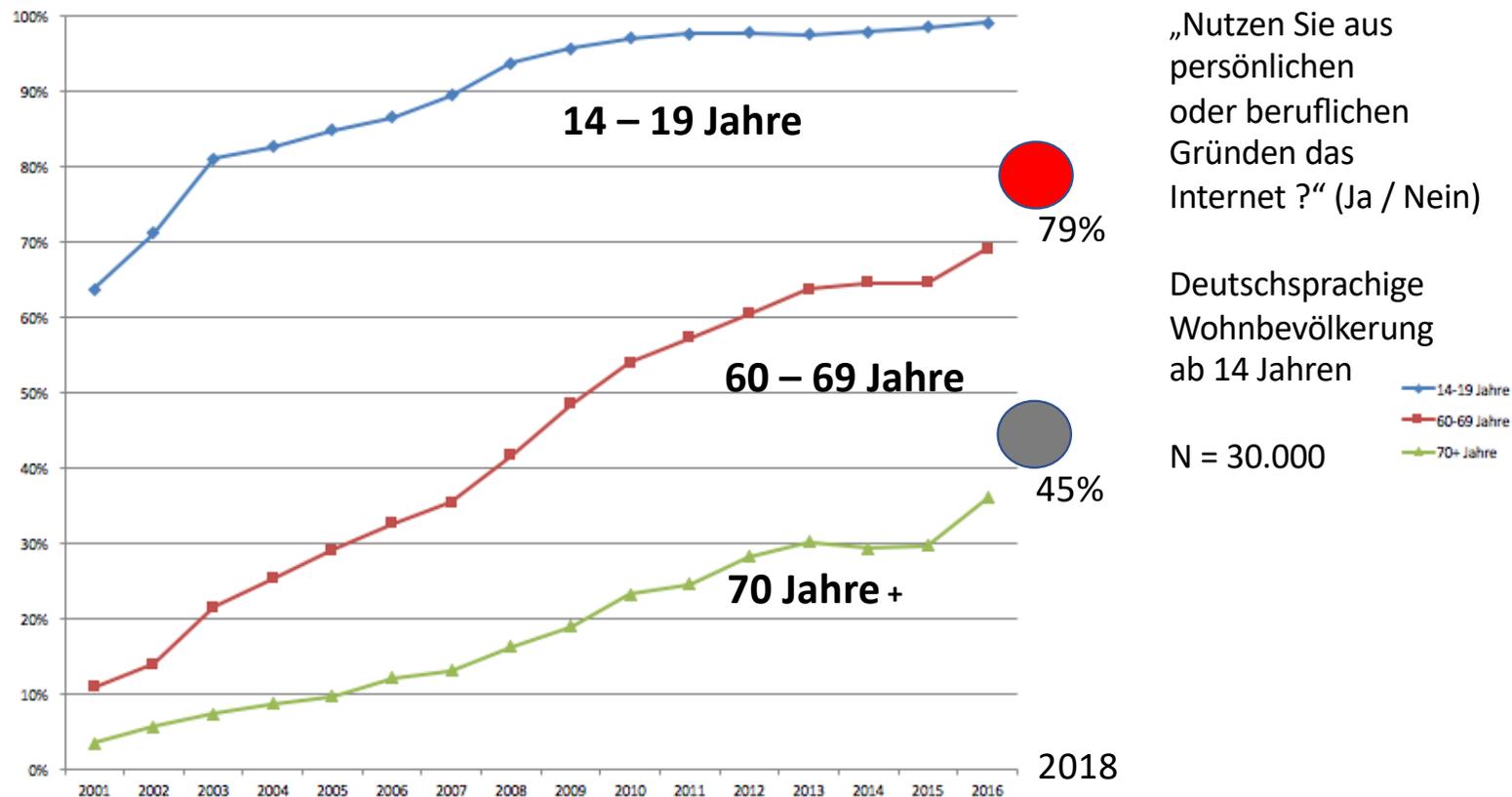


## (Digitale) Teilhabe für ältere Menschen sichern. Herausforderungen für die kommunale Altenhilfe

**Prof. Dr. Herbert Kubicek**  
Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib)  
an der Universität Bremen  
(Jahrgang 1946)

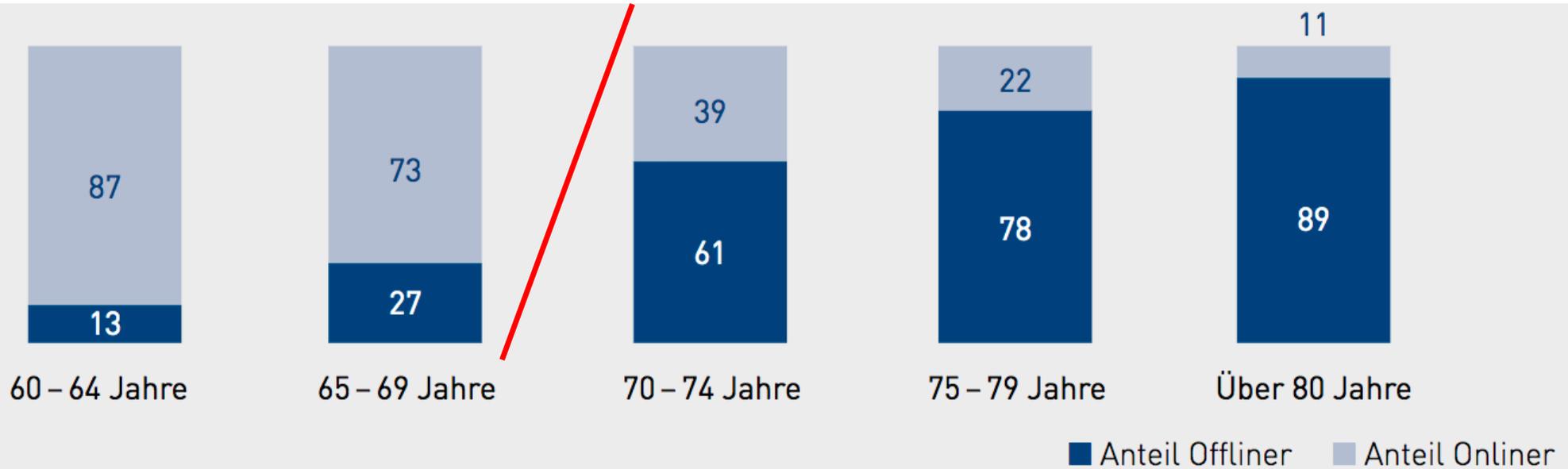


## Die Alterslücke 70+ wurde seit 2001 kaum kleiner



Quelle: (N)Onliner-Atlas /Digital Index der Initiative D21 2001 bis 2018

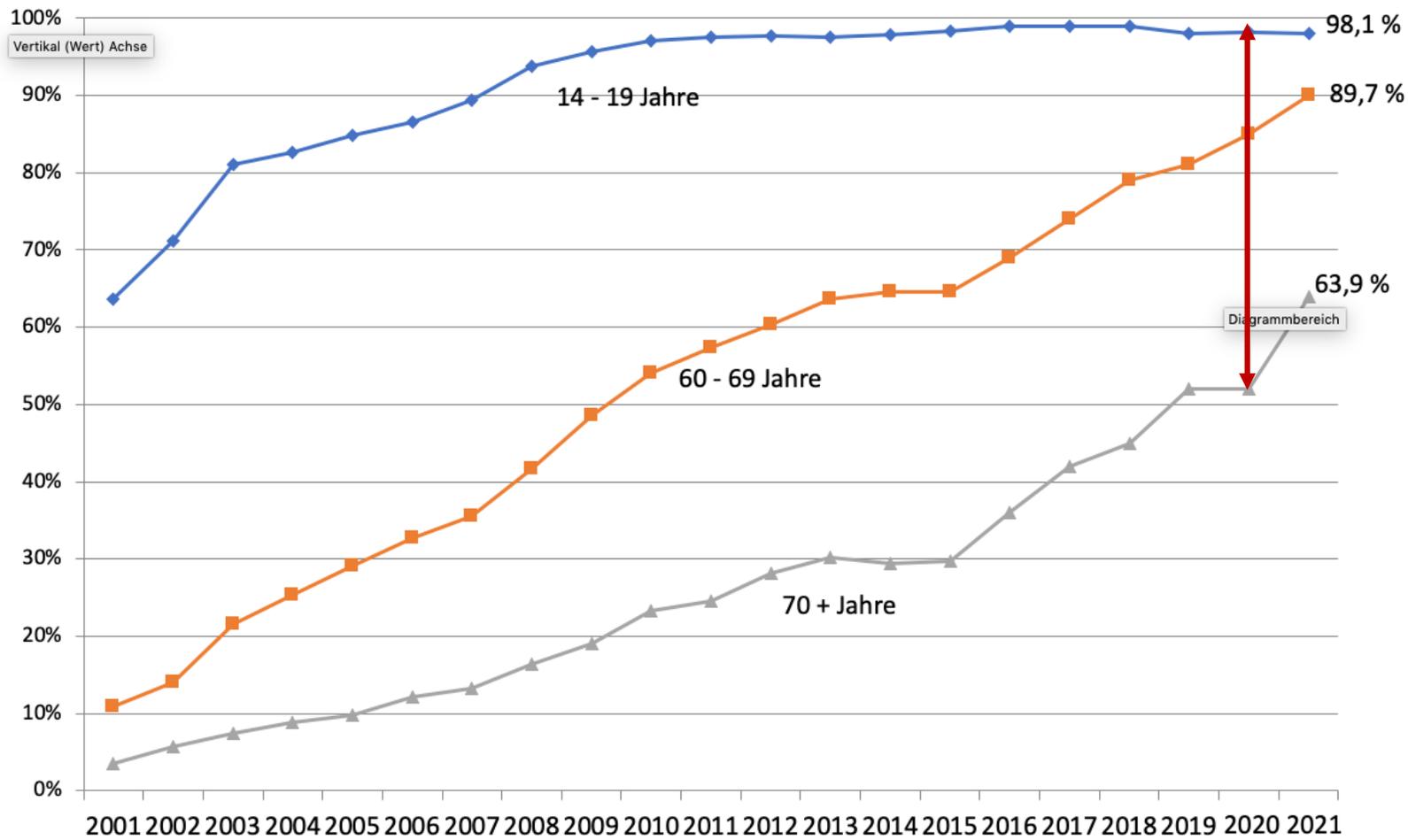
## Die Alterslücke – Man muss genauer differenzieren (2016)



Quelle: DIVSI Ü60-Studie

Basis: 1.091 Fälle (alle Befragten Ü60)

