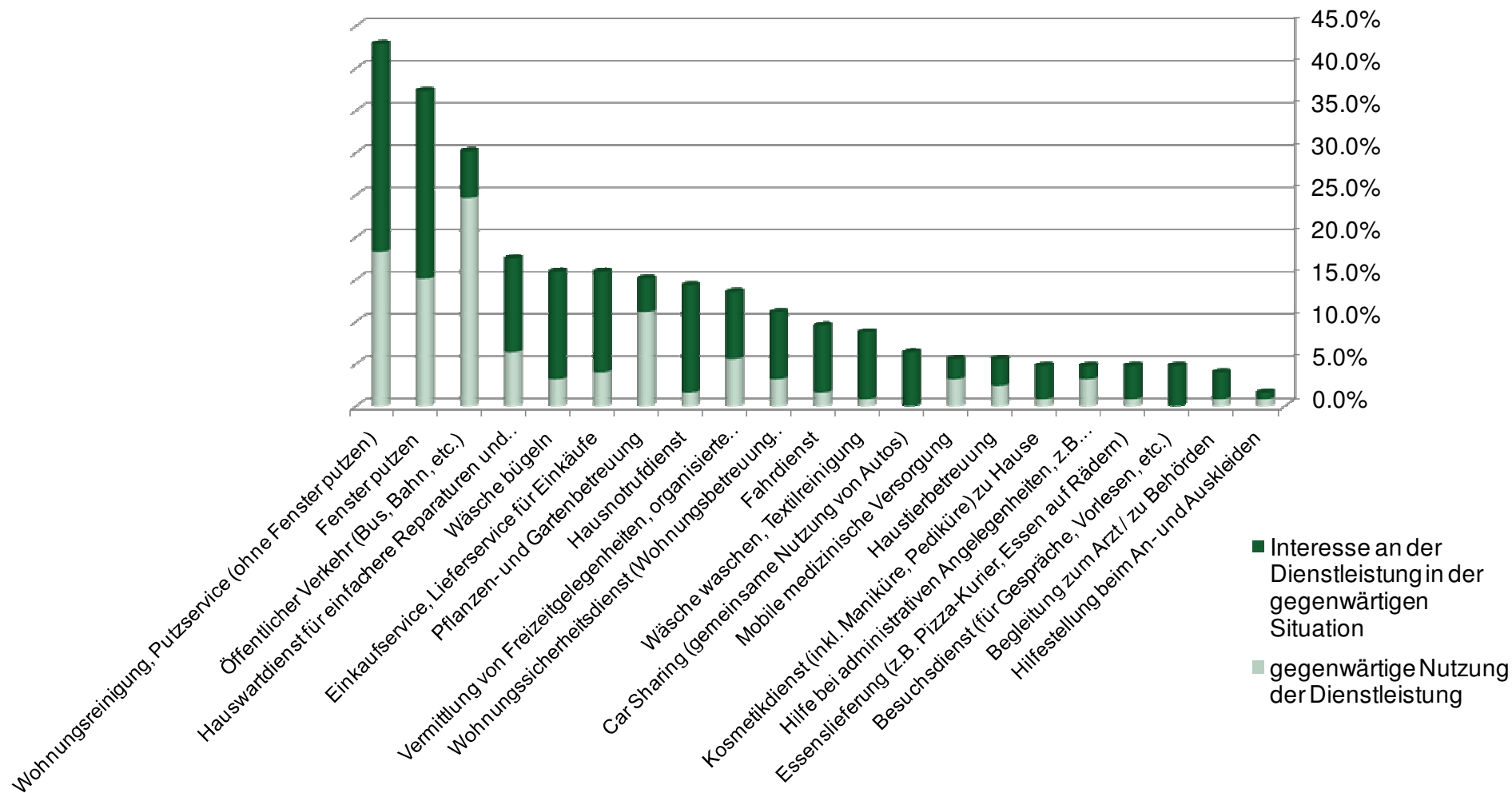
Einkaufsdienste  
Lieferservice Einkäufe

