



STRATEGIEBERICHT DIGIBEGLEITER:INNEN FÜR SENIOR:INNEN

„Ich bin nochmal bestärkt darin, wie wichtig es ist, dass die Generation Älterer digital teilhat und dass sie es können, aber nicht müssen“

Februar 2024

Inhalt

1. Ausgangssituation.....	3
2. Wirkung des Projekts Digibegleiter:innen für Senior:innen.....	4
3. Erkenntnisse aus der Umsetzung	5
4. Fazit Evauluierung.....	7
7. Literaturverzeichnis	9

1. Ausgangssituation

Immer häufiger halten digitale Anwendungen im Gesundheits- und Sozialwesen Einzug. Dabei ist ein Verständnis rund um die Technologien bei allen Beteiligten die Voraussetzung einer erfolgreichen und nutzenstiftenden Digitalisierung. Erfolgsfaktoren beim digitalen Empowerment sind den Nutzen der Anwendung zu verdeutlichen und das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten zu stärken. Viele Personen, die ältere Menschen begleiten und denen diese Ihre Fragen stellen, sind sich allerdings unsicher, wie sie digitale Themen einfach und nutzenstiftend einsetzen können. „Um Gesundheitseinrichtungen auf ihrem Weg in eine digitale Versorgung zu unterstützen, bedarf es daher einer Förderung digitaler Kompetenzen aller Akteurinnen und Akteure und die Schaffung neuer einschlägiger Berufsbilder. Die Notwendigkeit der Förderung digitaler Kompetenzen im Rahmen der **Aus- und Weiterbildung von Health Professionals findet breiten Konsens**“.¹

Das vorliegende Projekt rollte die erfolgreich umgesetzte und evaluierte Modulreihe² auf weitere Personen in der Pflege und Betreuung von älteren Menschen aus und schulte 8 Personen als Digibeleiter:innen für Senior:innen³.

Die Projektziele waren:

- die Höherqualifizierung und Stärkung der digitalen Kompetenz der Teilnehmer:innen
- indirektes Weitertragen an die Zielgruppe der älteren Menschen, in dem ihre zu Pflegenden digital kompetenter sind und besser digitales erklären und einsetzen können

„Digitale Kompetenz umfasst die sichere, kritische und verantwortungsvolle Nutzung von und Auseinandersetzung mit digitalen Technologien für die allgemeine und berufliche Bildung, die Arbeit und die Teilhabe an der Gesellschaft. Sie erstreckt sich auf Informations- und Datenkompetenz, Kommunikation und Zusammenarbeit, Medienkompetenz, die Erstellung digitaler Inhalte (einschließlich Programmieren), Sicherheit (einschließlich digitales Wohlergehen und Kompetenzen in Verbindung mit Cybersicherheit), Urheberrechtsfragen, Problemlösung und kritisches Denken.“ (Der Rat der Europäischen Union 2018, C189/9).

¹<https://ggz.graz.at/wp-content/uploads/2024/01/Goldgruber-Kratky-2023-Digitale-Kompetenz-der-Pflege.Schlusselertigkeit-fuer-gesundes-Altern.pdf>

² Der Verein nowa hatte im von der AK geförderten Projekt „Digibegleiter:innen für Senior:innen“ eine Fortbildungsreihe entwickelt, die die digitale und didaktische Kompetenz von Personen in der Pflege stärkt.

³ 6 Personen haben mit dem Zertifikat Digibeleiter:innen für Senior:innen abgeschlossen

2. Wirkung der Digibegleiter:innen für Senior:innen

Impact (Das, was uns antreibt, und dem wir im Kleinen zuarbeiten):

Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern (SDG 3). Alle Formen geschlechter-spezifischer Diskriminierung sind abgebaut, und Menschen haben unabhängig vom Geschlecht gleiche Ressourcen und Chancen (SDG 5). Alle Menschen genießen hochwertige Bildung (SDG 4). Es gibt mehr Gleichheit (SDG 10).

Problem:

Menschen, die ältere Menschen im Alltag begleiten, ob Betreuer:innen oder Ehrenamtliche in Pflege- oder Betreuungseinrichtungen oder Angehörige, können Ihre Schlüsselrolle bei der digitalen Kompetenz von älteren Menschen nicht voll ausschöpfen. Unter anderem weil sie selber im Rahmen ihrer Ausbildung nicht geschult wurden, wie ältere Menschen mit digitalen Anwendungen begleitet werden können. Oder sie verfügen selber über nicht ausreichende digitale Kompetenzen bzw. fühlen sich nicht sicher darin Fragen zu erklären und digitale Anwendungen in der Betreuung einzusetzen. Laut Erhebungen auf europäischer Ebene verfügen in Österreich etwa ein Drittel der Menschen nicht über elementare digitale Kompetenzen (Reidl et al. 2020). Alter, Wohnort, Geschlecht und Bildung wirken sich statistisch gesehen auf die Ausprägung der Kompetenzen aus. Etwa können Frauen* weniger Vorteile aus der Digitalisierung ziehen und sind dadurch benachteiligt.