# Die Alterslücke(n) bei der Internetnutzung

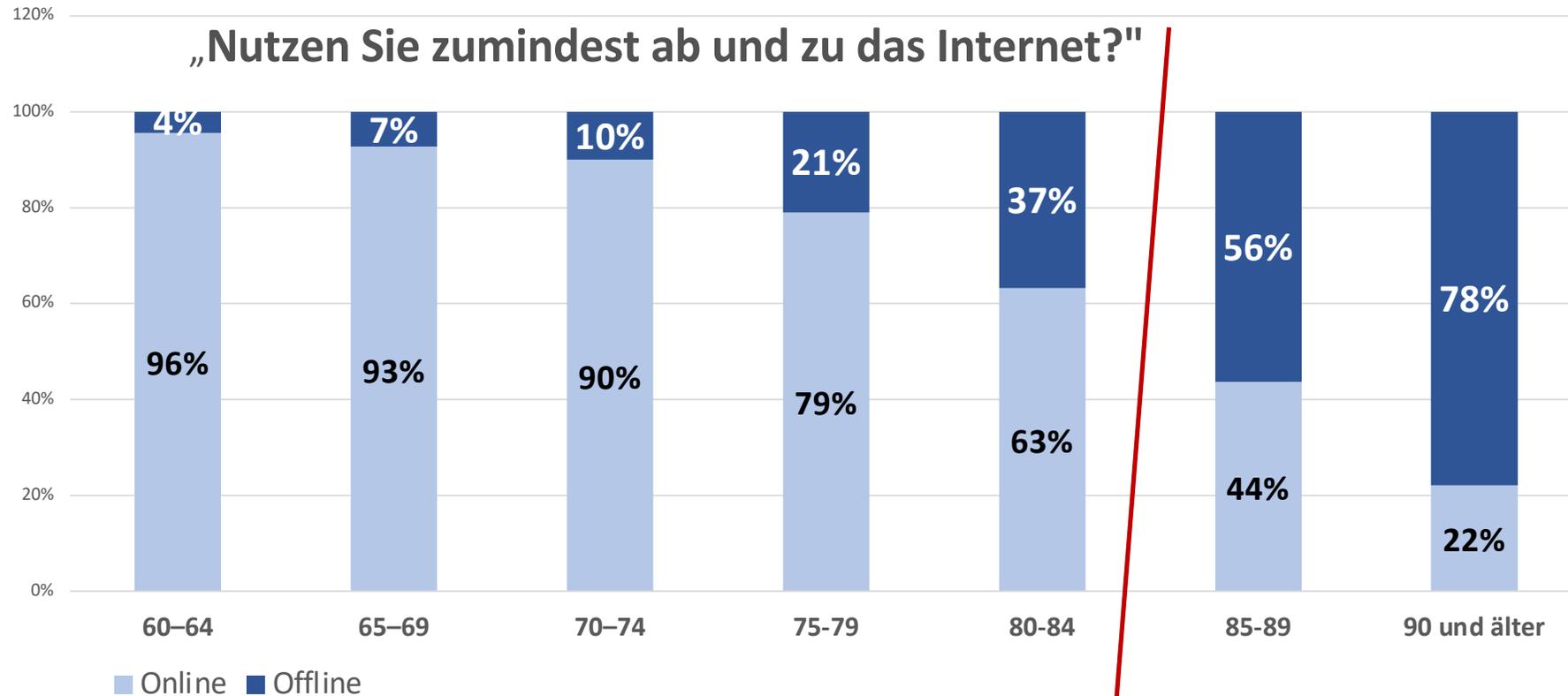


# Die Alterslücke verschiebt sich zu den Hochaltrigen



Onliner und Offliner in verschiedenen Altersgruppen im Digital-Index 2020/21 der Initiative D21

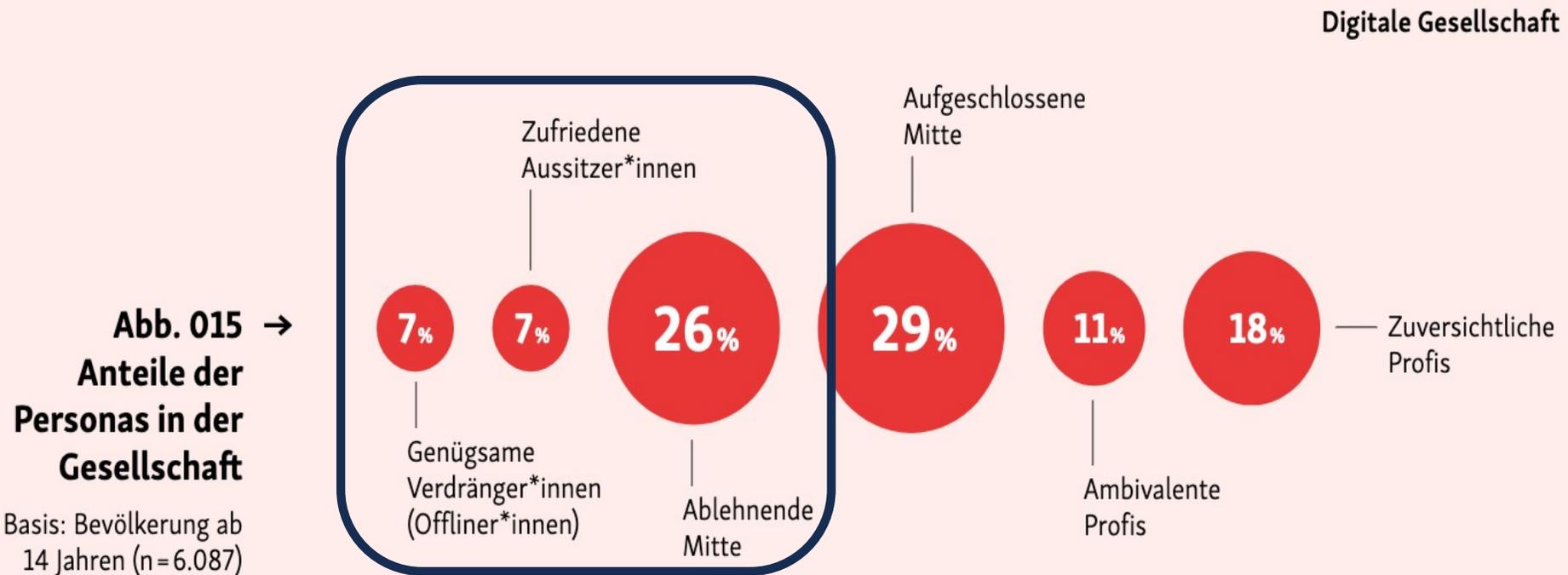
# Altersverteilung Onlineer und Offliner im Land Bremen



Bremer Umfrage Dez.2021 (11.333 Teilnehmende 60+)

## Es geht nicht nur um online- oder offline

Unterscheidung verschiedener "Personas" = typische Verhaltensweisen in Bezug auf die Internetnutzung



(Digital-Index 2022/23) >70 Jahre: 36% + 9% + 18% = 63%

## Das Dritte und das Vierte Alter

Die Verschiebung des Scheitelpunktes ist

- Einerseits ein Erfolg in den Altersgruppen 70 bis 79 Jahre.  
Das ist der Anteil der Onliner gestiegen
- Andererseits eine noch größere Herausforderung, weil in den Altersgruppen 80+ die bisherigen Ansätze kaum noch Wirkung entfalten können

Das **Dritte Alter** beginnt mit dem Ausscheiden aus dem Berufsleben und dem Erreichen des Rentenalters. In dieser Phase ist man in der Regel noch körperlich und geistig fit, hat Zeit, sucht nach neuen Zielen und Betätigungen.

Das **Vierte Alter** beginnt, wenn die körperlichen und geistigen Fähigkeiten nachlassen, Bezugspersonen sterben, selbstbestimmte Aktivitäten schwerfallen und ein Unterstützungsbedarf entsteht, der in der familiären oder professionellen Pflege endet.

Einladung

30. Oktober 2023

→ Konferenz

**Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern !**



*Was ist zu tun und wer soll/kann das tun ?*

<https://wir-verbraucher.me/digitale-teilhabe/>

**Fünf Feststellungen und 14 Empfehlungen mit Begründungen als Ausgangspunkt für die Forderungen der Veranstalter**



## Bezugspunkt DigitalStrategie 2.0 NRW

In der Strategie der Landesregierung für das digitale Nordrhein-Westfalen 2.0 vom November 2021 heißt es

*„Das Leitmotiv „Teilhabe ermöglichen – Chancen eröffnen“ beschreibt das Ziel nordrhein-westfälischer Politik, **alle Menschen** in Nordrhein-Westfalen zu erreichen und ihnen ausgehend **von ihren individuellen Bedarfen die passenden Bildungsangebote** zu unterbreiten“. (S. 27)*

*„Vor allem „ältere“ Menschen und Lernungewohnte bedürfen daher besonderer Aufmerksamkeit. In einer älter werdenden Gesellschaft ist jedoch dringend eine **differenziertere Betrachtung** des soziodemographischen Aspektes „Alter“ geboten, da sich **Bedürfnisse** von Berufstätigen, **aktiven Ruheständlern und Hochbetagten stark unterscheiden**.“ (S. 31)*



## Bezugspunkt Antwort MAGS auf Kleine Anfrage

Der Minister

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen



Kleine Anfrage 2416 der Abgeordneten Inge Blask von der Fraktion der SPD "Steigerung der digitalen Kompetenz älterer Menschen in NRW", (Drucksache 18/5614)

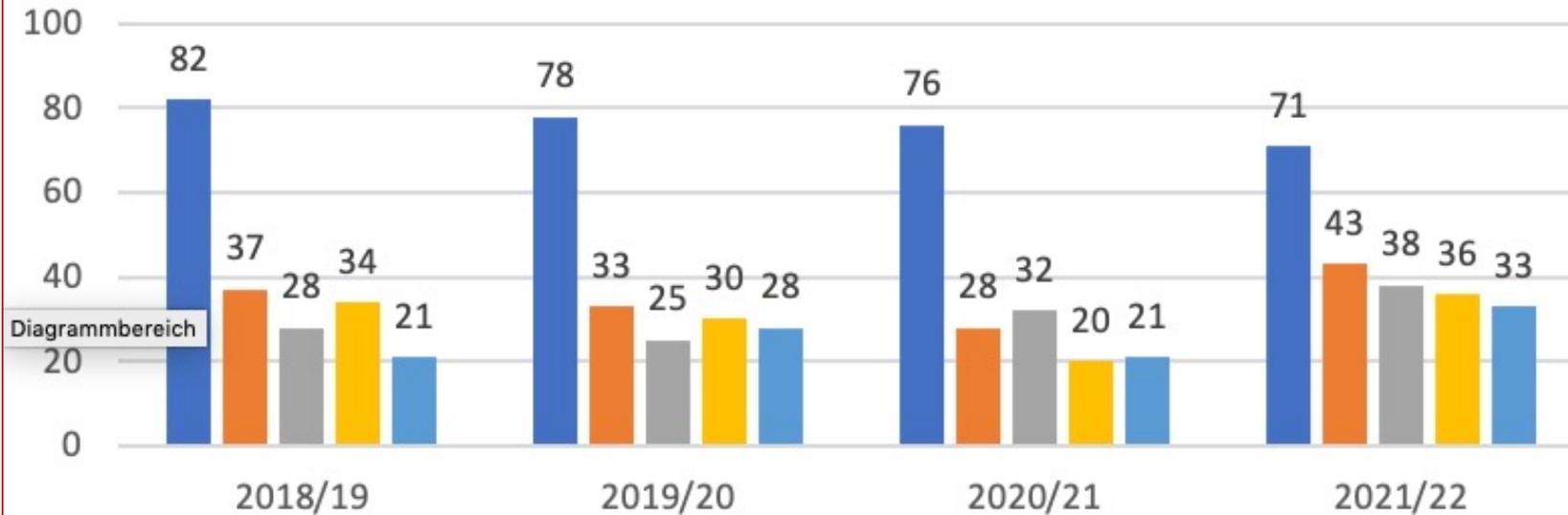
Die Vorhaltung von niedrigschwelligen und **bedarfsgerechten** Angeboten zur Steigerung digitaler Kompetenzen älterer Menschen ist als ein *integraler Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge* anzusehen (vgl. Sachverständigenkommission zur Erstellung des Achten Altenberichts der Bundesregierung, Drs. 19/21650, S. 134). Die landesseitigen Unterstützungsformate werden im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten auch künftig durchgeführt werden.“

Wie groß ist der differenzierte Bedarf quantitativ und qualitativ ?