# Serviceinteresse



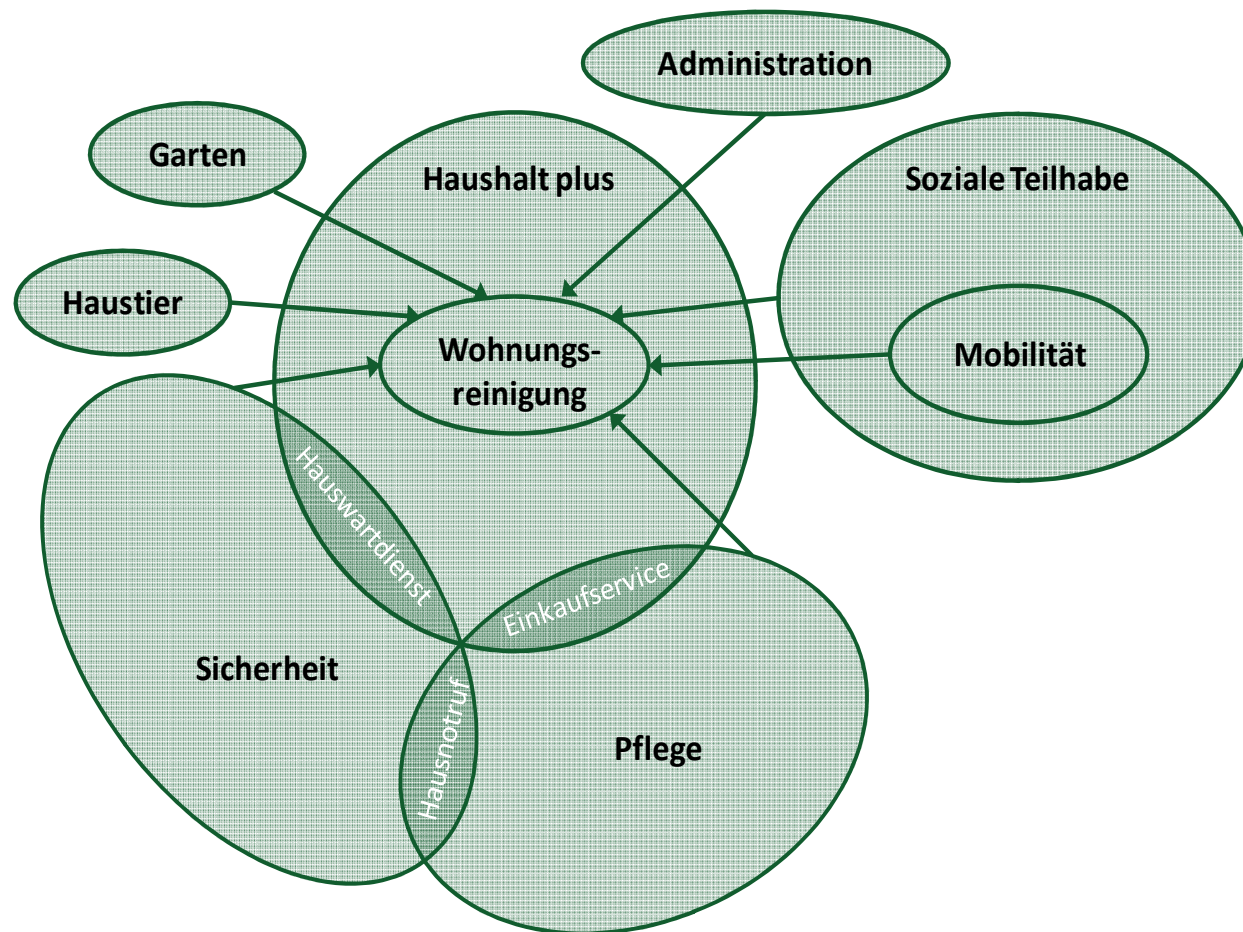
# Servicenutzung liegt deutlich hinter dem Interesse...