Bedarf der Zielgruppe:

Es gibt Bedarf, dass alle Menschen digital teilhaben können. Es gibt Bedarf an offenen Lern-Angeboten. Es gibt Bedarf an Möglichkeiten, mit anderen Menschen in Austausch zu kommen und Bedarf an Angeboten gegen Einsamkeit.

Vision und Ziele:

Gleichstellung der Geschlechter und gleiche Teilhabe an allen Bereichen der Gesellschaft

Ressourcen:

247 Arbeits-Stunden von 3 Personen sowie Schulungsräume im Verein nowa

Output:

51 Teilnahmen von 8 Personen an der Fortbildung Digibegleiter:innen für Senior:innen. 6 Personen davon haben mit dem Zertifikat „Digibegleiter:innen für Senior:innen“ abgeschlossen.

Zielgruppe:

Die Zielgruppe war sehr divers. Die 8 Teilnehmerinnen waren zwischen 35 und 90 Jahre alt. Die Teilnehmerinnen sind alles Personen, die ältere Menschen in ihrer digitalen Kompetenz begleiten (z.B Stadtteilarbeit, Senior:innenbüro, Besuchsdienst oder aus dem Ehrenamt).

Outcome:

Die Zielgruppe traut sich mehr zu und ist sich eigener Kompetenzen bewusster. Die Personen fühlen sich sicherer im Umgang mit digitalen Anwendungen bei Aktivitäten mit älteren Menschen. Sie ist digital mündiger und hat eine höhere Kompetenz, Probleme selbstständig zu lösen.

3. Erkenntnisse aus der Umsetzung

Es war herausfordernd an Personen zu kommen, die zeitlich in der Lage waren an der Fortbildung teilzunehmen. Die Fortbildung wurde sehr stark beworben (über social media, newsletter der Stadt Graz sowie von anderen Pflegeakteur:innen, Zeitungsavisos, persönliche Einladungen an über 30 Organisationen, Radio Beitrag). Es melden sich gesamt 11 Personen für die Fortbildung an, wobei sich 3 Personen kurzfristig abgemeldet haben. Dennoch wurde der im Antrag gesetzte Indikator von 50 Teilnahmen mit gesamt 51 Teilnahmen erreicht.

Spannend war die Heterogenität der Zielgruppe. Es nahmen sowohl jüngere als auch ältere sowie hauptamtlich Beschäftigte und Ehrenamtliche teil. Auch die digitale Kompetenz der Teilnehmerinnen war sehr divers und reichte von Basiskompetenzen bis zu selbstständigen EDV-Kompetenz. Es wurden keine pflegenden Angehörigen erreicht. Das könnte damit zu tun haben, dass sich pflegende Angehörig oftmals selbst nichts als solche bezeichnen oder diese von mehrfacher Belastung zeitlich besonders beansprucht sind.

Menschen sind aufgrund ihrer Lebensbiographie auf sehr unterschiedliche Weise sozial, psychisch und physisch geprägt worden. Sie machen im Laufe ihres Lebens unterschiedliche Erfahrungen und bewältigen diese auf ihre individuelle Art und Weise. Diese Vielfalt an Prägungen und Erscheinungen treffen in Institutionen aufeinander (vgl. Liewald 2012, S.7).

Menschen, die bei bestimmten Merkmalen ähnlich sind (z.B. Geschlecht, Alter, Migrationsgeschichte uvm.), teilen oftmals ähnliche Erfahrungen, welche für Bedürfnisse bedeutend sind. Im Kontext von Digitalisierung zeigen Studienergebnisse, dass Frauen einen geringeren Digitalisierungsgrad aufweisen als Männer (vgl. Schwarze/ Schwaderer 2020, S.10). Um digitale Innovationen in Institutionen so zu gestalten, dass sie von allen Mitarbeiter:innen getragen werden, gilt es die durch verschiedene Sozialisation bedingten Bedürfnisse im Blick zu haben. Studienergebnisse weisen beispielsweise darauf hin, dass Frauen die Vorteile in der Digitalisierung weniger sehen, wenn bei Innovationen im Digitalisierungsbereich vorwiegend auf technische Optimierung eingegangen wird. Die Einführung neuer Technologien sollte unterschiedliche Zugänge berücksichtigen, seien es Geschlechter-, Alters-, Bildungs- oder fachkulturelle Aspekte (vgl. Schwarze/ Schwaderer 2020, S.9).