## Feststellung 1:

- **Digitale Teilhabe älterer Menschen ist nicht nur ein Kompetenz- und Bildungsproblem.** Ein nennenswerter und mit zunehmendem Alter wachsender Anteil älterer Menschen ist körperlich oder geistig nicht mehr in der Lage, Bildungsangebote wahrzunehmen, sich eigene Kompetenzen anzueignen und problemlos anzuwenden.
- Sie sind, wie teilweise auch in hauswirtschaftlichen Angelegenheiten, auf **organisierte Hilfe** oder **Assistenz** angewiesen, um teilhaben zu können.
- Bisher gibt es für Nordrhein-Westfalen keine systematische Ermittlung dieser unterschiedlichen Voraussetzungen. **Daher fehlen die Grundlagen für die angekündigte differenzierte bedarfsgerechte Gestaltung der Angebote.**

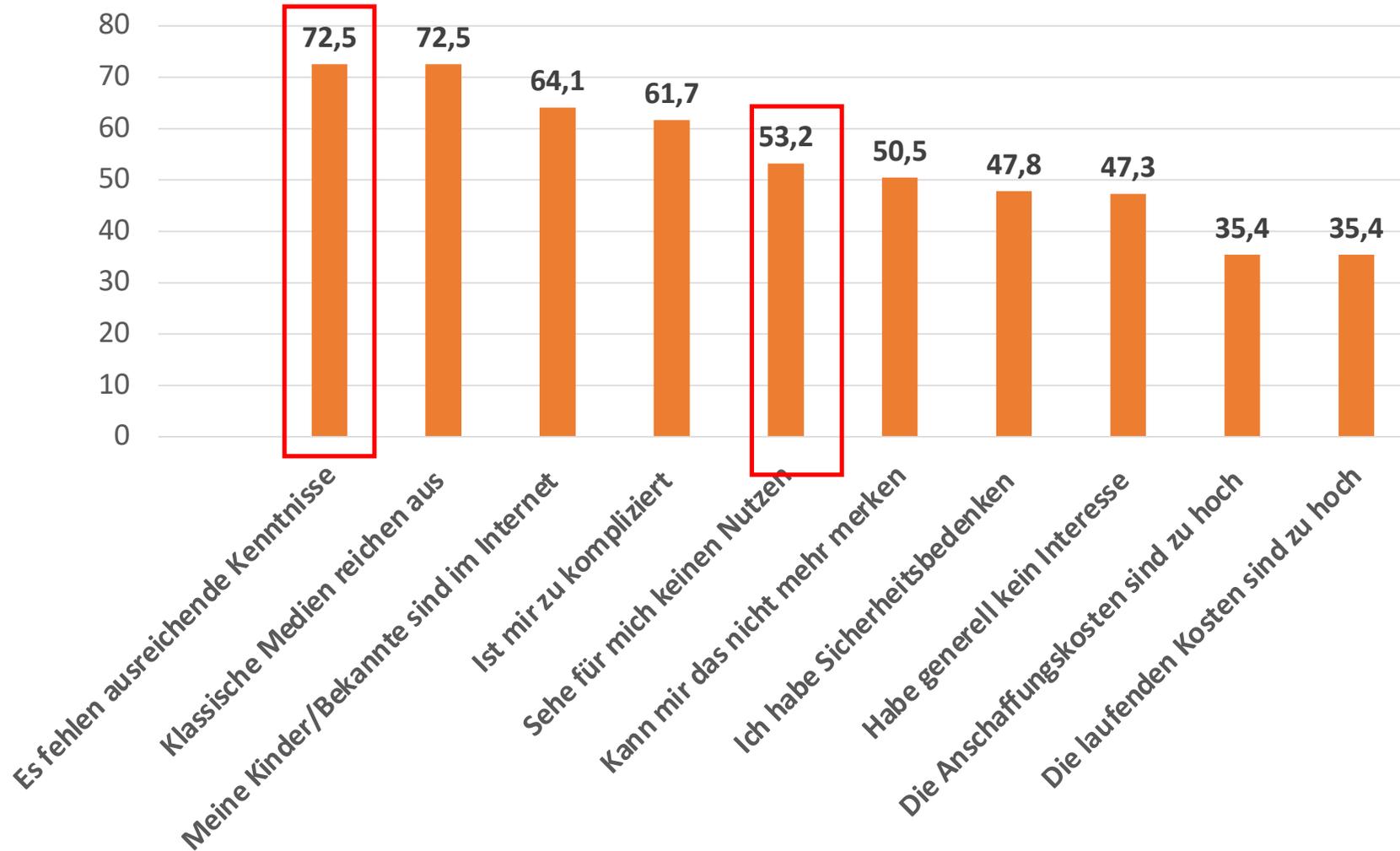
# Gründe, das Internet nicht zu nutzen



- Habe generell kein Interesse am Internet/ diesem Medium
- Ist mir zu kompliziert
- Klassische Medien (Print, Hörfunk, TV) reichen aus
- Sehe für mich keinen Nutzen darin
- Meine Kinder/ Freunde/ Bekannte erledigen das für mich

Prozent der Offliner.  
n zwischen 200 und 400

# Gründe für die Nicht-Nutzung



# Vielfältige Barrieren - verschiedene Lebenssituationen

## Manche älteren Menschen ....

.....sehen trotz Lesen und Hören eines Nutzens bei anderen für sich **keinen Bedarf** und haben keine Motivation, es einmal zu probieren (**Motivationsbarriere**)

... nutzen bereits niedrigschwellige Angebote, aber trauen sich an die **höheren** mit dem größeren Nutzen nicht heran (**Nutzungsbarriere**)

... haben Bedarf und würden es gerne versuchen, **trauen** sich das Erlernen aber nicht zu (**Lernbarriere**)

Responsive  
Digitalisierungs-  
politik

.....sehen eigenen Bedarf und wollen es probieren, können sich den Zugang aber **finanziell** nicht leisten (**finanzielle Barriere**)

...können das Internet nutzen, aber aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen keine öffentlichen **Lernorte** aufsuchen (**Mobilitätsbarrieren**)

...können aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen das Internet **nicht alleine nutzen** (**physische Barrieren**)

15

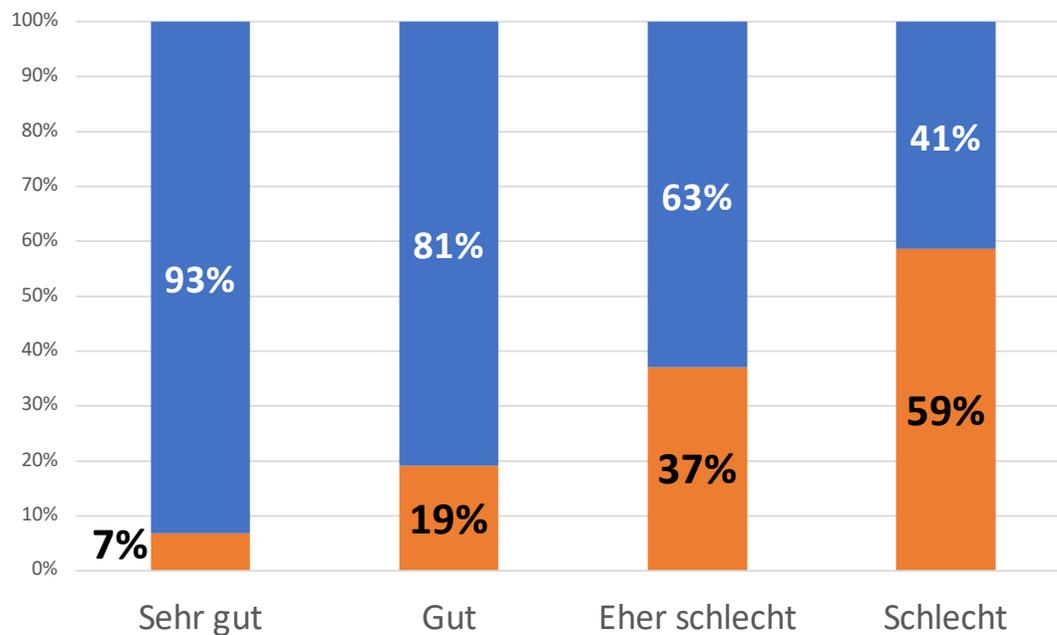
## Einflussfaktoren auf die Internetnutzung

		Offline*
Geschlecht:	Männer	14 %
	Frauen	22 %
Berufstätigkeit	Noch berufstätig	4 %
	Nie berufstätig gewesen	54 %
Deutschkenntnisse	eher schlecht	36 %
	schlecht	56 %
Bezug von Sozialleistungen	Ja	31 %
	Nein	17 %
Wohnsituation	Wohnen mit Service	51 %
	Pflegeeinrichtung	81 %

\* Haben Sie das Internet in den Letzten drei Monaten zumindest ab und zu benutzt“ n = 11.331 abzügl. 5 bis 10% „Keine Antwort“

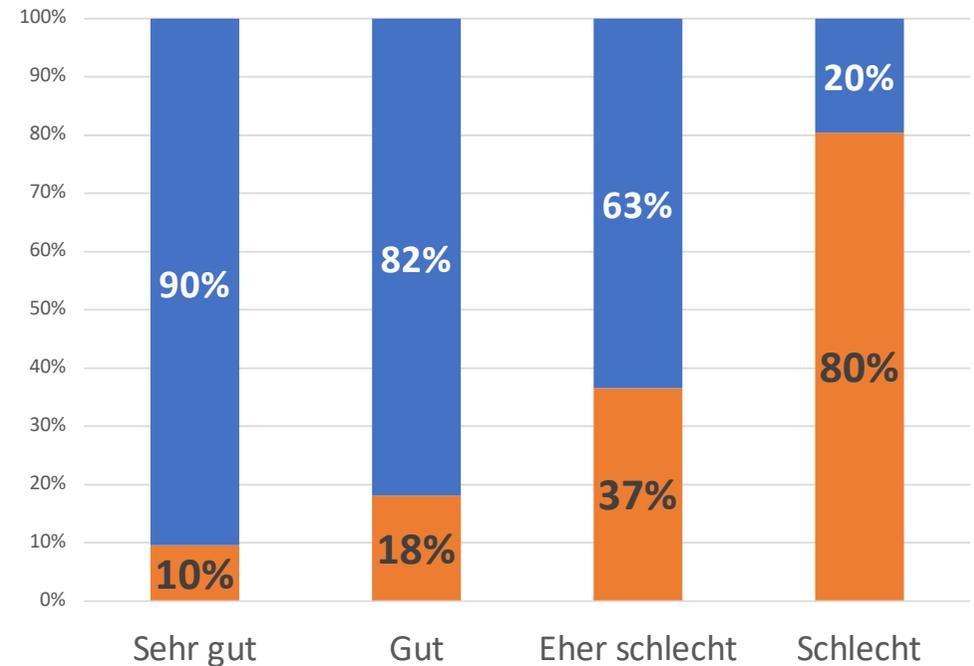
# Körperliche und geistige Verfassung

## Mobilität



Offline Online n=10981 abzüglich „Keine Antwort“ 350 (3,1%)