## Interesse vs. tatsächliche Nutzung von Dienstleistungen



N = 126 in der Schweiz lebende ältere Menschen

# Relationen zwischen Services



# Finanzinvestoren und Konzerne sichern sich Marktanteile

---

- Philips übernimmt Lifeline (2006)
  - Kaufpreis: 750 Mio. (4.6-facher erwarteter Jahresumsatz)
  - 500.000 Senioren, 3.000 Krankenhäuser
- Ventas übernimmt Sunrise Senior Living (2007)
  - Kaufpreis: 2 Mrd. USD
  - rund 40'000 Einheiten in ca. 350 Communities
- Charterhouse Capital übernimmt Tunstall (2008)
  - Kaufpreis: 514 Mio. GBP (2.5-facher erwarteter Jahresumsatz)
  - 2.5 Mio. Kunden weltweit





# Agenda

---

1. Der Markt für Independent Living
2. Dienstvermittlung für Independent Living
3. Fragestellungen einer Serviceplattform
4. Independent Living an der Universität St. Gallen

# Grunddienste für Independent Living

---

- Wohnen
  - Attraktive Wohnangebote
  - Immobilienverwaltung mit besonderen Dienstleistungen
  
- Pflege
  - Pflegeleistungen (bspw. für chronisch Kranke)
  - Koordination
  
- Persönliche Sicherheit
  - Notruf, Alarmierung
  - Telemedizin (Monitoring)
  
- ...

# Erweiterte Dienste für Independent Living

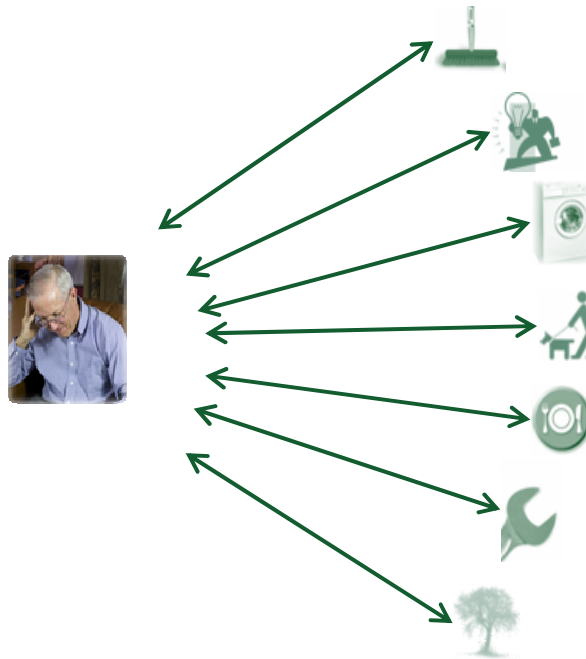
---

- Assistance
  - Unterstützung in Tagesangelegenheiten
  
- Finanzprodukte
  - Versicherungsleistungen, Bankleistungen
  
- Koordination von Freiwilligenarbeit
  - Zusammenführung von Verfügbarkeit und Nachfrage; Abwicklung
  - Ergänzung durch professionelle Angebote
  
- ...

# Fragmentierung der erweiterten Services für Independent Living

- Vielzahl von (oftmals kleinen) Anbietern
- Stark unterschiedliche Angebote
- Fehlende Vernetzung der Anbieter

→ Für jeden Unterstützungsdienst muss der Konsument eine neue Geschäftsbeziehung unterhalten (einen neuen Abwicklungsprozess ausführen).

