Dokumentation

12. Austauschtreffen

der durch das Bayerische Staatsministerium geförderten
bürgerschaftlich engagierten

Nachbarschaftshilfen

07. Mai 2025 in Nürnberg
13. Mai 2025 in München

Organisiert und durchgeführt von der:

Koordinationsstelle
Wohnen im Alter

Moderation: Brigitte Herkert, Doris Rudolf

Das Austauschtreffen wird gefördert und fachlich unterstützt vom
Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales

Einleitung

Seit Juli 2012 fördert das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales die Gründung bürgerschaftlich engagierter Nachbarschaftshilfen (NBH) mit einem Förderbetrag von maximal 10.000.- € als Anschubfinanzierung.
Die Koordinationsstelle Wohnen im Alter ist beauftragt, Austauschtreffen der geförderten Nachbarschaftshilfen zu initiieren und damit auch die Tätigkeit der Nachbarschaftshilfen fachlich zu unterstützen. Jedes Jahr werden je zwei Treffen zur Auswahl - in München und Nürnberg - durchgeführt.
Da der Ablauf des Austauschtreffens und die diskutierten Fragestellungen der Treffen in Nürnberg und München identisch waren und sich die Diskussionsinhalte ergänzen, wurden die Ergebnisse in einem gemeinsamen Protokoll zusammengefasst.

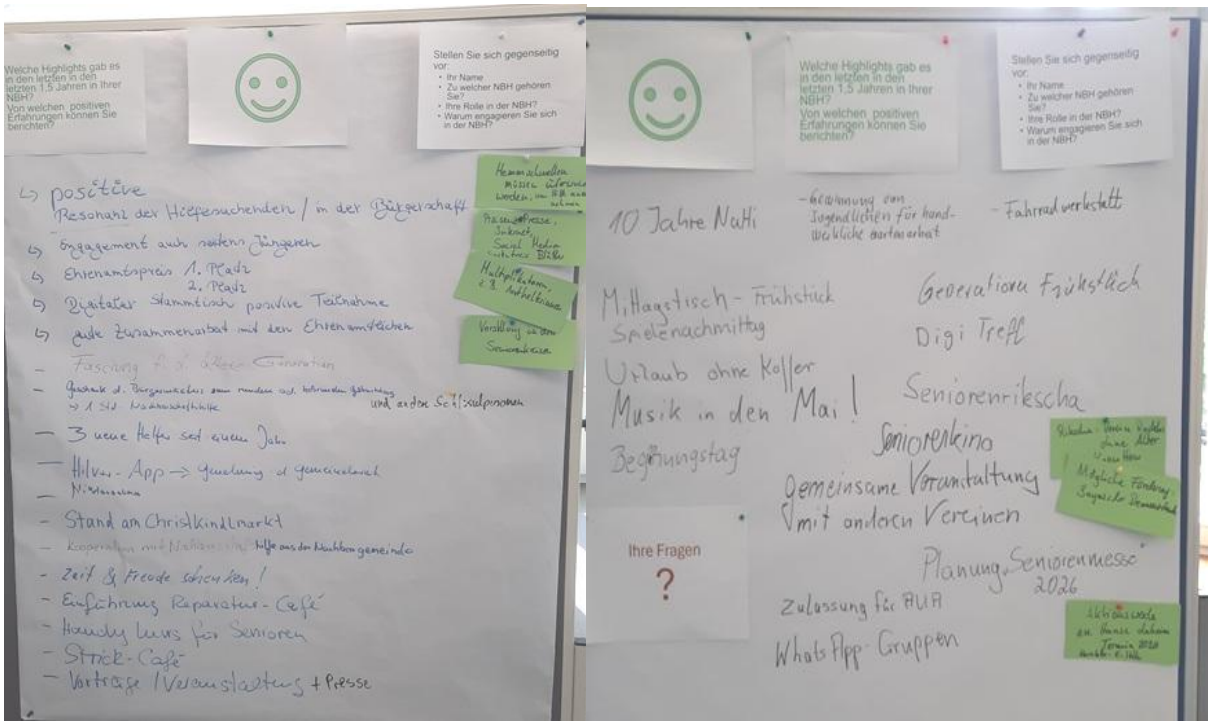
Der Vormittag war dem Kennenlernen der Projekte untereinander und dem Erfahrungsaustausch gewidmet. Am Nachmittag begrüßten wir eine Referentin zum Thema „Digitalisierung als Thema für die Nachbarschaftshilfe“ da sich auch die Nachbarschaftshilfen immer häufiger mit Fragen rund um dieses „neue“ Themenfeld konfrontiert sehen. Die Präsentation finden Sie im Anhang.

Vorstellungsrunde / Austausch

Am Vormittag waren die Teilnehmenden in kleine Gruppen aufgeteilt, um einen besseren Austausch zu ermöglichen.
Die Gruppen hatten die Aufgabe, sich in einer Vorstellungsrunde kennen zu lernen und dann verschiedene Stationen zu durchlaufen. An diesen Stationen wurden anhand von Leitfragen Erfahrungen und Zukunftspläne ausgetauscht und Tipps gegeben.

Im Folgenden sind zunächst die Ergebnisse des Austausches am Vormittag dargestellt.