## Gedächtnisleistung

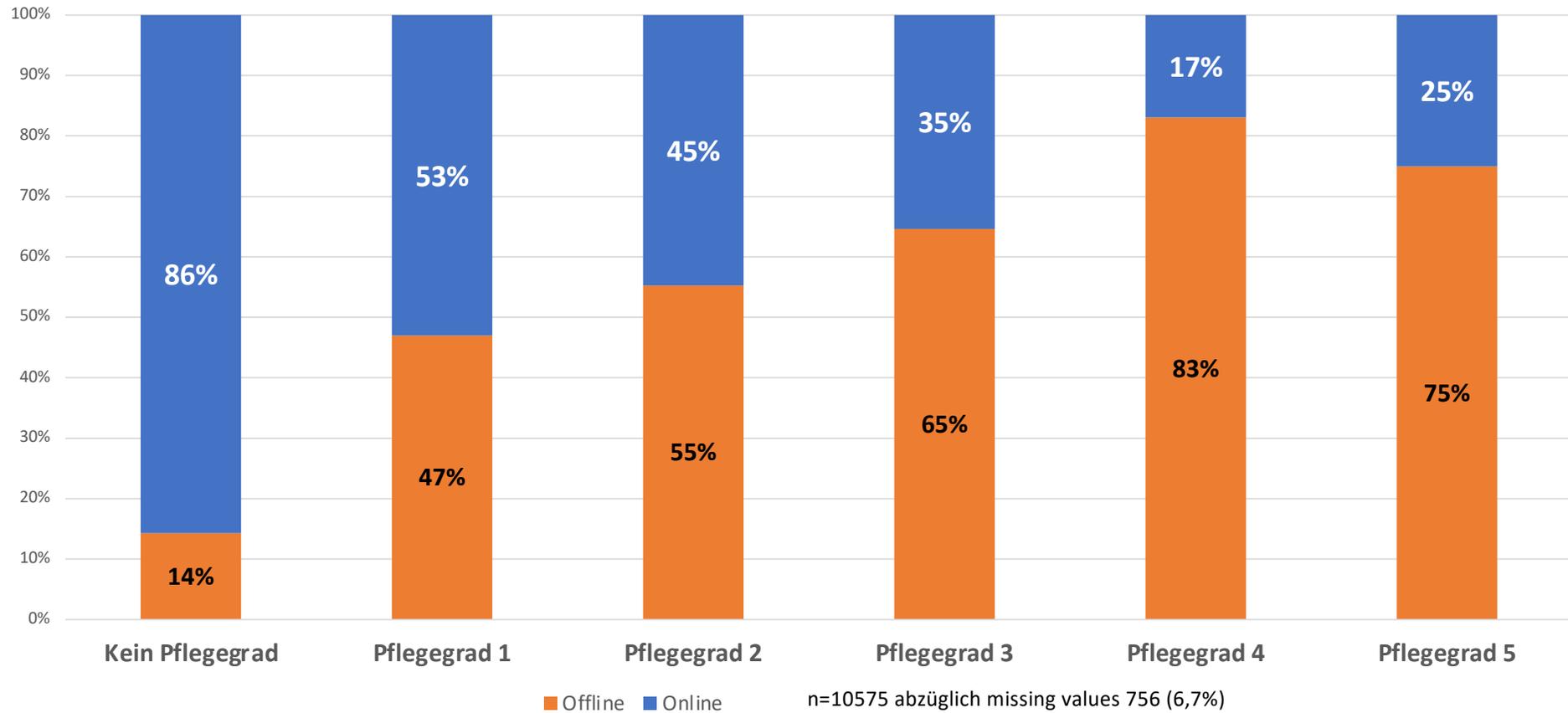


Offline Online n = 10.973 abzüglich "Keine Antwort" =358 (3,2%)

Bei der Nutzung von Online Banking und –Einkauf  
30 bzw. 50 Prozentpunkte unter dem Durchschnitt

# Menschen mit einem Pflegegrad

## Internetnutzung bei verschiedenen Pflegegraden



# Empfehlung 1: Bedarfserhebung

Um differenzierte und bedarfsgerechte Angebote planen und fördern zu können, sollte als erstes eine repräsentative Ermittlung der unterschiedlichen Bedarfe und Möglichkeiten zur digitalen Teilhabe älterer Menschen von 60 bis weit über 90 Jahre in NRW durchgeführt werden.

Die Bremer Umfrage kann dabei als Orientierung dienen.

Die Ergebnisse und der Fragebogen sind Open Data

<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=3>



Oktober 2023

1.500 Fragebögen

262 Teilnehmende

Kosten 7.000 Euro

<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=141>



April 2021  
Über 11.331 Teiln.  
40.000 Fragbögen

## Feststellung 2

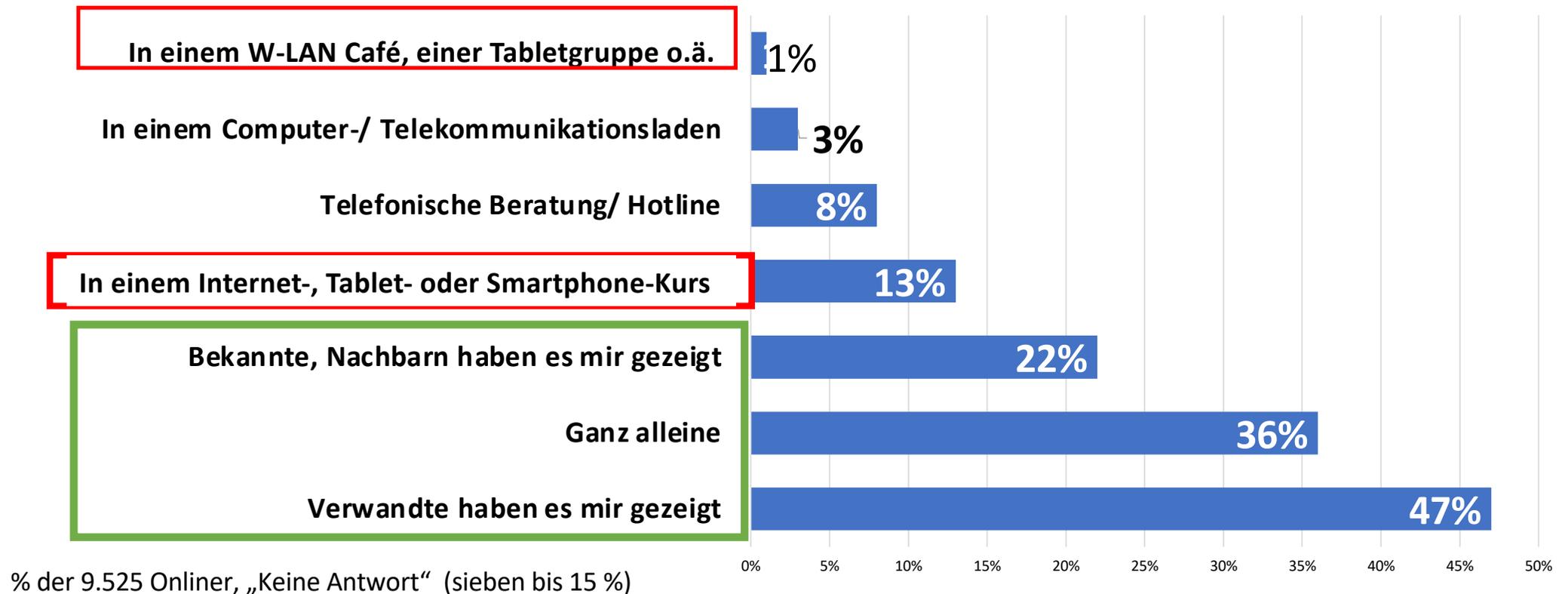
Die Digitalstrategie 2.0 der Landesregierung stellt bei den zukünftigen Maßnahmen zu lebenslangem Lernen die **institutionalisierte Weiterbildung** in den Vordergrund (S. 46).

Sofern die individuellen Voraussetzungen für einen Kompetenzerwerb und eine Befähigung zur selbstbestimmten Nutzung digitaler Angebote gegeben sind, erfolgt dies nach herrschender Auffassung nicht in erster Linie durch formelle Kurse anerkannter Weiterbildungsträger wie Volkshochschulen, sondern durch informelle Angebote wie Übungsgruppen durch vertraute Organisationen und Initiativen möglichst wohnungsnahe.

**Tatsächlich jedoch am häufigsten jedoch durch Verwandte und Bekannte.**

## Wege des Kompetenzerwerbs

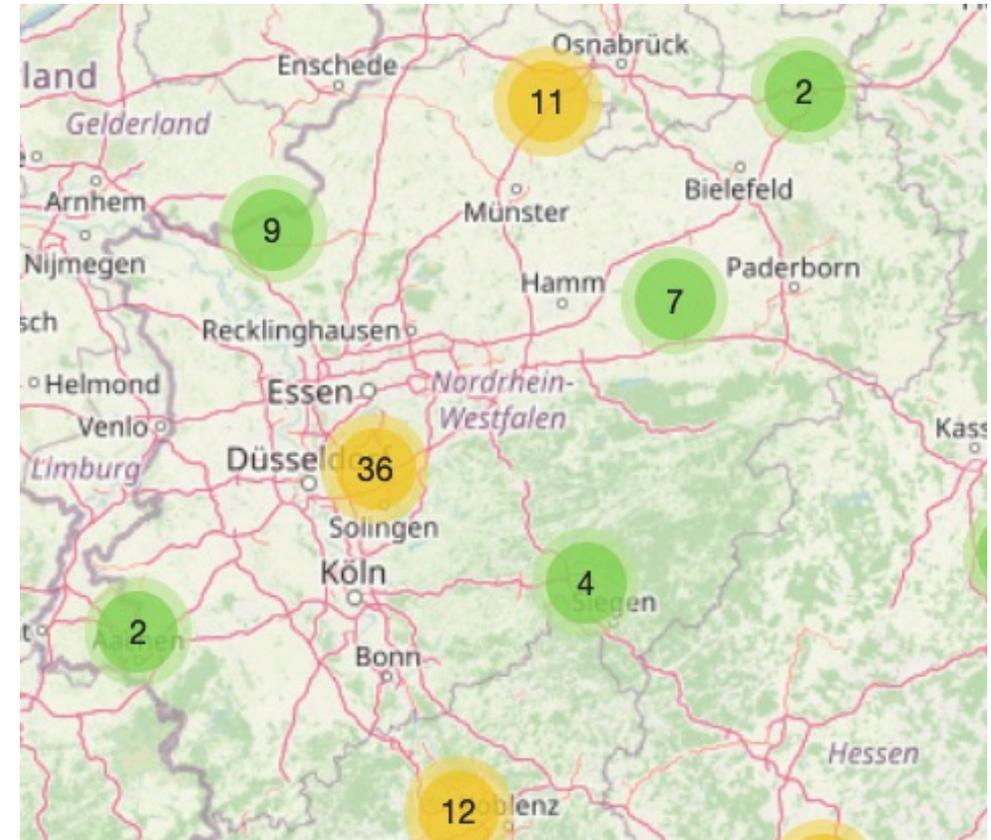
**"Wie haben Sie sich Ihre Fähigkeiten zur Nutzung des Internets und der Geräte angeeignet?"**



## Ungleiche regionale Verteilung in NRW

In NRW gibt es niedrigschwellige Angebote verschiedener Träger, die vom DigitalPakt Alter gefördert wurden. Aber diese sind **regional sehr ungleich verteilt**.

Diese Angaben sind sicher nicht vollständig. Daher ist zunächst eine umfassende **Bestandsaufnahme** erforderlich, um weiße Flecken zu ermitteln und Lücken zu schließen.



[\(https://www.digitalpakt-alter.de/\)](https://www.digitalpakt-alter.de/)

# Angebote der Erfahrungsorte

## Zielgruppen

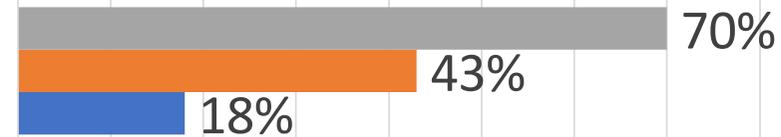
Spezielle Angebote für ältere Menschen mit .....	Von 131 Antwortenden
Mobilitätseinschränkungen	17
Migrationshintergrund	9
Leichter Demenz	8
Lernbehinderungen oder geistigen Behinderungen	3
Sehbehinderung oder Blindheit	3
Psychischen Störungen	2
Gehörlosigkeit	1
Für funktionale Analphabeten	1
Für andere Gruppe	9

Den unterschiedlichen Bedarfen und Möglichkeiten wird kaum Rechnung getragen

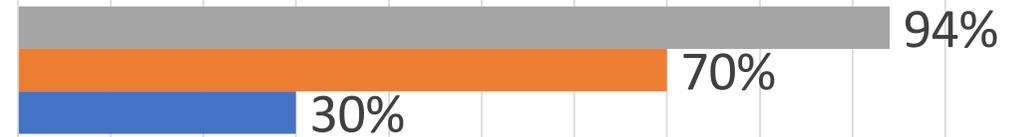


# Generationenunterschiede bei Kompetenzen

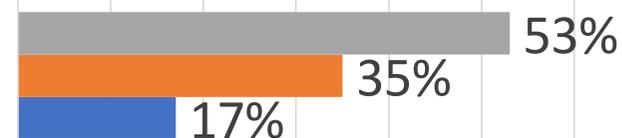
Ich kann unseriöse Nachrichten erkennen



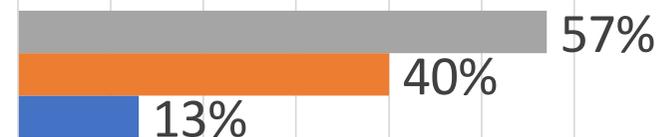
Ich kann Internetrecherchen durchführen



Ich bin in der Lage im Internet Unterstützung bei technischen Problemen zu finden



Ich weiß, wie ich mir mit digitalen Angeboten und Dienstleistungen das Leben vereinfachen kann.