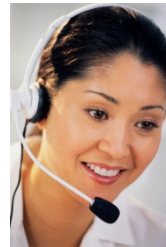


# Servicevermittlung nimmt dem Kunden die Schwierigkeiten ab

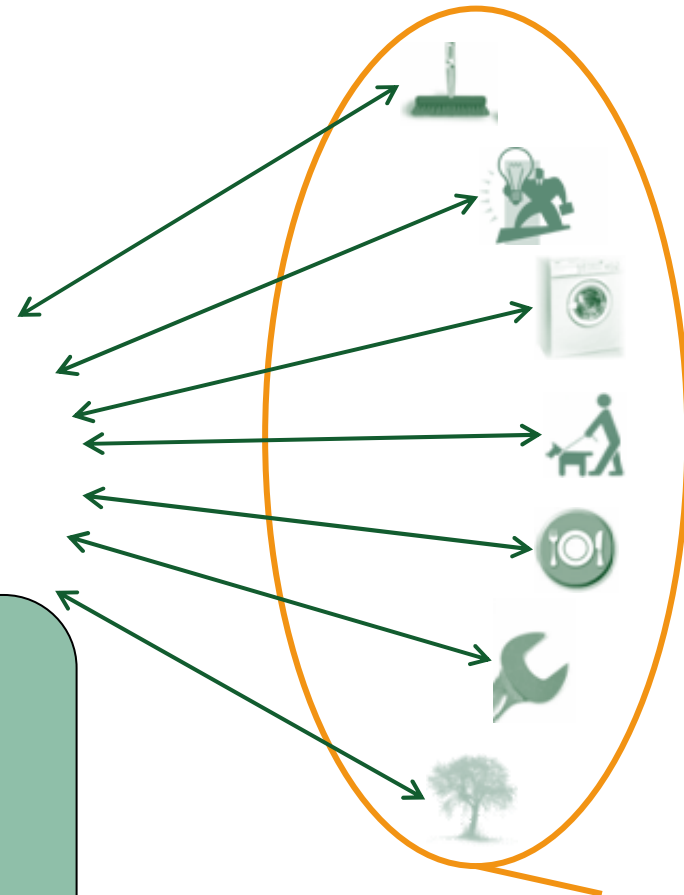
**Kunde & Angehörige**



**Service-Integrator**



**Anbieter**

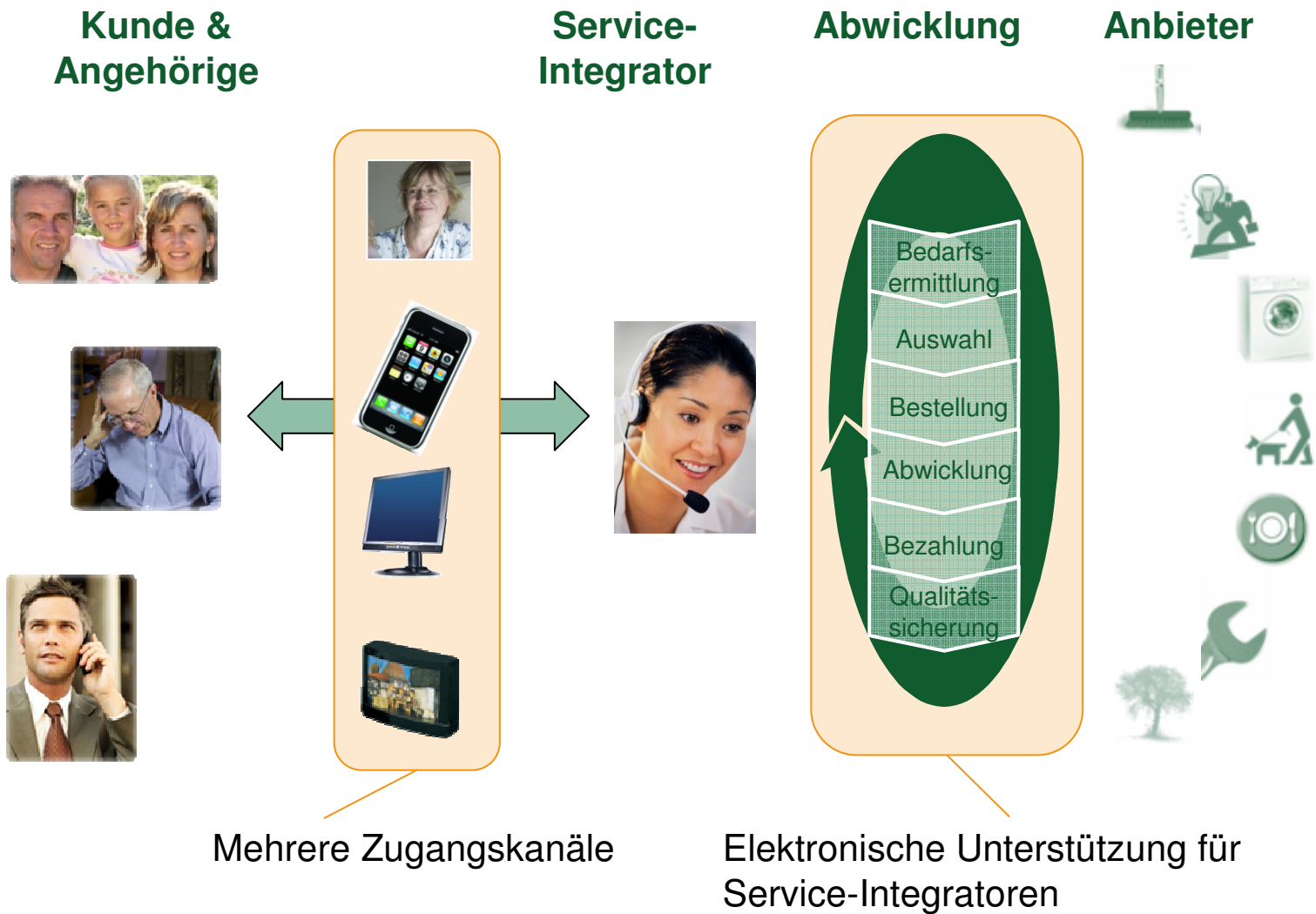


**Dienstpaket**

Bspw.:

- Gemeinden / Quartierdienstleistungszentren
- Grundserviceanbieter