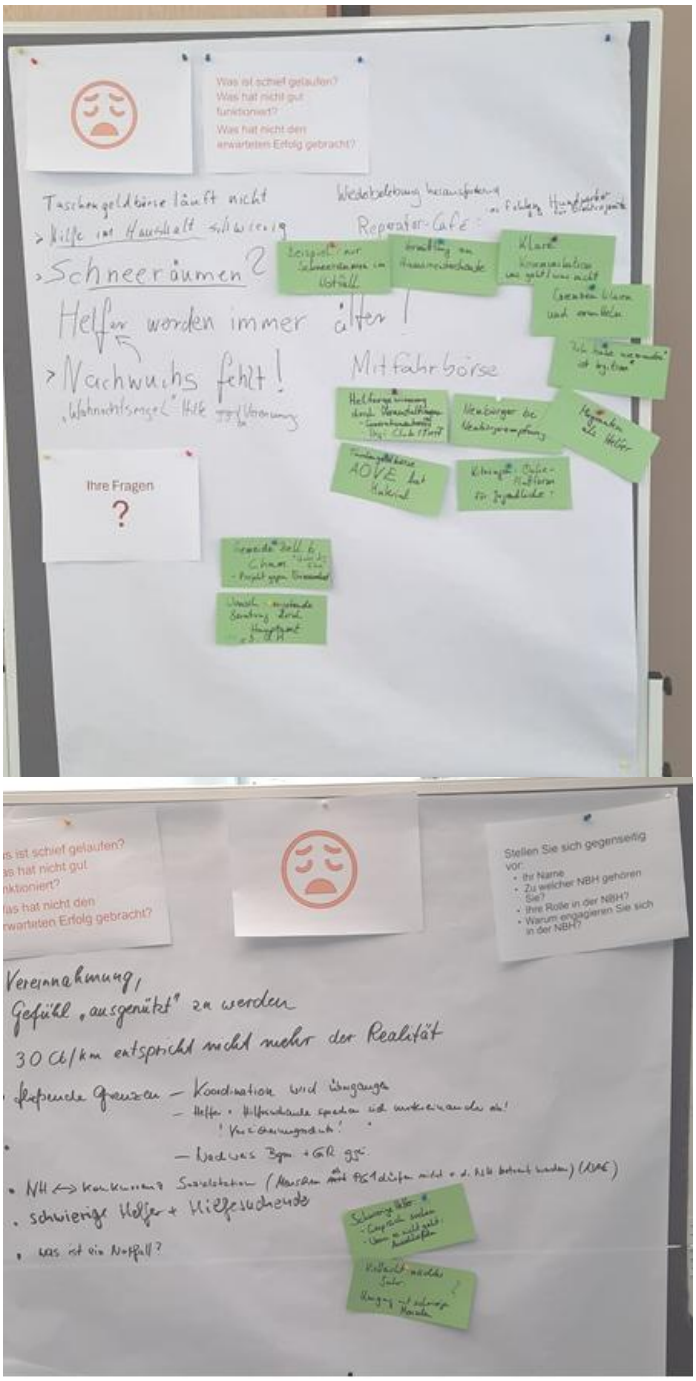
Welche Highlights gab es in den letzten 1,5 Jahren in Ihrer NBH? Von welchen positiven Erfahrungen können Sie berichten?



Highlights/positive Erfahrungen in den letzten 1,5 Jahren	
Helferinnen und Helfer	– Engagement auch seitens der Jüngeren – Gewinnung von Jugendlichen für handwerkliche Gartenarbeit – Gute Zusammenarbeit mit den Ehrenamtlichen – 3 neue Helferinnen bzw. Helfer seit einem Jahr
Hilfesuchende	– Positive Resonanz der Hilfesuchenden / in der Bürgerschaft – **Tipp:** Hemmschwellen müssen überwunden werden, um Hilfe anzunehmen
Angebote	– Digitaler Stammtisch: Positive Teilnahme – Fasching für die ältere Generation – Nikolausaktion – Einführung Reparatur-Café – Handy-Kurs für Ältere – Strick-Café

Highlights/positive Erfahrungen in den letzten 1,5 Jahren	
	– Vorträge/Veranstaltungen + Presse – Mittagstisch – Frühstück – Spielenachmittag – Urlaub ohne Koffer – Musik in den Mai! – Begegnungstag – Fahrradwerkstatt – Generationen-Frühstück – Digi-Treff – Seniorenrikscha – **Tipp:** Verein Radeln ohne Alter stellt Know-how für Anschaffung einer Rikscha zur Verfügung – Seniorenkino – Planung „Seniorenmesse“ 2026
Anerkennung	– Erfolg bei Ehrenamtspreisen: NBH gewinnen 1./2. Platz
Öffentlichkeitsarbeit	– Geschenk des Bürgermeisters zum runden oder halbrunden Geburtstag → Gutschein 1 Std. Nachbarschaftshilfe – Präsenz Presse, Internet, Social-Media – Multiplikatorinnen, z.B. Arzthelferinnen und -helfer – Vorstellung in den Seniorenkreisen
Organisation der NBH	– Helfer-App → Genehmigung des Gemeinderats, eine kostenpflichtige App anzuschaffen – Kooperation mit Nachbarschaftshilfe aus der Nachbargemeinde – Gemeinsame Veranstaltungen – Zulassung für AUA-Leistungen
Öffentlichkeitsarbeit	– Stand am Christkindlmarkt zu Werbezwecken – WhatsApp-Gruppen zur Kommunikation – **Tipp:** Teilnahme an der „Aktionswoche zu Hause daheim 2026“
Sonstiges	– Nachbarschaftshilfe NaHi gibt es seit 10 Jahren!

Was ist schiefgelaufen? Was hat nicht gut funktioniert? Was hat nicht den erwarteten Erfolg gebracht?



Dinge, die nicht so gut gelaufen sind bzw. funktioniert haben

– Taschengeldbörse läuft nicht
  – **Tipp:** Gutes Beispiel: Taschengeldbörse AOVE (www.taschengeldboerse-as.de)
  – **Tipp:** Kitzingen: Online-Plattform für Jugendliche

– Angebote zur Hilfe im Haushalt schwierig: Nachfrage übersteigt Möglichkeiten

– Helfende werden immer älter, Nachwuchs fehlt
  – **Tipp:** Helfergewinnung durch Veranstaltungen, z. B. Generationen Treffs, Digi-Club Treff
  – **Tipp: Gewinnung von** Neubürgerinnen und -bürgern beim Neubürgerempfang
  – **Tipp: Gewinnung von** Migrantinnen bzw. Migranten als Helfende

– Schneeräumen: Nachfrage ist da, kann aber nicht angeboten werden
  – **Tipp:** Schneeräumen nur in Notsituationen anbieten, nicht als regelmäßiges Angebot
  – **Tipp:** Vermittlung an Hausmeisterdienste