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ Generation Z 14 bis 25 Jahre

■ Nachkriegsgeneration 66 bis 75 Jahre

■ Generation bis 1945 76 Jahre und älter

# Geförderte Angebote in NRW

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen



**Förderprogramm „Miteinander – Digital“**  
Digitale Befähigung und Teilhabe  
älterer Menschen im Quartier stärken.

www.mags.nrw

20  
Pflegereinrichtungen  
2 Jahre mit je  
50.000 €

Förderung von  
Trainingsmaßnahmen  
2019 bis 2024 (?)

ZWAR e.V. ÜBER UNS BERATUNGSLEISTUNGEN ZWAR NETZWERKE GEFÖRDERTE PROJEKTE ANGEBOTE AKTUELLES

**Aktuelles**

ZWAR NEWS

*Immer auf dem neuesten Stand*

Der Ministerpräsident  
des Landes Nordrhein-Westfalen

*Neues DIGITAL-Projekt 2020*

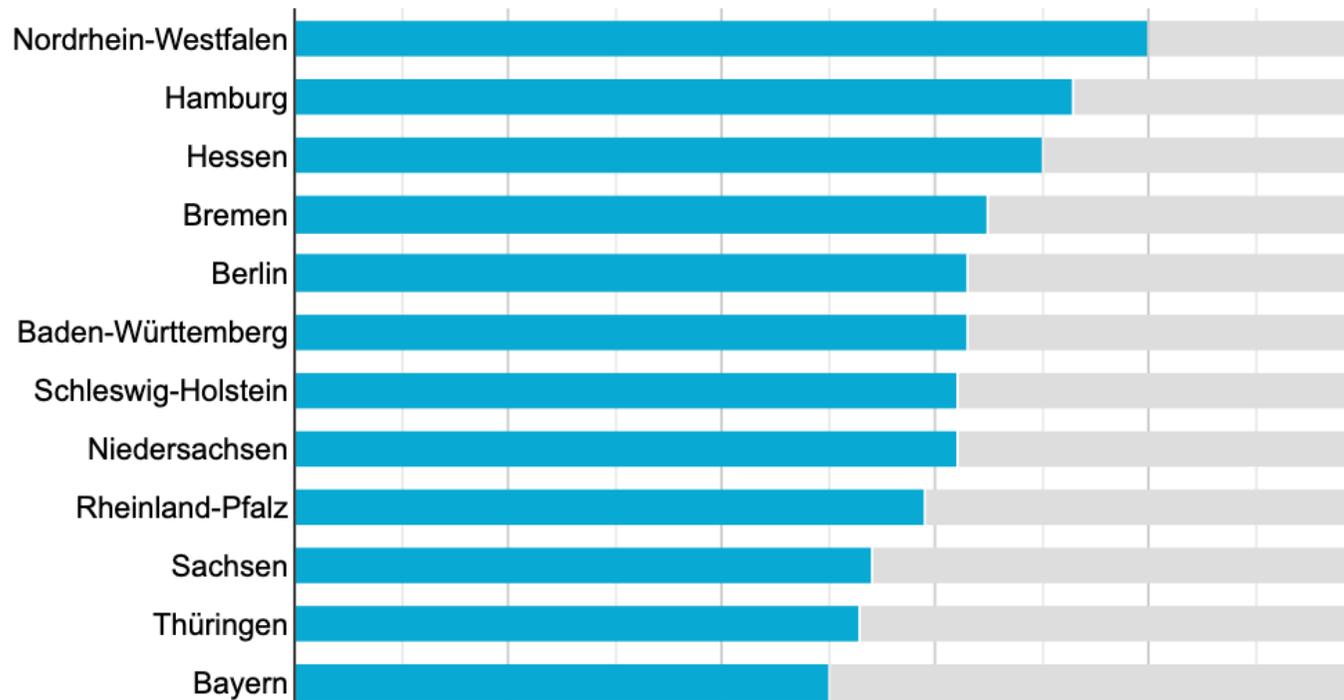
TRAIN THE TRAINER - QUALIFIZIERUNG DIGITALER THEMENCHAMPIONS FÜR ÄLTERE MENSCHEN IN NRW

ZWAR e. V. - Zwischen Arbeit und Ruhestand

## 80 Prozent aller Pflegeheime in Nordrhein-Westfalen bieten Internet in Bewohnerzimmern

### Internetverfügbarkeit in Bewohnerzimmern 2023

■ %- Anteil Heime mit WLAN    ■ %- Anteil Heime ohne W...

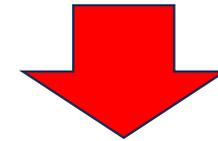


Novelle  
Wohn-und  
TeilhabeGesetz NRW  
2019 –  
Internet-Zugang in  
allen Zimmern  
Pflichtausstattung

# Drei Kompetenzstufen

*Frage: Werden Sie nach der Ausleihe ein eigenes Tablet nutzen?  
Antwort: Ich würde das gerne tun. Aber ich weiß nicht, wohin ich mich wenden soll, wenn ich ein Problem habe. Und ich werde bestimmt immer wieder irgendein Problem haben.“*

Darauf kommt es an



**Unterstützungsbedarf**

**Problemlösung**  
14 – 19 Jahre 53 %  
**70+ Jahre 17 %**

**Unterstützungsangebote**

**Verständnis**

**Basiskompetenzen**  
49 % >14 Jahre

**Interesse und  
Bereitschaft zum  
Kompetenzerwerb  
???**

# Angebote sollen gut gefunden werden

Lernen Sie unsere Erfahrungsorte kennen!

Nordrhein-Westfalen ▼

Suchbegriff



Filtern



**Alfeld**  
Digitaler Stammtisch des  
DRK-Seniorenbüros



**Altenberge**  
Digital Café



**Annaberg-Buchholz**  
Smartphone-Stammtisch



**Aschaffenburg**  
Mediensprechstunde



**Aurich**  
Digitalpaten im Landkreis  
Aurich



**Bad Belzig**  
Computereinstieg leicht gemacht – Erste Schritte mit PC und Smar...



**Bad Bentheim**  
Mediencafé



**Bad Dürreim**  
Im Netz daheim und nicht allein – Internetlotsen im Generationen...

<https://www.digitalpakt-alter.de/digitalpakt-alter/unsere-foerderung/>

Miteinander digital –  
Standorte

<https://www.land.nrw/pressemitteilung/nordrhein-westfalen-tritt-digitalpakt-alter-bei>

## Empfehlung 2 und 3: Erfahrungsorte erfassen und ergänzen

### Empfehlung 2

Es ist eine unverzichtbare Voraussetzung für die Förderung von digitalen Kompetenzen und Unterstützungsangeboten, dass die **Zielgruppe leicht erfahren kann, wo es entsprechende Angebote** gibt. Die Landesregierung sollte im Sinne eines Monitoring eine möglichst vollständige **Liste und Karte** der unterschiedlichen Lern- und Erfahrungsorte für ältere Menschen, aber auch andere Gruppen wie Menschen mit Behinderungen, erstellen lassen, **die online und per Telefon** von Interessierten nach Postleitzahlen abgefragt werden kann, und diese Daten regelmäßig aktualisieren und **fortschreiben**

### Empfehlung 3

Die Landesregierung sollte ein **Förderprogramm für Digitale Lern-und Erfahrungsorte** auflegen und dabei insbesondere Starthilfen für Angebote in **unterversorgten Kommunen und Kreisen** berücksichtigen. In Hessen beträgt die Förderung 1.500 Euro für ein Jahr. Angemessener für eine nachhaltige Entwicklung wäre eine Förderung von 3.000 Euro über drei Jahre, damit die Einrichtungen planen können und die Qualifizierung zum Tragen kommt.

# Lernziele und Lernerfolge

Helfende	Sollten alle lernen	Fast alle können das	Weniger als die Hälfte kann das
<b>Bedienkompetenzen</b>			
Einige grundlegende Anzeige- und andere Funktionen eines Smartphones anpassen (z. B. Schriftgröße, Bildschirmhintergrund)	98	37	29
Mit einem Smartphone Fotos und Videos machen und an andere schicken	86	76	11
Ein Nutzerkonto erstellen, um digitale Online-Dienste (z. B. E-Mails, Soziale Medien) zu nutzen	101	35	35
<b>Verständniskompetenzen</b>			
Seriöse von unseriösen Nachrichten im Internet unterscheiden	124	25	39
Verdächtige E-Mails oder Pop-Ups erkennen, die Datenmissbrauch oder Schaden auf dem eigenen digitalen Gerät verursachen können	123	25	46
Im Internet frei nutzbare Inhalte von urheberrechtlich geschützten Inhalten unterscheiden	93	15	69

## Lernerfolg und weiterer Bedarf

Was ich gelernt habe, kann ich anwenden. Bei neuen Themen benötige ich weiterhin Unterstützung



Ich brauche gelegentlich noch Hilfe z.B. durch eine persönliche oder telefonische Sprechstunde



Ich kann mir das nicht alles merken und bin zu unsicher. Ich glaube, ich brauche regelmäßige Unterstützung



Ich habe gelernt, selbst Hilfe im Internet zu finden, wenn ich ein Problem habe



Ich habe gelernt, was ich wollte und brauche keine weitere Unterstützung



n = 125 Teilnehmende

■ Trifft zu    ■ Trifft teilweise zu    ■ Trifft nicht zu

## Empfehlung 4: Multiplikatorenschulung

### Feststellung

Die geförderten Angebote sollten durch „qualifizierte Personen“ erfolgen: Die Vorbereitung der Helfenden in den evaluierten Erfahrungsorten erfolgte überwiegend in Form von Gesprächen. Eine **systematische Schulung**, wie sie in Landesprogrammen erfolgt, fand nach Angaben der Leitungskräfte in 21 von 76 Fällen statt. Von den **134** befragten Helfenden haben **12** an einer Schulung in der eigenen Einrichtung und **18** an einer externen Schulung teilgenommen.

