

**Pressemitteilung**  
Leipzig, 2.10. 2007

## Virtual Reality als Möglichkeit zur Verbesserung von Dienstleistungen in Einrichtungen der stationären Altenhilfe

Dienstleistungen in Deutschland sind besser als ihr Ruf. Die Veranstaltungsreihe „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ präsentiert Innovationschampions, die eindrucksvoll diesen Sprung Deutschlands dokumentieren. Sie begibt sich dafür auf eine Deutschlandreise der etwas anderen Art. Die zweite Station der vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Veranstaltungsreihe ist am 25. Oktober das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) als Zentrum zukunftsorientierter Dienstleistungsforschung. Hier wurde das ServLab entwickelt: Eine Plattform zum Testen ganzheitlicher Dienstleistungskonzepte. Unter dem Titel „Sehnsucht nach alternativen Welten: Service Pilotierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen – Ideen für die Anwendung“ präsentieren Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E.h. Dieter Spath, Leiter des Fraunhofer IAO, zusammen mit Vertretern der beiden Praxispartner – Agostino Cisco von der Accor Hotellerie Deutschland GmbH und Erhard Weiß von der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege – innovative Dienstleistungskonzepte: das Schaffen virtueller Räume und deren praktische Anwendungsmöglichkeiten. Teilnehmen werden geladene Interessenten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik.

### Das BGW Projekt

Skandale erschüttern derzeit das Bild der Altenpflege in der Öffentlichkeit. Viele Pflegeeinrichtungen leiden unter dem schlechten Image. Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) hat es sich nun zum Ziel gesetzt, die Räume in Pflegeeinrichtungen optimal zu gestalten sowie etwas für den Arbeits- und Gesundheitsschutz des Personals zu tun. Alles Aspekte, die am Ende den Bewohnern zu Gute kommen.

Die BGW geht zur Erreichung des Zieles seit Juni 2007 ungewöhnliche Wege. Zusammen mit dem Fraunhofer IAO, der contec Gesellschaft für Organisationsentwicklung mbH, den Architekturbüros Feddersen Architekten und Reichenbach, ProjektServices aus Berlin sowie boskop aus München und dem Unternehmenstheater VitaminT4change wird hierfür das ServLab eingesetzt. Dies ist eine umfassende Plattform für die Entwicklung und Gestaltung von modernen Dienstleistungskonzepten. Anhand neuester Computer- und Projektionstechnik lassen sich im ServLab virtuelle Räume generieren, in denen Serviceprozesse in beliebigen Situationen und Umgebungen simuliert werden können. Entwickelt wurde es vom Fraunhofer IAO zusammen mit verschiedenen Partnern. Und auch schon erfolgreich genutzt: Mit dieser Plattform war es zum Beispiel möglich, für die Accor

Hotellerie innovative Check-in-Prozesse zu entwickeln und zu testen. Hierzu wurde der Eingangsbereich eines Hotels digitalisiert und in die virtuelle Realität gebracht.

Bei dem aktuellen BGW Projekt sind alle Personen, die sich aus Sicht des Gesundheitsschutzes und der Arbeitssicherheit professionell mit der Altenhilfe beschäftigen, angesprochen. Außerdem können Heim- und Pflegedienstleitungen sowie Architekten das bestehende Projekt zur Planung von Neu- oder Umbauten verwenden.

Es wurden dafür eigens ein virtueller Raum geschaffen: der Gang eines Pflegeheimes. Diesen sieht der Betrachter dreidimensional. So kann man sich zum Beispiel in die Sicht von Rollstuhlfahrern oder an grauem Star erkrankten Menschen versetzen, im Vorfeld zum Beispiel Gefahrenquellen entdecken und diese Perspektive mit in die Planung und Neugestaltung von Räumen mit einbeziehen. Hierbei wird durch die Veränderung der Farbe und Beschaffenheit des Bodenbelages für die bessere Orientierung der Bewohner im Raum gesorgt. Mittels „Virtual Reality“ wird auch der der Arbeits- und Gesundheitsschutz für das eingesetzte Pflegepersonal getestet.

Unterstützt wird das Projekt dabei von VitaminT4change, die mit interaktivem Unternehmens-Theater die Rollen der Akteure in der virtuellen Welt übernimmt. Neuartige Dienstleistungs-Interaktionen zwischen Kunden und Mitarbeitern werden durch die Schauspieler simuliert.

Dieses Beispiel ist eines von vielen, welches zeigt, dass innovative Dienstleistungen in Deutschland auf dem Weg zur Weltspitze sind. Die Exzellenz der deutschen Dienstleistungsforschung ist dann auch bei der oben genannten Veranstaltung am 25. Oktober im Fraunhofer IAO Thema. Hier bietet Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E.h. Dieter Spath, Institutsleiter am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation unter dem Titel „Innovative Dienstleistungen – Das ServLab: Eine Plattform zum Testen ganzheitlicher Dienstleistungskonzepte“ einen spannenden Einblick in das Thema.

Agostino Cisco, Direktor HR Development der Accor Hotellerie Deutschland GmbH berichtet über die „Sehnsucht nach innovativen Dienstleistungen in der Hotellerie“ und das Thema von Erhard Weiß, Geschäftsführer der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege Karlsruhe ist: „Virtualität zur Verbesserung von Dienstleistungen in der Pflege: Herausforderungen, Chancen, Konsequenzen.“

Außerdem präsentiert das Unternehmens-Theater Vitamin T 4 change wie Akteure das BGW Projekt praktisch umsetzen.

**Kontakt:**

Antje Sauerland

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: 0341/98 51 664

E-Mail: [antje.sauerland@hhl.de](mailto:antje.sauerland@hhl.de)