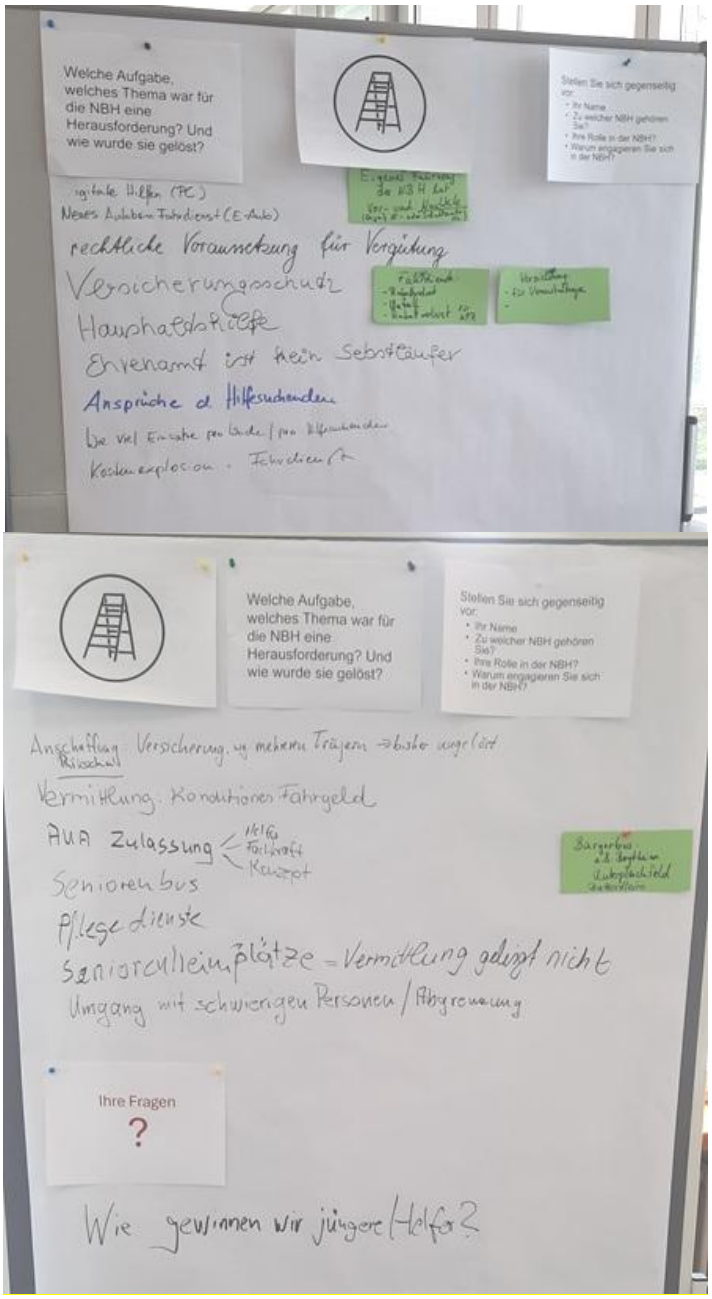
– Ansprüche der Hilfesuchenden – Vereinnahmung, Gefühl ausgenutzt zu werden   – **Tipp:** Klare Kommunikation was geht/was nicht, Grenzen klären und vermitteln, „Ich habe niemanden“ ist legitim
– Ansprüche d. Hilfesuchenden   – **Tipp:** Klare Kommunikation was geht/was nicht, Grenzen klären und vermitteln, „Ich habe niemanden“ ist legitim
– Wiederbelebung der NBH herausfordernd
– Reparaturcafé: Es fehlen Handwerkerinnen und Handwerker z. B. für Elektrogeräte

– „Weihnachtsengel“ Hilfe gegen/bei Vereinsamung → wurde nicht angenommen
  – **Tipp:** Gemeinde Zell „Habe die Ehre“-Projekt gegen Einsamkeit Habe die Ehre - LZG Bayern
  – **Tipp:** Mögliche Förderung - Bayerischer Demenzfonds Bayerischer Demenzfonds - Bayerisches Landesamt für Pflege (LfP) in Amberg
– Wunsch: Zugehende Beratung durch Hauptamt, z.B. Quartiersmanagement

– Mitfahrbörse wird nicht angenommen

Dinge, die nicht so gut gelaufen sind bzw. funktioniert haben
– Kostenexplosion; Fahrdienst: 30ct/Km Aufwandsentschädigung entspricht nicht mehr der Realität
– Fließende Grenzen, Koordination wird übergangen: Helfende + Hilfesuchende sprechen sich untereinander ab. Gefährdet den Versicherungsschutz – **Tipp:** Dokumentation ist wichtig, z. B. für einen Tätigkeitsnachweis gegenüber Bürgermeisterinnen bzw. Bürgermeistern und Gemeinderat
– Abstimmungsprobleme zwischen Nachbarschaftshilfe und Sozialstation: Ambulante Pflege will der NBH untersagen, Menschen mit Pflegegrad zu helfen. Diese sollen ihre Hilfen über die Sozialstation „beziehen“ und entsprechend abrechnen
– Schwierige Helferinnen bzw. Helfer: – **Tipp: Gespräch suchen** – **Tipp:** Wenn es nicht geht: Ausschließen – **Wunsch:** Vielleicht Thema für Austauschtreffen nächstes Jahr: Umgang mit schwierigen Menschen

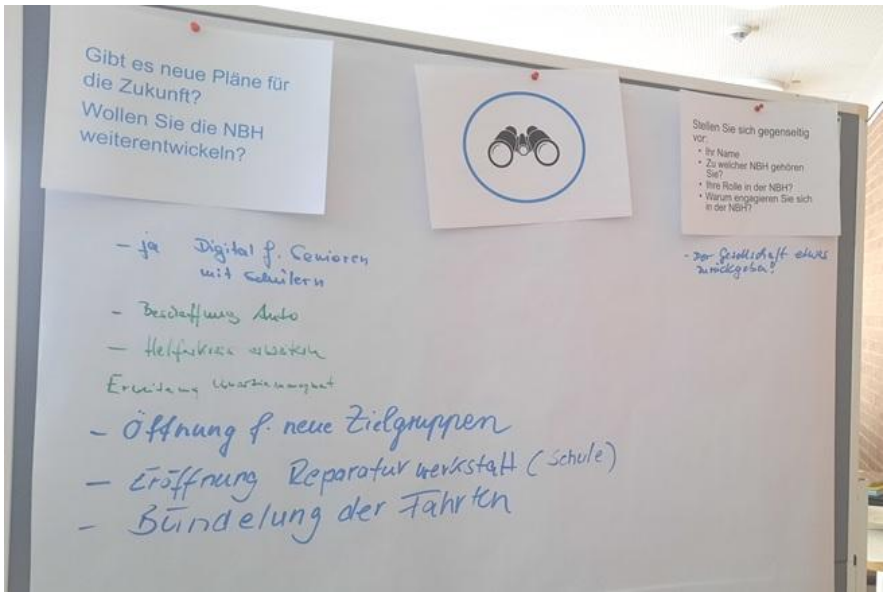
Welche Aufgabe, welches Thema war für die NBH eine Herausforderung? Und wie wurde sie gelöst?