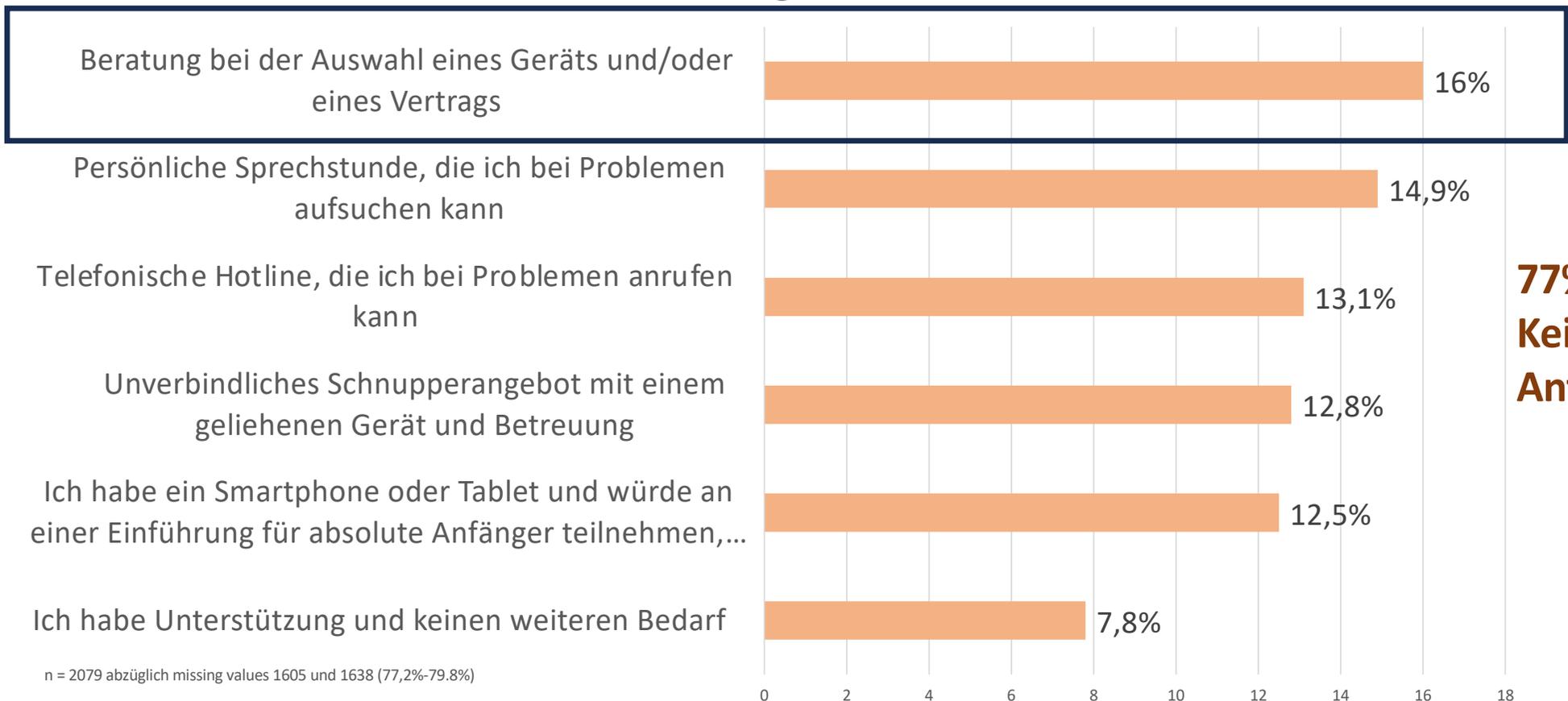
Falls eine Schulung stattgefunden hat, hatte diese überwiegend einen Umfang von **vier oder acht Stunden**.

### Empfehlung 4

Die Landesregierung sollte eine Einrichtung dauerhaft mit einer quantitativ dem Bedarf entsprechenden **Multiplikatorenschulung** auf der Basis eines partizipativ entwickelten Curriculums beauftragen und finanziell absichern. Denn angesichts ständig neuer technischer Möglichkeiten und Angebote wird dies eine Daueraufgabe sein. In Thüringen und Rheinland-Pfalz erfolgt diese Schulung über die **Landesmedienanstalten**.

# Gewünschte Unterstützung der Offliner

## Welche Art der Unterstützung würden Sie sich wünschen?



## Empfehlung 5: Beratung Geräte und Verträge

### Empfehlung 5

Die Landesregierung sollte die **Verbraucherzentrale** NRW dabei unterstützen, regelmäßige **Empfehlungen für Smartphones und Tablets** zu erstellen, die den unterschiedlichen Fähigkeiten und Einschränkungen älterer Menschen in Bezug auf Sehen, Hören, Beweglichkeit der Hände u.a.m. Rechnung tragen (Barrierefreiheit) . Die Ergebnisse sollten regelmäßig aktualisiert in einem Newsletter allen Erfahrungsorten unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden. Diese können dann als Grundlage für individuelle Beratung verwendet werden.

Senioren-Smartphones im Test

SPIEGEL Tests

# Geht das auch einfacher?

<https://teilhabe65plus.digital/index2.php>

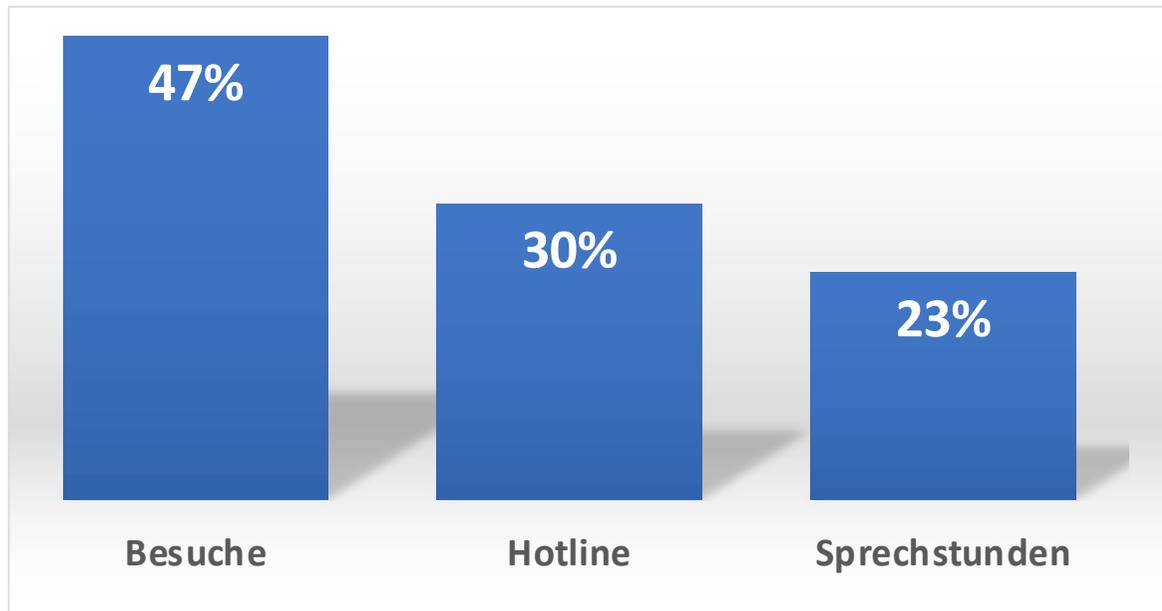
## Feststellung 3

Die permanenten Änderungen und Neuerungen bei Geräten und Anwendungen auf der einen Seite und das mit dem Alter schwächer werdende Gedächtnis führen dazu, dass ein einmaliger Kurs oder die Teilnahme an einer Übungsgruppe nicht dauerhaft zu einer problemlosen Nutzung entsprechend dem individuellen Bedarf führen. Vielmehr treten **immer wieder Probleme** auf, die es verhindern, ein gewünschtes Ergebnis zu erzielen.

Nur 54 % der Onliner in der Bremer Umfrage sagen  
„Ich nutze alle Angebote selbständig ohne Hilfe“

Bei betrieblichen Anwendungen können die Beschäftigten auf einen **Support** zugreifen, der telefonisch Hilfe bietet und bei Bedarf auch vorbeikommt. Auch einige Online-Plattformen bieten einen telefonischen Support für ihre jeweiligen Angebote an. Für die technischen Bedienungsprobleme gibt es eine solche „**digitale Pannenhilfe**“ nur vereinzelt, und für **Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung (E-Government)** gibt es überhaupt keinen Support für die Bürgerinnen und Bürger.

# Gewünschte Unterstützungsformen der Onliner



Hochrechnung auf 111.000 Personen über 60 Jahre in Bremen

## Minimal-Szenario

52.558 Personen	33.183 Personen	25.500 Personen
20% x 2.	20% x 3.	20% x 3
20.100 Besuche p.a.	19.800 Anrufe.	15.300 Besuche

n = 9252 abzüglich Keine Antwort zwischen 6,6% und 7,7%

## Empfehlung 6: First-Level Support

Die Landesregierung sollte versuchen, die Hersteller von Geräten und Telekommunikationsdiensten für eine zentrale Hotline zu gewinnen, bei der unter einer gemeinsamen Rufnummer Hilfe bei technischen Bedienungsproblemen mit Smartphones, Tablets und WLAN geleistet werden kann, ggfs. auch durch Weiterleitung an einen Second-Level-Support mit spezifischeren Produktkenntnissen.

## Empfehlung 7: Second-Level-Support

Für Online-Verwaltungsdienste hat die Landesregierung (aufgrund eines Beschlusses des IT-Planungsrates zur Umsetzung des OZG) eine unmittelbare Verpflichtung, zu jedem angebotenen Onlinedienst einen telefonischen (Second Level) Support unter einer einheitlichen Rufnummer wie 115 bereitzustellen, der auch bei inhaltlichen Fragen hilft. Ohne einen solchen Support wird die angestrebte Nutzung der Online-Dienste nach dem Online-Zugangsgesetz, des Bürgerkontos und der elektronischen Patientenakte nicht erreicht werden können.

<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=137>

## Empfehlung 8 und 9: Besondere Verpflichtung der Verwaltung

### Empfehlung 8:

Für diejenigen, die keinen Onlinezugang haben oder Onlinedienste alleine nicht nutzen können, sollten in **den örtlichen Bürgerbüros bzw. Service-Zentren der Verwaltung** Geräte zur eigenen Nutzung und Personen zur Unterstützung im Bedarfsfall bereitgestellt werden. Dies ist zwar letztlich eine Aufgabe der Kommunen. Die Landesregierung sollte jedoch in Ergänzung des **Förderprogramm Modellregionen NRW** mit Projekten zur Stadtentwicklung und E-Government die Erprobung solcher Servicestellen (nicht nur) für ältere Menschen fördern. Bisher wird dort nur die Qualifizierung der Beschäftigten, nicht aber die der Bürgerinnen und Bürger als Nutzerinnen und Nutzer gefördert. Sinnvoll erscheinen zunächst 10 **Pilotprojekte**, in denen u.a. Fragen der Haftung, Dokumentation und Qualifizierung geklärt werden, wenn Beschäftigte der Verwaltung inhaltlich beim Ausfüllen von Online-Formularen helfen.

### Empfehlung 9

Für Menschen mit **eingeschränkter Mobilität oder Orientierungsproblemen (leichte Demenz)** sowie Menschen in Pflegeheimen sollte eine **aufsuchende Unterstützung** bei der Verlängerung von Ausweispapieren, Ummeldungen, Anträgen auf Sozialhilfe, Wohngeld u. ä. von den Kommunen angeboten werden. Auch hier erscheint zunächst eine Förderung von Pilotprojekten durch die Landesregierung im Rahmen des Programms Modellregionen hilfreich, bei denen u.a. technische Sicherheitsfragen bei der Nutzung mobiler Geräte durch die Beschäftigten der Verwaltung geklärt werden können.

## Feststellung 4: Angebote für neue Anwendungsbereiche

Der Achte Altersbericht sieht besonders **große Chancen** der Digitalisierung in den Bereichen **Wohnen, Gesundheit und Pflege**.

Smart-Home-Anwendungen, Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGAs) und Digitale Pflegeanwendungen (DiPAs) können grundsätzlich einen längeren Verbleib in der eigenen Wohnung ermöglichen und damit die Kosten im Vergleich zu einer Heimunterbringung reduzieren. Telemedizin in Form von Videosprechstunden kann die medizinische Versorgung in ländlichen Regionen etwas verbessern.

Der **Unterstützungsbedarf** älterer Menschen ist bei diesen Anwendungen jedoch noch größer als bei den Kommunikationsdiensten wie WhatsApp oder der Informationssuche mit Google, die aktuell am häufigsten genutzt werden.