Aus der Forschung und aus unserer Praxiserfahrung haben sich um Technik gleichstellungsorientiert zu verwenden und insbesondere auch Frauen für Technik zu begeistern, folgende Ansätze bewährt:

- Beim Sprechen über technische und digitale Anwendungen darauf achten, dass nicht Fachwörter und Funktionen der Geräte in den Vordergrund gestellt werden, sondern der Nutzen für den Menschen und den Alltag. Dafür können zum Beispiel positive Erlebnisse mit der Anwendung geteilt werden.
- Ausreichende Möglichkeiten schaffen, die Anwendungen auszuprobieren. Dabei darauf achten, die Stärken und Potenziale der Mitarbeiter:innen sichtbar zu machen (ohne Druck es können zu müssen) und Selbstbewusstsein durch erfolgreiches Lösen von ungewohnten und unbekanntem Herausforderungen zu stärken. Das Sammeln eigener Erfahrungen, Erkenntnisse und Informationen sind für einen erweiterten

Handlungsspielraum sehr wichtig. Ich kann mich nur wirklich gut für Dinge entscheiden, die ich kenne und ausprobiert habe.

- Vorbildwirkung im Umgang mit Gleichstellung und Diversität im Kontext Technik und Gender, z.B. in Aufgabenverteilungen, Vortragsthemen, Übernahme von Verantwortungen. Wer spricht in Sitzungen oder bei Vorträgen über Technik und wer wird gefragt, wenn ein technisches Problem schnell gelöst werden soll? Stereotype Zuschreibungen führen oftmals dazu, dass Männer mehr über Technik reden und Frauen weniger als Expertinnen im Thema dastehen. Es ist wichtig, die Mitarbeiter:innen als Individuen wahrzunehmen, ohne dabei die Geschlechter- und Diversitätsperspektive insbesondere in Bezug auf Sozialisation und Zuschreibungen zu vernachlässigen. Das kann heißen, dass ich etwa bei Erklärungen und Einführungen von technischen Anwendungen darauf achte, soziale Aspekte in den Vordergrund zu stellen, weil das auch Mitarbeiterinnen mehr abholt. Aber gleichzeitig dafür offen bleibe, dass es technikaffine Frauen und weniger technikaffine Männer gibt und das persönliche Individuum wahrnehme und stärke.

Umgesetzt wurden 11 Module, die in zwei thematische Schwerpunkte gegliedert waren: Module für die Kompetenzerweiterung in der Vermittlung von digitalem Know-How an Senior:innen und Module zur Stärkung der individuellen digitalen Kenntnisse zur Erleichterung des Arbeitsalltags.



4. Fazit Evaluierung

Das Projekt wurde mittel Interviews und Fragebögen evakuiert, folgend sind die wesentlichen Erkenntnisse dargestellt.

Die Teilnehmenden sind heterogen in Bezug auf Alter, berufliche oder ehrenamtliche Tätigkeit sowie in Bezug auf ihre digitale Kompetenz. Die Teilnehmer:innen, die digital affiner sind, haben rückgemeldet, dass es durch die Teilnehmer:innen, die weniger digital fit war, für sie zu mehr Erklärphasen gekommen ist. Auch wenn ihnen der Bedarf nach den Erklärungen nicht aufgekommen ist, war es interessant zu sehen, wie die Trainerinnen die Fragen dann in der Situation erklären. Welche Beispiele und Analogien sie verwenden und wie sie auf die Fragen der Gruppen eingehen. Eine Teilnehmerin hat beschrieben, dass sie es super gefunden zu sehen wie die Trainerin einer anderen Teilnehmerin (die beinahe 90 Jahre alt ist) etwas erklärt hat und auch wenn zwischendurch etwas Unruhe da war, sehr bemüht war, die Person individuell an ihrem Wissenstand abzuholen. Die Teilnehmer:innen, die digital affiner waren, haben rückgemeldet, dass es für sie inhaltlich noch intensiver und kompakter hätte sein können, dass das aber nur gegangen wäre, wenn die Gruppe, homogener wäre.

Durch einen wirkungsorientierten Vorher-nachher Fragebogen konnte evaluiert werden, dass sich durch die Teilnahme an der Fortbildung etwas bei den Teilnehmer:innen verändert hat:

- Die Teilnehmer:innen trauen sich mehr zu
- Die Teilnehmer:innen fühlen sich sicherer im Umgang mit digitalen Anwendungen bei Aktivitäten mit älteren Menschen.