Herausforderung(en) der Nachbarschaftshilfe und deren Lösung(en)
– Anschaffung Rikscha: Versicherung, wg. mehreren Trägern → bisher ungelöst
– Werden um Rat gebeten wegen Pflegediensten, Seniorenheimplätzen: Vermittlung gelingt nicht
– Zulassung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Abrechnung über Pflegeversicherung): Helferinnen bzw. Helfer, Fachkraft, Konzept
– Anschaffung eines Seniorenbusses

Herausforderung(en) der Nachbarschaftshilfe und deren Lösung(en)
– → Bürgerbus: Z.B. Bergtheim, Unterpleichfeld, Butterheim
– Digitale Hilfen (PC) anbieten
– Neues Auto für den Fahrdienst (E-Auto): Viele Helferinnen bzw. Helfer fahren lieber mit dem eigenen Auto, eigenes Fahrzeug der NBH hat Vor- und Nachteile – Ältere Helfende haben Hemmungen, E-Autos zu fahren
– Rechtliche Voraussetzung für Vergütung klären
– Versicherungsschutz – **Tipp:** Haftpflicht Unfall, Rabattverlust für KFZ
– Ehrenamt ist kein Selbstläufer

Gibt es Pläne für die Zukunft? Wollen Sie die NBH weiterentwickeln?



Pläne/Weiterentwicklungen der NBH
– Digital-Angebote für Ältere in Zusammenarbeit mit Schülerinnen und Schülern
– Beschaffung eines Autos
– Erweiterung des Helferkreises
– Erweiterung um ein Quartiersmanagement
– Öffnung für neue Zielgruppen

Pläne/Weiterentwicklungen der NBH
– Eröffnung Reparaturwerkstatt (in Zusammenarbeit mit Schule)
– Bündelung der Fahrten im Fahrdienst

Nachmittag

Nachbarschaftshilfen beschäftigen sich immer häufiger mit Fragen der Digitalisierung. Zum einen nutzen sie selbst digitale Werkzeuge, um ihre Nachbarschaftshilfe zu organisieren. Zum anderen tragen sie dazu bei, der älteren Generation Lust auf die digitale Welt zu machen und sie dabei zu unterstützen, Ängste gegenüber der Technik abzubauen. Die Nachfrage nach Hilfe bei der Nutzung von Handy, Tablet und Co wächst stetig. Vor diesem Hintergrund erfolgte am Nachmittag ein Input zum Thema „Digitalisierung als Thema für die Nachbarschaftshilfe“.

Referentin: Yasemin Stussig, Projektkoordinatorin der MuT-Profis
Den Newsletter der der Mut-Profis können Sie hier abonnieren: MuT-Profis - www.die-gfi.de

Digitale Werkzeuge, die von den, am Austauschtreffen, teilnehmenden Nachbarschaftshilfen genutzt werden	
Organisation/ Dokumentenverwaltung	
Google-Drive	- Bereitstellung verschiedener Dokumente für die Helferinnen und Helfer: o Dokumente o Formulare o Listen
Freinet	- Eigentlich für Freiwilligenagenturen; die NBH hat diese für ihre Bedürfnisse umarbeiten lassen - Organisation, Dokumentation - Kostenpflichtig
Hilver-App	- Organisation der NBH, - App für Hilfesuchende und Helfende - Kostenpflichtig
Nextcloud	- Selbstgehostete Dateifreigabe- und Kommunikationsplattform - Kann individuell angepasst werden

Digitale Werkzeuge, die von den, am Austauschtreffen, teilnehmenden Nachbarschaftshilfen genutzt werden	
	- Open-Source
Doodle	- Terminabstimmung
Kommunikation	
Messenger Dienste: WhatsApp, Threema, Signal	- Kommunikation zwischen Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren und Helfenden in Gruppen und Kanälen
Facebook	- Kommunikation intern und Information nach außen
Information	
Gemeinde-Apps	- Information über die Nachbarschaftshilfe

Weitere hilfreiche Links:

- Digitalpakt Alter | Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen → viele Downloads

Das gfi Netzwerk • Digital 60+

MuT Profis

Gefördert durch das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales

Digitalisierung als Thema für die Nachbarschaftshilfe

gfi

Vorstellung der gfi und der Referentin

Gesellschaft zur Förderung beruflicher und sozialer Integration (gfi) gGmbH

- Die gfi gehört zur Unternehmensgruppe des Bildungswerks der Bayerischen Wirtschaft (bbw) e. V.
- In Bayern flächendeckend sowie in weiteren Bundesländern mit der Tochtergesellschaft gfi proCare aktiv.
- Unterstützungsangebote von frühkindlicher Betreuung über Angebote für Schüler*innen bis hin zu Hilfen für Senior*innen bei der Alltagsbewältigung.

Yasemin Stussig

- Diplom Psychologin
- Koordinatorin des Fachbereichs „Arbeit, Teilhabe und Senior*innen“ in der gfi gGmbH
- Projektleiterin der Seniorenakademie Bayern und der MuT-Profis

MuT-Profis – Digital bis ins hohe Alter

- MuT = Medien und Technik
- Projekt richtet sich an Ehrenamtliche, Multiplikator*innen oder Fachkräfte, die im Bereich „Senior*innen und Digitales“ Angebote durchführen oder planen
- Wurde im November 2021 gestartet und wird gefördert vom Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales
- Schafft einen bayernweiten Knotenpunkt bei der Vernetzung dieser Angebote

MuT-Profis – Digital bis ins hohe Alter

Die Bausteine der MuT-Profis

Virtuelle Sprechstunden

Beratung
Vernetzung der Multiplikator*innen
Erfahrungsaustausch

Online Schulungen

Digitale Techniken und Tools

Methodik und Didaktik altersgerechten Lernens

Aufbau einer Wissensdatenbank

Digitale Tools für die Bereiche
Wohnen, Mobilität, Soziale Integration, Sozialraum, Gesundheit, Pflege

Projekt-Zielgruppe

Senior*innenbeauftragte und Ansprechpartner*innen der offenen Seniorenarbeit, von Mehrgenerationen-häusern, Vereinen, o. ä.