## Feststellung 4 (Forts.)

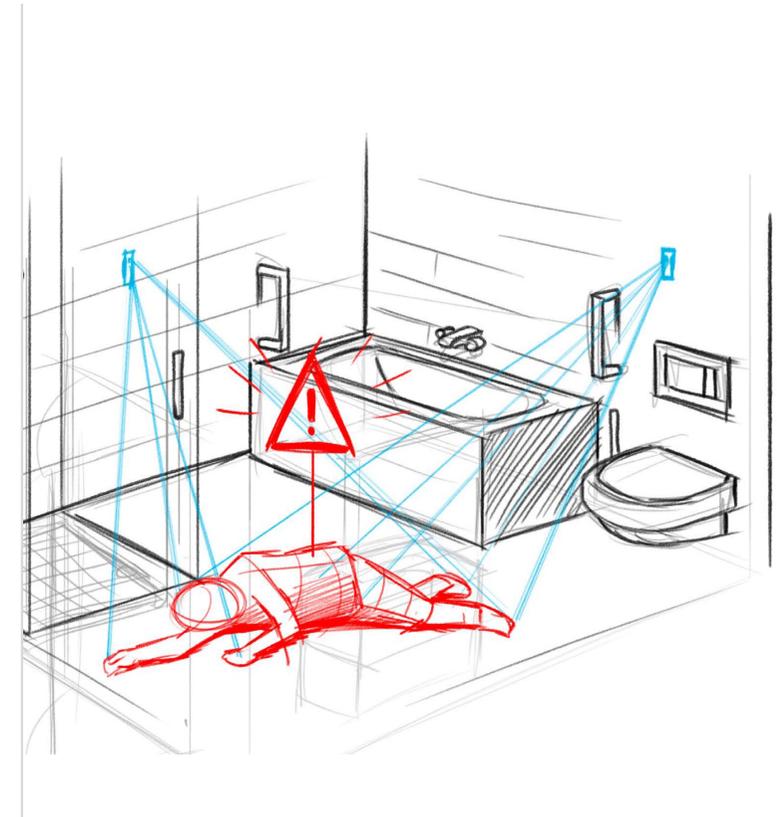
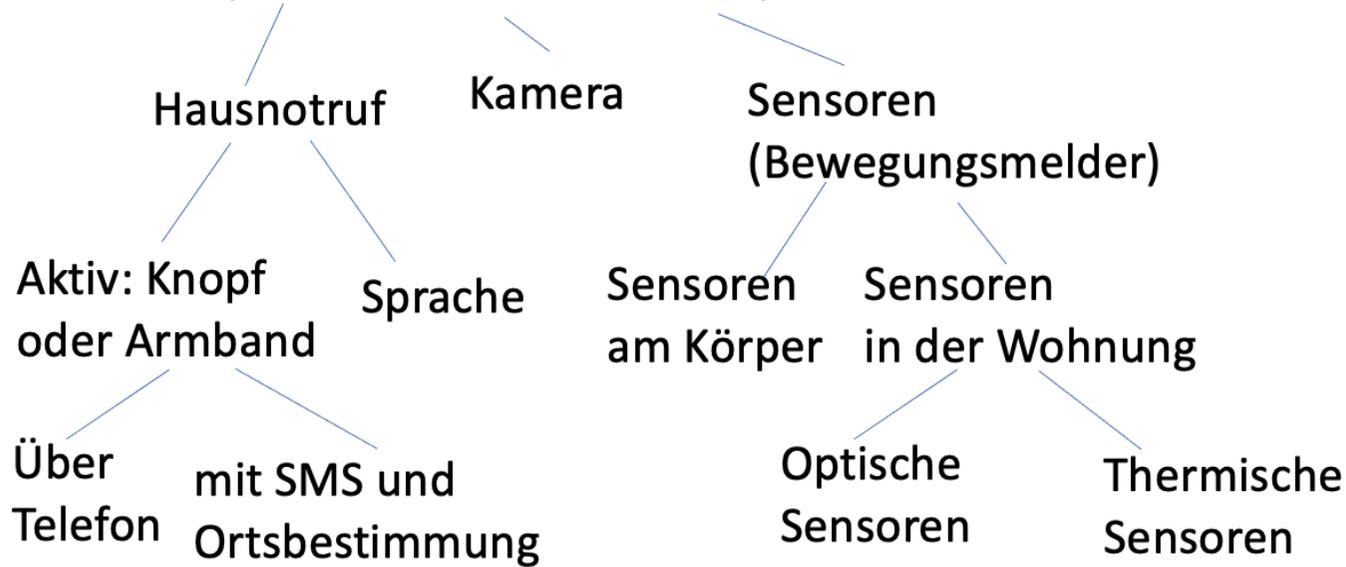
Diese Unterstützung kann nicht nur von den Freiwilligen und Ehrenamtlichen geleistet werden, die bisher die Hauptlast der Kompetenzförderung und Unterstützung tragen, weil die Unterstützung auf Dauer regelmäßig und verbindlich erfolgen muss und weil Nutzung dieser Anwendungen immer auch eine fachliche Information und Beratung erfordert.

Der Achte Altersbericht empfiehlt daher eine **Professionalisierung**, Diversifikation und **Vernetzung** der verschiedenen Unterstützungsangebote für unterschiedliche Handlungsfelder und Bedarfe.

Das bedeutet, dass die Unterstützung für digitale Anwendungen und die dazugehörige fachliche Beratung in den jeweils dazu **vorgesehenen Beratungsstellen** erfolgen sollte: Beratung zu Smart Home in den Wohnberatungsstellen, Unterstützung bei digitalen Pflegeanwendungen in den Pflegestützpunkten und durch Pflegedienste.

# Aktuelle technische Entwicklungen: Altersgerechte Assistenzsysteme

## (3) Sturzmeldung (Hilfe im Fall eines Sturzes)



<https://digitales.hessen.de/infomaterial/digitale-helfer-fuer-mehr-lebensqualitaet-und-teilhabe>

## Empfehlung 10: Beratung und Support Wohnen und Pflege

Von den 1,19 Mio. Pflegebedürftigen in NRW wurden 2022 86 % zu Hause versorgt, überwiegend von Angehörigen, aber auch von ambulanten Pflegediensten. Die meisten Pflegebedürftigen können selbst keine digitalen Kompetenzen für eine selbstbestimmte Nutzung digitaler Dienste und Anwendungen erwerben und sind auf **Assistenz** angewiesen. **Pflegekräfte und Hilfskräfte** sind jedoch noch nicht in der Breite qualifiziert, um bei DiPA und anderen digitalen Anwendungen zu unterstützen, die eine soziale Teilhabe ermöglichen. Dasselbe gilt für die **Wohnberatung**

### Empfehlung

Die Landesregierung sollte mit den Kommunen und anderen Trägern der Wohnberatung und von Pflegestützpunkten ein Fortbildungsprogramm für die dort tätigen Beraterinnen und Berater entwickeln und entsprechende Angebote durch Weiterbildungsträger fördern, damit die Chancen der Digitalisierung dort bekannt und fachlich beurteilt werden können und so auch in die Beratung der Bürgerinnen und Bürger einfließen können.

## Empfehlung 11 Anpassung des Leistungskatalogs der ambulanten Pflege

Leistungskatalog NRW Ambulante Pflege

NRW LK 11: **Einkaufen** (inkl. Arzneimittelbeschaffung) oder notwendige Besorgung (z. B. **Arzt-, Bank- und Behördengänge**) inkl. administrativer Unterstützung (auch in mehreren Geschäften): 150 Punkte

**Aber nur analog, nicht digital**

Die Landesregierung sollte ergänzend zu dem Programm „Miteinander Digital“ für die stationäre Pflege bei den Leistungsträgern und Pflegekassen darauf hinwirken, dass der **Leistungskatalog für die ambulante Pflege** für NRW an die Chancen der Digitalisierung angepasst wird und Digitalassistenten ausdrücklich in den Katalog aufgenommen wird. Erst wenn die Vergütung abgesichert ist, werden die Pflegedienste und hauswirtschaftlichen Dienste eine solche Assistenz anbieten und ihr Personal entsprechend schulen. Mit entsprechenden Schulungsangeboten kann die Landesregierung diese Leistungserweiterung unterstützen.

# Diversifiziertes Angebot

## (1) Erfahrungsorte im engeren Sinn

- Vorführungen in vertrauten Umgebungen, insb. Einrichtungen der offenen Altenarbeit,
- aufsuchend mit mobilen Angeboten,
- Angehörige als Mittler,
- Einbeziehung aufsuchender Altenarbeit, Nachbarschaftshilfe und ambulanter Pflege als Botschafterinnen/Botschafter

## (2) Kompetenzförderung

Basiskompetenzen

Vertieftes Verständnis von Sicherheit, Vertrauenswürdigkeit u.a.

- Kurse
- Kleingruppen-Training
- 1.1 Coaching
- Hausbesuche

## (3) Assistenz (First-Level-Support)

Verlässliche unmittelbare Hilfe bei aktuell auftretenden Nutzungsproblemen und für das Mithalten bei Aktualisierungen, „Digitalambulanzen,“ die man aufsuchen oder anrufen kann, die bei Bedarf auch nach Hause kommen

**(4) Professionelle bereichsspezifische Unterstützung** bei Verwaltungsangelegenheiten, Bankgeschäften, Reisen, Wohnen, Gesundheit, Pflege, Energie u.a.

(4a) Fachspezifische Erfahrungsmöglichkeit und Beratung

(4b) Second-Level-Support: Einzelcoaching, Hilfe und Assistenz, stationär, aufsuchend und per Telefon, möglichst in die jeweiligen Dienstleistungen integriert

## Feststellung 6

Für ein bedarfsgerechtes Angebot müssen unterschiedliche Leistungen von verschiedenen Anbietern inhaltlich, räumlich und zeitlich aufeinander abgestimmt werden.

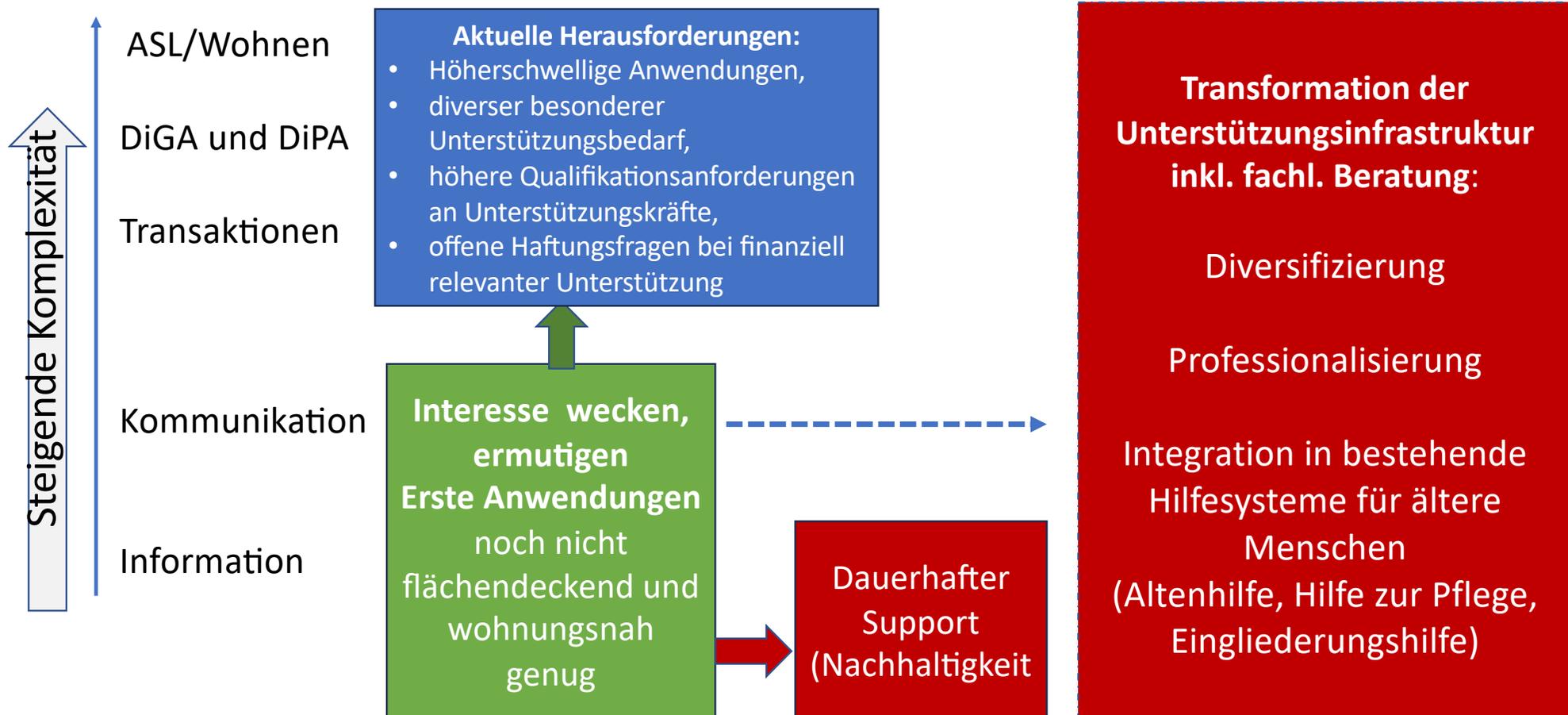
Die Kommission für den Achten Altersbericht sieht hier die **Kommunen** in der Pflicht. Sie sind nach § 71 SGB XII für die Altenhilfe zuständig (siehe auch oben die Aussage des MAGS)

Die Bertelsmann Stiftung spricht von **der Orchestrierung einer Assistenzinfrastruktur**.