- Versicherungen
- ...

# Service-Integratoren müssen Kanäle und Prozesse beherrschen



# Agenda

---

1. Der Markt für Independent Living
2. Dienstvermittlung für Independent Living
3. Fragestellungen einer Serviceplattform
4. Independent Living an der Universität St. Gallen

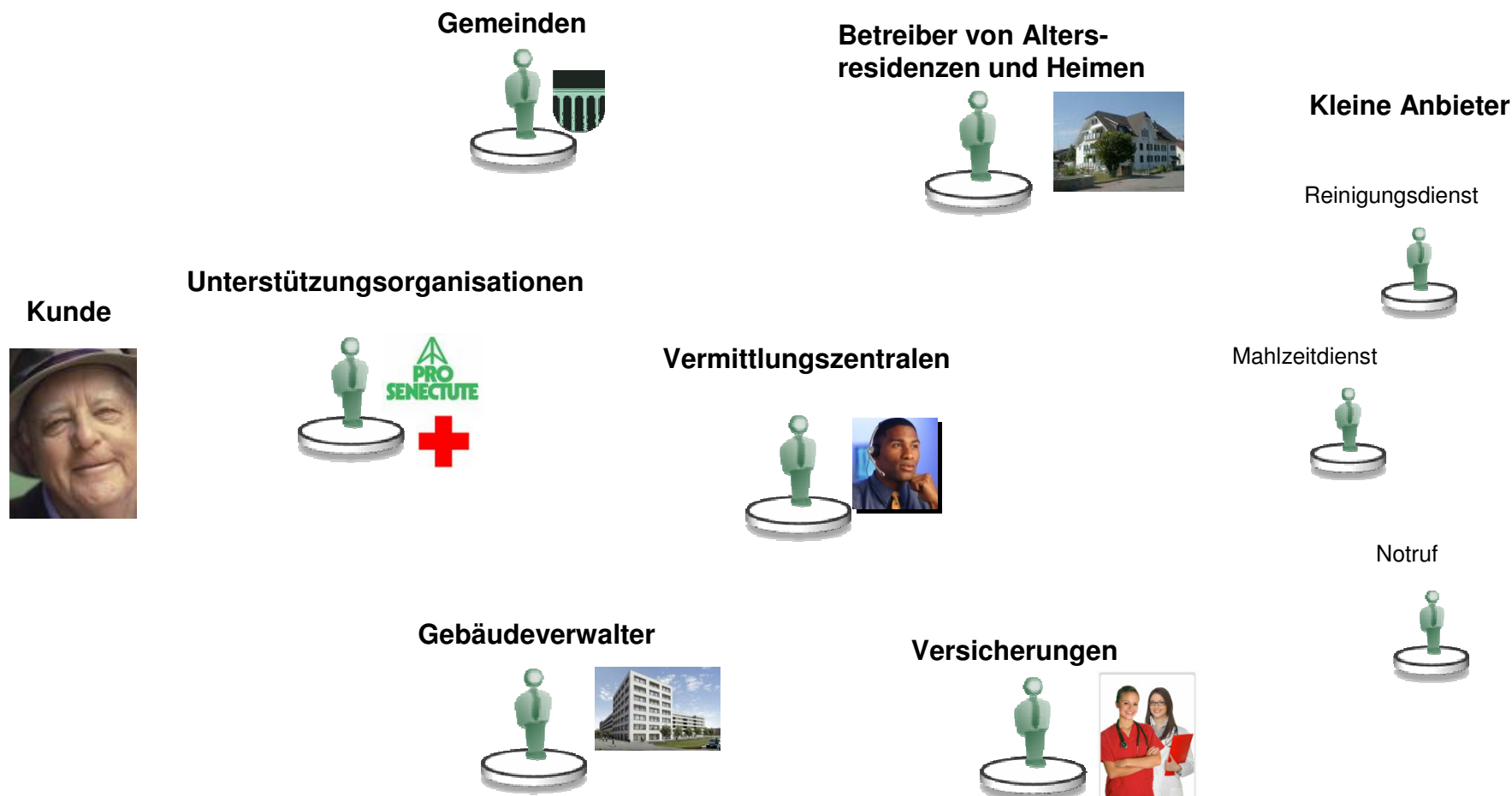
# Was will der Kunde?