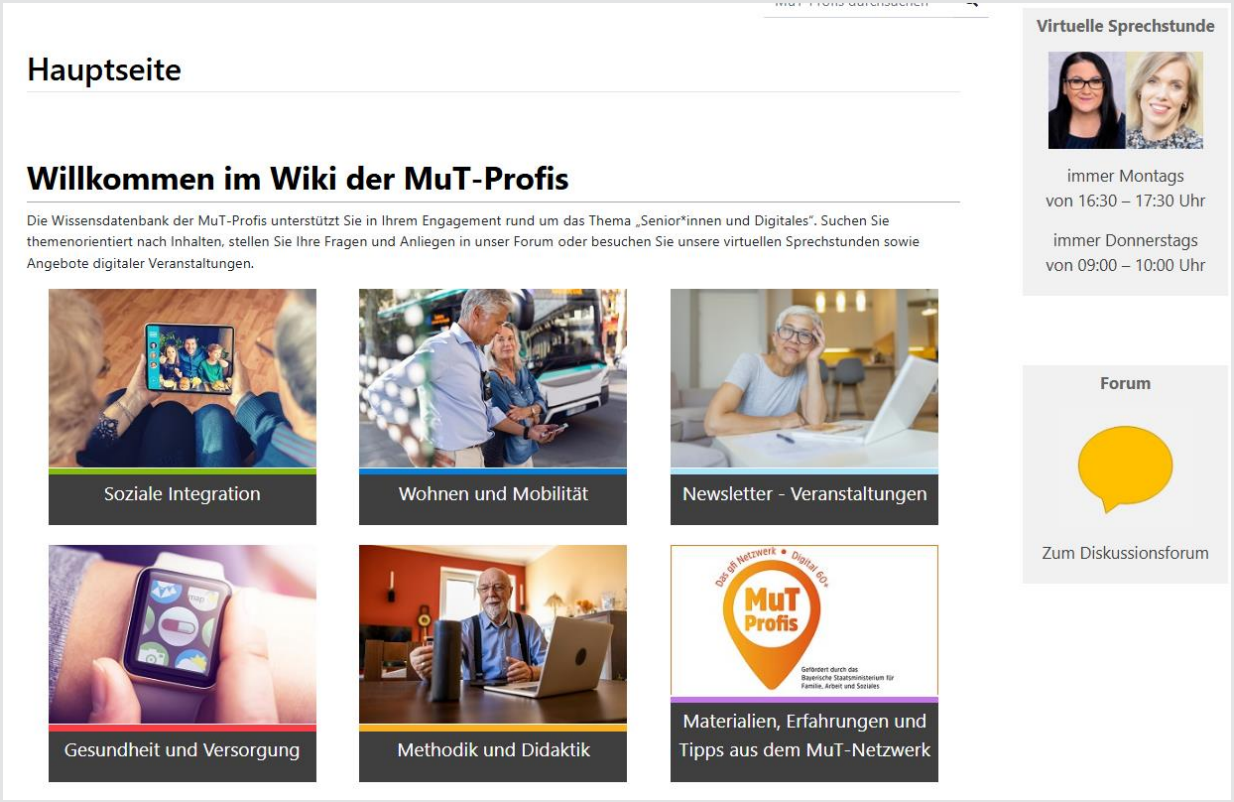
Zielsetzung

Multiplikator*innen erkennen Bedarfe und vermitteln das notwendige Wissen zielgruppengerecht vor Ort.

Idee

Das Wissen aller Multiplikator*innen wird gesammelt, aufbereitet und allen Beteiligten zur Verfügung gestellt.

Unser Wiki – ein Einblick



Die Wissensdatenbank
Im wiki können Sie Materialien zu Methodik und Didaktik finden, bewährte Apps für Senior*innen ausprobieren und neue Impulse und Ideen zur Umsetzung Ihrer Angebote erhalten.

MuT-Profis (bbw.de)

Anmeldung zum MuT-Newsletter:
MuT-Profis – www.die-gfi.de

Materialien - Beispiel

MuT-Profis – Themen auf einen Blick
Die E-Akte leicht erklärt

Die **E-Akte** (elektronische Akte) ist eine digitale Version Ihrer persönlichen Akten. Sie enthält wichtige Dokumente und Informationen, die sicher zugänglich gespeichert werden. Die vollständige Einführung der E-Akte in den Bundesbehörden soll bis Ende 2025 abgeschlossen sein. Die Nutzung einer E-Akte ist freiwillig und es kann jederzeit ein Widerspruch eingelegt werden.

Was kann in der E-Akte gespeichert werden?

- **Gesundheitsdaten:** Arztbriefe, Laborbefunde, Impfpass, Medikationspläne.
- **Persönliche Dokumente:** Personalausweis, Rentenbescheide, Versicherungsunterlagen.
- **Sonstige wichtige Unterlagen:** Verträge, Vollmachten, Patientenverfügungen.

Wie funktioniert die E-Akte?

- **Erstellung:** Ihre Krankenkasse oder ein anderer Anbieter erstellt eine E-Akte.
- **Befüllung:** Ärzte und andere autorisierte Personen können Dokumente in Ihre E-Akte hochladen.
- **Zugriff:** Sie können Ihre E-Akte über ein sicheres Portal einsehen und verwalten. Für die E-Akte im Gesundheitsbereich bieten Krankenkassen oft eigene Portale an. Hier gibt es bspw. schon viele spezielle Online-Services, über die Sie Ihre Gesundheitsdaten einsehen und verwalten können.

Vorteile einer E-Akte:

- **Zeitersparnis:** Papierdokumente müssen nicht mehr verstaut und danach wieder gesucht werden.
- **Übersichtlichkeit:** Alle Informationen sind strukturiert und leicht einsehbar.
- **Mobilität:** Sie können von überall aus auf Ihre Daten zugreifen.

Nachteile einer E-Akte:

- **Internetfähiges Endgerät/Stabile Internetverbindung:** Beides ist notwendig, um auf die E-Akte zugreifen zu können.
- **Technische Kenntnisse:** Ein gewisses Maß an technischer Affinität im Umgang mit digitalen Geräten und Online-Portalen ist hilfreich.
- **Datenschutzbedenken:** Da die E-Akte sensible Gesundheitsdaten enthält, besteht ein erhöhtes Risiko für Cyberangriffe. Der Schutz dieser Daten ist von höchster Bedeutung, um Missbrauch zu verhindern.