Zurzeit enthalten **Demografiestrategien** und **Altenpläne** der Kommunen keine Maßnahmen zur Hilfe bei Schwierigkeiten mit digitalen Anwendungen zur Sozialen Teilhabe.

# Doppelte Herausforderung: Erweiterung der Angebote in zwei Richtungen

Diversifizierung bezogen auf den Unterstützungsbedarf und die Themengebiete  
(Arten von Anwendungen)



## § 71 SGB XII

(1) Alten Menschen soll außer den Leistungen nach den übrigen Bestimmungen dieses Buches Altenhilfe gewährt werden. *Die Altenhilfe soll dazu beitragen, Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit zu erhalten, selbstbestimmt am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen und ihre Fähigkeit zur Selbsthilfe zu stärken.*

Konkret werden sechs Leistungsbereiche der Beratung und Unterstützung genannt. ->

**Wie muss dieser Katalog angesichts fortschreitender Digitalisierung angepasst und fortgeschrieben werden?**

## § 71 SGB XII: Altenhilfe

Leistungen zu einer Betätigung und zum **gesellschaftlichen Engagement**

Leistungen bei der Beschaffung und zur Erhaltung einer **Wohnung**, die den Bedürfnissen des alten Menschen entspricht,

Beratung und Unterstützung im **Vor- und Umfeld von Pflege**, insbesondere in allen Fragen des Angebots an Wohnformen bei Unterstützungs-, Betreuungs- oder Pflegebedarf sowie an Diensten, die Betreuung oder Pflege leisten,

Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Inanspruchnahme **altersgerechter Dienste**,

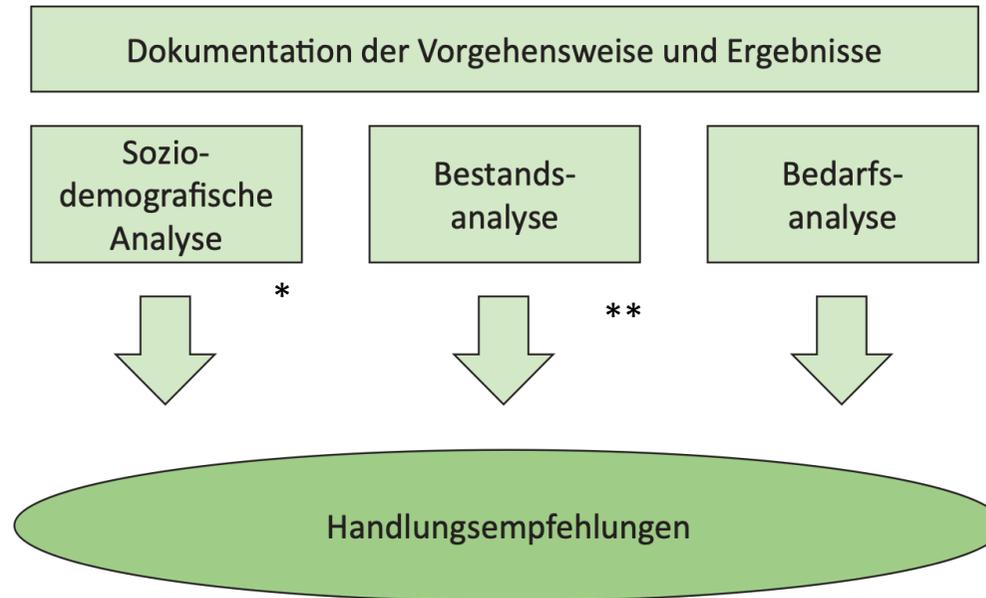
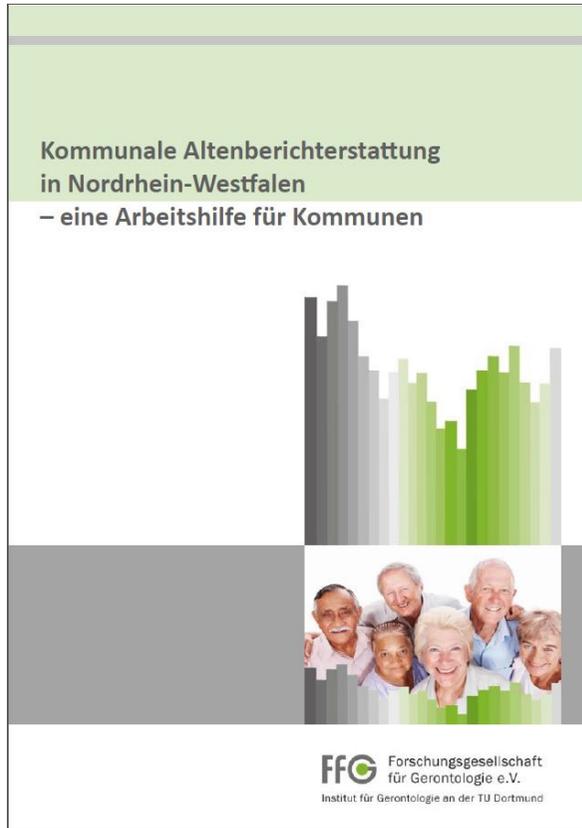
Leistungen zum Besuch von Veranstaltungen oder **Einrichtungen, die der Geselligkeit, der Unterhaltung, der Bildung oder den kulturellen Bedürfnissen alter Menschen** dienen,

Leistungen, die alten Menschen die **Verbindung mit nahestehenden Personen ermöglichen.**

## Empfehlung 12

Die Landesregierung sollte entweder ebenfalls in Ergänzung des Programms der Modellkommunen oder gesondert **pilotartig und beispielgebend** die **Aktualisierung von kommunalen Altenplänen** durch Berücksichtigung des Bedarfs und der bereits angebotenen örtlichen Unterstützungsleistungen zur digitalen Teilhabe älterer Menschen fördern. Darin sollte auch beschrieben werden, wie festgestellte Angebotslücken geschlossen werden sollen (**Altenhilfe 2.0**).

# Kommunale Altenberichterstattung auch über Digitalasstenz



© FFG 2014

In Zeiten der Digitalisierung auch

- \* Nutzung digitaler Medien, Zugang und Kompetenzen
- \*\* Bestand an Unterstützungsmöglichkeiten für Digitale Teilhabe

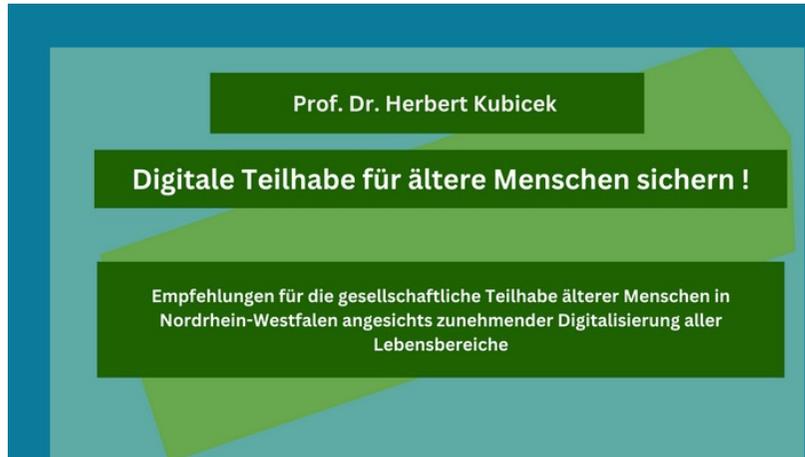
Für eine Bedarfserhebung für den erforderlichen Unterstützungsbedarf ist die Bremer Umfrage gut geeignet

<http://www.ffg.tu-dortmund.de/cms/de/Kommunale-Altenberichterstattung/Arbeitshilfe/index.html>

## Kommunale Daseinsvorsorge: 10 Fragen an die Verwaltung / den Rat

1. Art und Umfang des Unterstützungsbedarfs	6. Service-Stellen der Verwaltung für Offliner
2. Bestandsaufnahme der Angebote nach Zielgruppen und Formaten	7. Beratung zu Digitalen Angeboten und Hilfsmitteln in der Wohnberatung und Pflegeberatung. Qualifizierung der Beratungskräfte
3. Information über aktuelle Angebote	8. Zugang und Unterstützung in der stationären Pflege
4. Sind die Angebote bedarfsgerecht und ausreichend ? Welche Ergänzungen sind erforderlich?	9. Motivation und Assistenz in der ambulanten Pflege
5. Unterstützung für Onliner bei E-Government-Diensten (OZG)	10. Erstellung / Fortschreibung eines Altenplans / der Altenberichterstattung

Vollständige Formulierungen unter <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=134>



Landtag 28. Feb. 2024 Antrag der SPD-Fraktion  
<https://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/dokumente/narchiv/Dokument/MMD18-8123.pdf>  
Aufforderung an Landesregierung  
Verweis an Ausschuss MLV und MAGS (März 2024)

26. **Digitale Kompetenz von Seniorinnen und Senioren stärken – Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Alter sichern!**

**Beratungsverfahren**

ohne Debatte

Antrag  
der Fraktion der SPD  
[Drucksache 18/8123](#)

Überweisung an den Ausschuss für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz, Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume - federführend - sowie an den Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales; die abschließende Beratung und Abstimmung sollen nach Vorlage einer Beschlussempfehlung des federführenden Ausschusses erfolgen



## Digitale Teilhabe 65 plus

Beobachtungen, Gedanken, Fragen und Tipps  
zur Überwindung der Alterslücke bei der Nutzung von digitalen Medien

<https://teilhabe65plus.digital/>

<https://wir-verbraucher.me/digitale-teilhabe-aelterer-menschen/>



Bericht über die  
Bremer Umfrage  
mit Fragebogen  
(Open Data)

Prof. Dr. Herbert Kubicek



Buch mit mehr Details  
und vielen Quellen

Digitale Teilhabe älterer Menschen

25. April 2024



Evaluation der Arbeit der 150 Erfahrungsorte  
des „DigitalPakt Alter“ im Zeitraum  
April 2021 bis August 2022

Durchführung:  
Prof. Dr. Herbert Kubicek  
Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH

im Auftrag der  
BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V.