Was mitgenommen wurde

- Wie die Trainerinnen erklären
- Wie die Trainerinnen die Struktur vorgeben
- Wie Inhalte aufbereitet werden können
- Wie Teilnehmerinnen bei der Mitschrift unterstützt werden können
- Wie viel Vorbereitungen es braucht
- Sicherheit im eigenen Umgang (Beispiel, ich habe immer gedacht, Datenübertragung per Kabel ist überholt)
- Mehr digitale Mündigkeit für sich selbst
- **Mehr digitale Mündigkeit für andere „Ich erkläre meinen Teilnehmer:innen jetzt mehr, warum ich etwas für sie nicht mache, sondern es wichtig ist, dass sie es selber entscheiden und tun.“**

Welche Inhalte waren besonders interessant

- Alles über Whatsapp
- Die Technologien für Senior:innen (VR; Toni Würfel, Ichi Ball)
- Die ganze Fortbildungsreihe

- Wie Themen aufgebaut wurden, wie sie Schritt für Schritt erklärt werden
- „Auf Augenhöhe Dinge zu erklären“
- Das Modul Angebote gestalten (wie steig ich ein, wie lange brauche ich für die VB, wurde auch viel über learning by doing vermittelt, Infos über andere Ressourcen)
- **Begriffe erklären („aja so könnte ich es auch erklären“)**

Was sich geändert hat

- „Ich bin nochmal bestärkt darin, wie wichtig es ist, dass die Generation Älterer teilhat und dass die können aber nicht müssen“
- „Sie selber mehr in die Pflicht nehmen“
- „Ich mache jetzt selber Handouts“
- „Ich bin motivierter, die Leute zu motivieren mündig zu werden. Wer rastet, der rostet“
- Mehr Analogien beim Erklären zu verwenden
- Ich zeige jetzt Vorteile von einzelnen Einstellungen, Geräten auf
- „Ich lasse sie jetzt mehr selber ausprobieren“
- „Bei der Mitschrift, verlasse ich mich nicht mehr darauf, dass sie so mitschreiben, dass sie es selber nachher wieder verstehen, sondern unterstützte aktiv bei der Struktur.“
- „Ich kann noch besser mit den Senior:innen im Altersheim umgehen“
- Meine Kontakte kann ich besser nutzen
- sicherer Umgang mit Senior:innen

Wünsche für Zukunft/ Feedback für Adaptionen

- Noch kompakter
- Interessant zum Beispiel für Personen im Stadtteil nur für die Mitarbeiter:innen eine eigene Fortbildung zu machen (Fokus auf Didaktik, wie kann ich es gestalten, wie baue ich es auf und wie erkläre ich einfach, Fragen stellen und vorführen, wie Erklärungen gehen, wo finde ich Unterstützung für andere Ressourcen)
- In Gruppe Standard Begriffe erklären
- Noch mehr Theorie Input oder Gruppenübungen
- Noch mehr Seniorenhandy (Emporia)
- „beim Modul Technik begeistert hätte noch mehr Inhalt im Kurs Platz gefunden“

Offene Rückmeldung

- Super, gemacht und sehr kompetente Trainerinnen
- Die Kommunikation der Trainer:innen ist super
- „Die Lehrenden sind sehr professionell und sympathisch (auch in herausfordernden Situationen) Vielen Dank!“

6. Ausblick

Für Personen, die in der Betreuung von älteren Menschen tätig sind, ist die Fortbildung eine gute Möglichkeit die eigenen digitalen Kompetenzen zu stärken, neue Technologien kennenzulernen und mehr Sicherheit mit digitalen Anwendungen zu erhalten. Die Modulinhalte werden für die nächste Umsetzung nochmals mit dem Feedback des Projekts überarbeitet (z.B noch mehr Analogien eingebaut). Die Umsetzung im Projekt zeigte auch, dass Pflegenden Angehörige als Zielgruppe nicht erreicht wurden und dass es um diese Zielgruppe anzusprechen nochmal einen genauen Blick braucht.

Es haben aber hauptamtliche und ehrenamtlich tätige Personen Interesse an einer zukünftigen Fortbildung gemeldet. Der Verein nowa ist jedenfalls an einer Weiterführung der Fortbildung und der Ausbildung neuer Digi-Begleiter:innen interessiert und sieht einen Bedarf hier dranzubleiben. Ein entsprechendes Förderansuchen wird von nowa übermittelt. Weiters versucht der Verein nowa das Angebot stärker an die Organisationen zu bringen und diese dazu bewegen organisationsinterne Schulung anzubieten (wie etwa die GGZs der Stadt Graz).

7. Literaturverzeichnis

Goldgruber/ Kratky (2023): Digitale Kompetenz der Pflege Schlüsselfertigkeit für gesundes Altern: <https://ggz.graz.at/wp-content/uploads/2024/01/Goldgruber-Kratky-2023-Digitale-Kompetenz-der-Pflege.Schluesselfertigkeit-fuer-gesundes-Altern.pdf>

Liewald 2012: Diversität in Alters- und Pflegeheimen. Online: <https://www.redcross.ch/de/file/11077/download>

Schwarze/ Schwaderer 2020: Digital Gender Gap.

Online: https://initiated21.de/app/uploads/2020/01/d21_digitalgendergap.pdf