Exkurs:
Einsamkeit im Alter

Abgrenzungen:
Einsamkeit – Alleinsein – Soziale Isolation

- **Alleinsein**
  Selbst gewählt, kann positiv empfunden werden
- **Soziale Isolation**
  Objektiv messbarer Zustand, Anzahl an Kontakten, Größe des sozialen Netzwerks, Häufigkeit und Länge sozialer Interaktionen
- **Einsamkeit**
  Ein vielschichtiges Gefühl, das häufig als schmerzvoll und unangenehm empfunden wird. Sie entsteht, wenn die eigenen sozialen Beziehungen als unzureichend wahrgenommen werden im Hinblick auf deren Qualität und/oder Anzahl.

Risikofaktoren und Folgen

Alter an sich ist kein Risikofaktor, aber Begleitfaktoren erhöhen das Risiko:

- Altersarmut
- Pflegebedürftigkeit (Risiko gilt auch für pflegende Angehörige)
- eingeschränkte Gesundheit oder Mobilität
- Verlust von Lebenspartnern oder Freunden
- Wohnsituation
- Diskriminierungserleben (Menschen mit Flucht- und Migrationserfahrungen, queere Menschen etc.)

Mögliche Folgen:

- Auswirkungen auf die psychische Gesundheit (Depressionen, Angststörungen usw.)
- Verschlechterung kognitiver Fähigkeiten oder von Demenzerkrankungen
- Körperliche Krankheiten wie Herz-Kreislaufprobleme können sich verschlechtern
- Verkürzte Lebenserwartung

Was tun gegen Einsamkeit (im Alter)?

„Es gibt nicht die eine Antwort auf die Linderung eines subjektiven Leidens. Denn Einsamkeit ist so vielseitig, wie die Menschen, die sie verspüren, die Ursachen, die sie ausmachen, und die individuellen Biografien, die sie formen.“

(Kompetenznetz Einsamkeit, 2022)

- Orte gegen Einsamkeit = Orte der Begegnung und des Miteinanders
- Niedrigschwellige, zugängliche Angebote schaffen
- Mitgestaltung von Angeboten (zusammen mit Betroffenen)
- Schlüsselpersonen (Ärzt*innen, Pflegekräfte, zentrale Ansprechpartner*innen in lokalen Gemeinschaften informieren und aufklären
- Selbstwirksamkeit stärken

Zukunftsfähige Gemeinschaften

Zukunftsfähige Gemeinschaften

- zeichnen sich aus durch **Einbindung informeller Netzwerke** (vom engeren Familien- und Freundeskreis über Nachbarschaften bis hin zu Netzwerken im Freiwilligen-Bereich)
- stellen einen **Schutzfaktor** gegen Einsamkeit dar
- sind vor Ort grundlegende Bausteine für **gesellschaftlichen Zusammenhalt**
- erfordern die Unterstützung durch eine **ermöglichende Infrastruktur** (Begegnungsorte, Begleitung, Beratung, Bildung)

(DigiBäM – Fachbeirat Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen)

Bildung und Digitalisierung gegen Einsamkeit

Bildungsangebote können zu Prävention und Linderung von Einsamkeit beitragen

- Gesundheitskompetenz verbessert Kapazitäten
- Gezielte Angebote können motivieren, Einsamkeit zu überwinden
- Möglichkeiten der Mitgestaltung fördern soziale Fähigkeiten, das Erleben von Selbstwirksamkeit, Bestätigung, den wahrgenommenen eigenen Status
- Lehren und Lernen in sozialen Gruppen können negativen Altersbildern (Selbstbildern) entgegen wirken

Bildung von und mit älteren Menschen im digitalen Bereich

- ist in Zukunft ein unverzichtbarer Bestandteil der Einsamkeitsbekämpfung
- die soziale Opportunitätsstruktur (Gelegenheiten sozialer Kontakte) wird zunehmend davon bestimmt

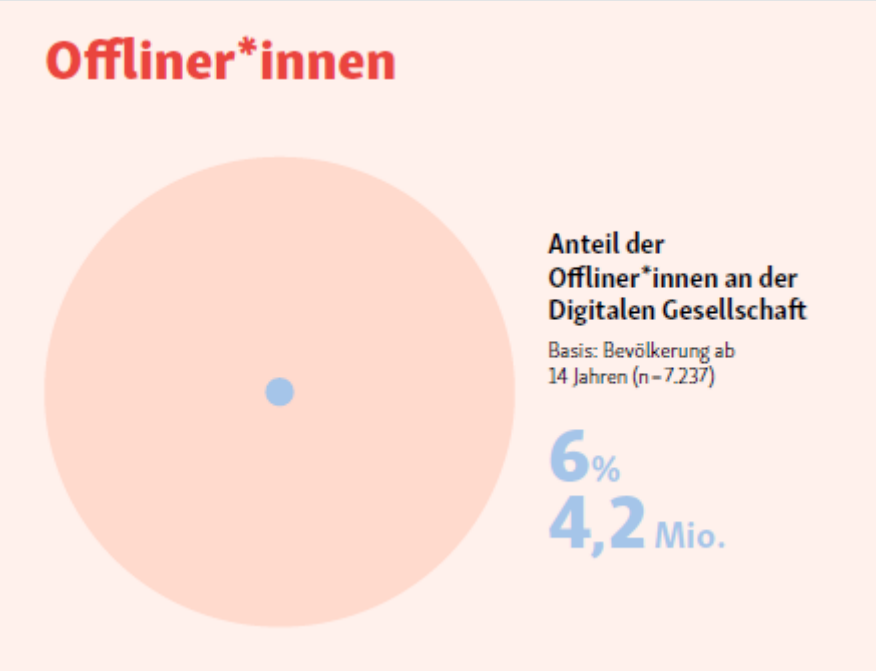
Digitale Technologien

- können einerseits als Instrumente der Bildung genutzt werden
- ihre Nutzung erfordert andererseits Bildung zur Aneignung digitaler Kompetenz und Medienkompetenz

(Huxhold, 2024)

Aktuelle Studien zur Digitalisierung

D21 Digital Index 2024/2025



Top 5 Gründe gegen die Nutzung des Internets

1.	Ist mir zu kompliziert	45%
2.	Habe generell kein Interesse am Internet	40%
3.	Meine Kinder/Freunde erledigen das für mich	36%
4.	Klassische Medien sind ausreichend	27%
5.	Sehe für mich keinen Nutzen/Vorteil darin	20%