---





# Was (wer) gehört zum Netzwerk?



# Was macht die Zusammenarbeit attraktiv?

---

- Kundenkanäle
- Prozessunterstützung
- Infrastruktur
- ...

# Welcher Grunddienstleister (?) sorgt für Netzwerksteuerung und Plattformbetrieb?

---

- „Quartiervereine“?

- Altersheime werden zu Dienstleistungszentren ausgebaut.
- Dienstleistungsangebote für die ältere Bevölkerung werden sowohl im stationären als auch im externen Bereich optimiert



- Pflegeeinrichtungen?

- 12'000 Pflegeplätze
- Externes Zusatzangebot...



- Immobiliendienstleister?

- ...



- ?

# Agenda

---

1. Der Markt für Independent Living
2. Dienstvermittlung für Independent Living
3. Fragestellungen einer Serviceplattform
4. Independent Living an der Universität St. Gallen

# Veränderung

---

**Seit 20 Jahren:**  
Funktionell...



**Prototyp:**  
Modisch...



# Vernetzung der Serviceanbieter

- Zweck:
  - Vernetzung zwischen den Akteuren fördern
  - Lösungen für die Praxis finden
  
- Mitglieder (Auszug):
  - Age Stiftung, CH
  - Credit Suisse, CH
  - Curena, CH
  - Dussmann Gruppe, DE
  - Evangelische Stiftung Alsterdorf, DE
  - Finanz Informatik, DE
  - KABA, CH
  - Kunesto, DE
  - pom+Consulting, CH
  - Raiffeisen, CH
  - Robert Bosch Healthcare, DE
  - Sanitas, CH
  - Schweizerisches Rotes Kreuz, CH
  - Seniorenverband NW-Schweiz, CH
  - terzStiftung



**Independent Living**  
Netzwerk St. Gallen

Competence Center  
Independent Living

# Umsetzung...

---

- ...mit Unternehmen
  - Aufspüren von Potentialen durch Geschäftsfeldanalysen
  
- ...als PPP
  - Mögliche Szenarien für Plattformbetrieb und Netzwerksteuerung



[www.cc-il.eu](http://www.cc-il.eu)

## **Prof. Dr. Hubert Österle**

Universität St.Gallen

Institut für Wirtschaftsinformatik

E-Mail: [hubert.oesterle@unisg.ch](mailto:hubert.oesterle@unisg.ch)

Telefon: +41 71 224 2420