Top 5 Ausgrenzungserfahrungen aufgrund weniger oder gar keiner Digitalkenntnisse

1.	Öffentliche Verwaltung, kommunale Bürgerdienste	22%
2.	Banken	17%
3.	Abschluss von Verträgen	16%
4.	Gesundheit und Pflege	11%
5.	Einkaufen und Bezahlen	09%

Aktuelle Studien zur Digitalisierung älterer Menschen

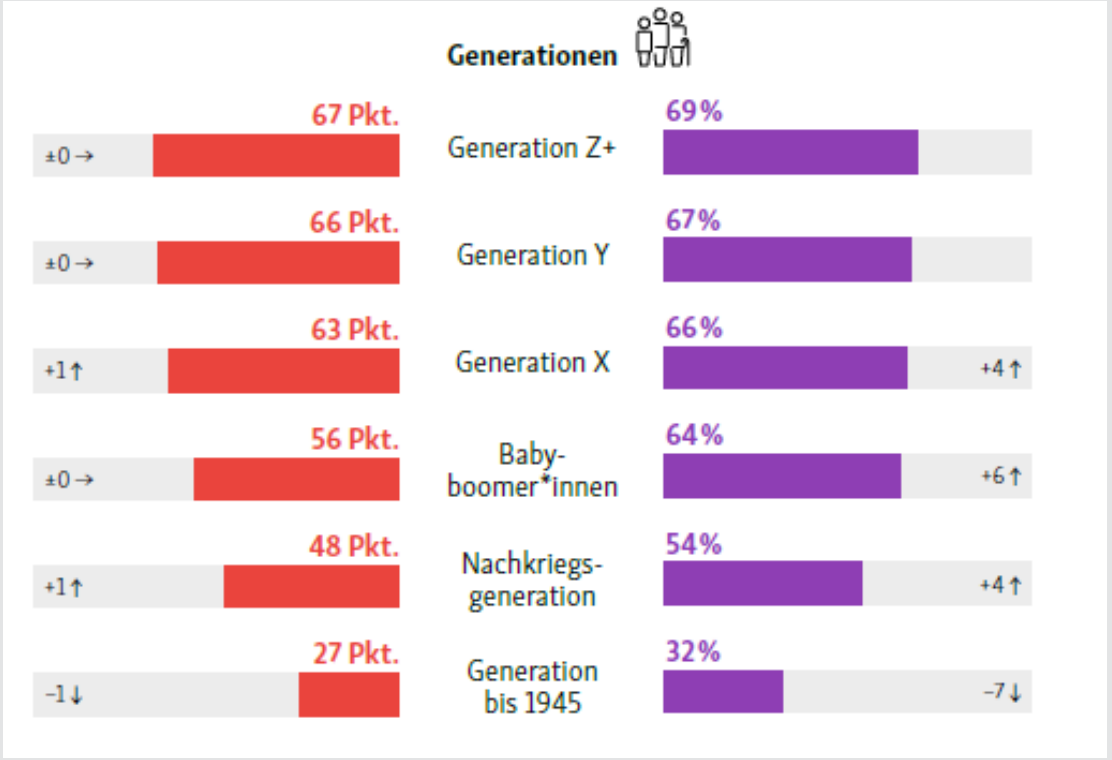
Die 5 digitalen Basiskompetenzen:

- ✓ Fotos/Videos mit Smartphone versenden
- ✓ Informationen online finden
- ✓ Textprogramm nutzen
- ✓ Smartphone Funktionen anpassen
- ✓ Starke Passwörter verwenden

Generationen

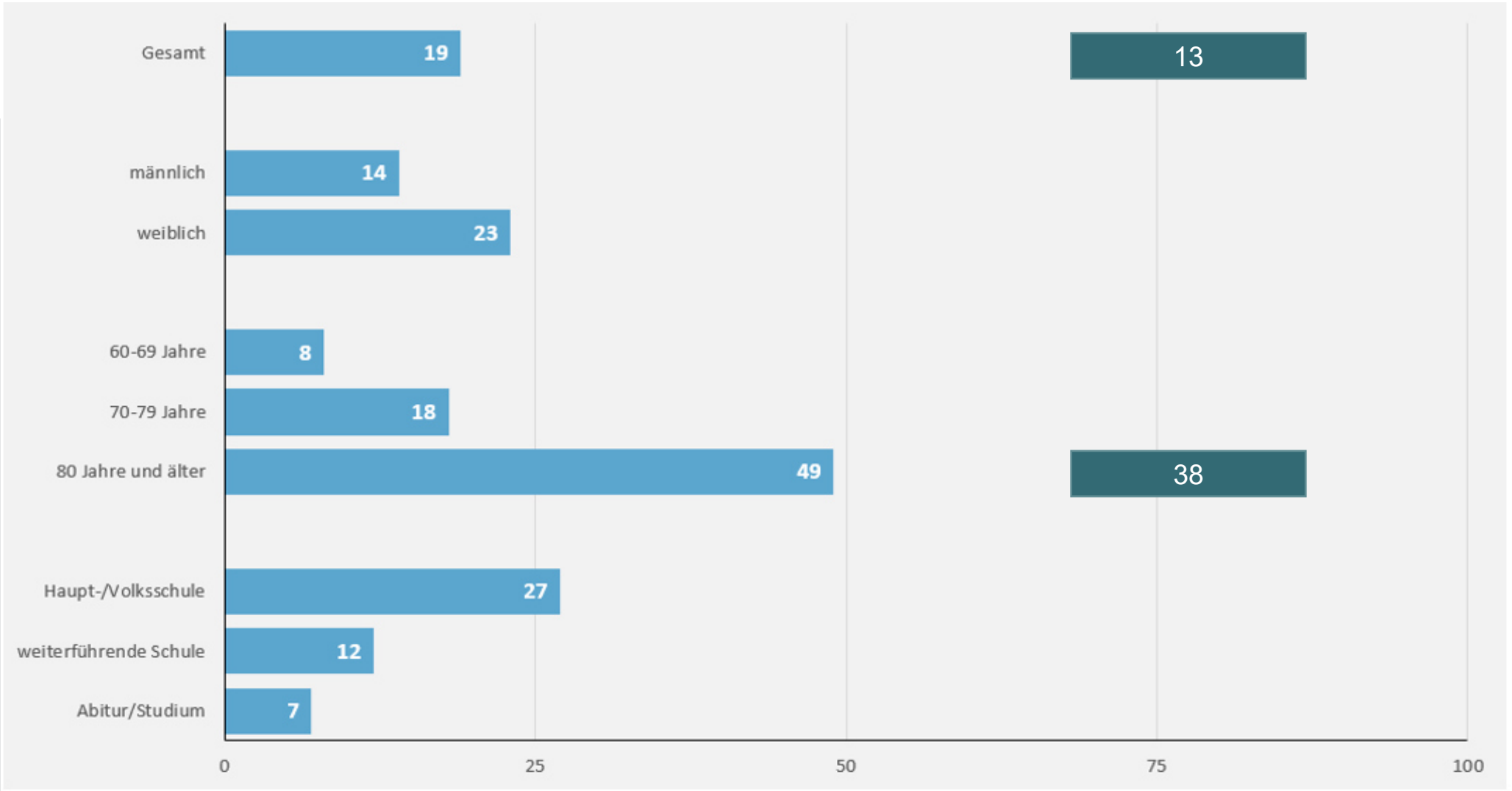
Generation Z+	54%
Generation Y	57% −3↓
Generation X	55% −4↓
Babyboomer*innen	49%
Nachkriegsgeneration	36% +4↑
Generation bis 1945	12%

Digital-Index und Resilienz-Indikator



SIM Studie (Senior*innen, Information, Medien)

Anteil der **Offliner*innen** in der Bevölkerung **ab 60 Jahren**



Quelle: SIM 2021, Angaben in Prozent, Basis: alle Befragten, n= 3.005

Lernangebote aufbauen

Wie kann Technikbegleitung vor Ort funktionieren?

Geeignete Räume finden

- gut zu erreichen mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- Parkmöglichkeiten in der Nähe
- barrierearm
- W-LAN für alle Besucher*innen
- evtl. Anschauungsgeräte zum ersten Ausprobieren
- Größe des Raums abhängig vom Angebot
  (1:1 Beratung im ländlichen Raum vs. Gruppenangebot in der Stadt)

- Mehrgenerationenhäuser
- Vereinsräume
- Institutionen
- Volkshochschulen
- Bibliotheken usw.

Lernangebote aufbauen

Ehrenamtliche gewinnen

Analoge Möglichkeiten:

- Vereinszeitschriften
- Schaukästen
- Aushänge in Geschäften, Behörden oder der Gastronomie
- Amtsblätter oder Lokalzeitungen der Region
- Kontakte gezielt ansprechen

Finden Sie mehrere Engagierte, um ein dauerhaftes Angebot zu etablieren. Dies ist auch sinnvoll bei Krankheit oder Ausscheiden aus dem ehrenamtlichen Engagement.

Digitale Möglichkeiten:

- Plattformen: Stiftung Gute Tat, Vostel, Betterplace, Aktion Mensch, TeachSurfing, Go Volunteer
- Kleinanzeigenportale im Internet
- Nähere Infos zum Thema: https://www.ckd-netzwerk.de/praxis/ehrenamt-wills-wissen/ehrenamt-wills-wissen

Ehrenamtliche gewinnen

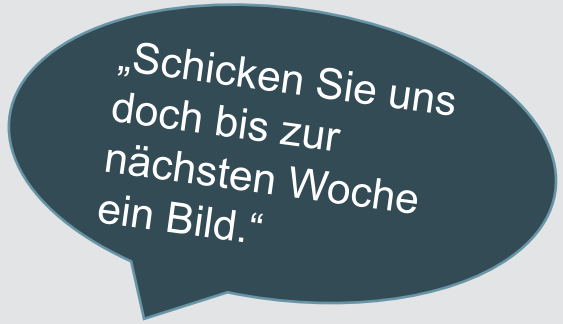
Beispiel Postkarte

Beispiel Postkarte aus dem Landkreis Donau-Ries:

Lernangebote aufbauen

Wie kann man älteren Menschen den Einstieg in die digitale Welt vermitteln?

- Gehen Sie interessengeleitet vor
- Praxis geht vor Theorie
- Wiederholen Sie Lernschritte
- Erklären Sie fremde Begriffe
- Weniger ist mehr
- Nehmen Sie Ängste, geben Sie Sicherheit
- Zeitnaher Einsatz der gelernten Inhalte



Lernangebote aufbauen

Lernformate auswählen

Vorüberlegungen:

- Wen möchten Sie mit Ihren Angeboten ansprechen?
- Wie viele ältere Menschen leben im Quartier?
- Wie hoch ist z.B. der Anteil der über 70-Jährigen, der Alleinlebenden oder wie viele Menschen sind finanziell eingeschränkt?
- Verfügen die Menschen über technische Vorkenntnisse?

Beziehen Sie Ihre Ehrenamtlichen mit ein und berücksichtigen Sie deren Wünsche auch bei der Auswahl an Lernformaten.

Formate:

1. Kurse, Seminare, Trainings (klar definierte Laufzeit, z.B. 8 Kurseinheiten)
2. Stammtische, Gruppen- oder Einzelberatungen mit Lernbegleitern
3. Lern-Cafés, Frage- oder Sprechstunden
   (leicht zugänglich und niederschwellig, für persönliche Beratung und Betreuung)

Lernformate

Gruppenkurse

- Gruppe möglichst homogen
- Vorher festgelegte Themen und Anwendungen
- Wechsel von passiven und aktiven Lernmethoden
- Fragerunde zum Ende jeder Stunde
- Lerntempo an Teilnehmende anpassen

Einzelberatungen/ Kleingruppen

- Selbstständiges Erarbeiten von Problemlösungen
- Die Lernenden werden beim Erarbeiten eigener Lösungen von Trainer*innen begleitet
- Stärkung des Selbstvertrauens in die eigene Problemlösungs-fähigkeit und Steigerung der Motivation

Offene Sprechstunden

- Hilfe bei individuellen Anliegen
- Je nach Anliegen Lösung des Problems oder Hinweise auf weitere Informationsquellen und Anleitungen
- ggf. weitere Termine vereinbaren

Welche digitalen Tools nutzen Sie für sich und Ihre Arbeit?

Kommunikation

- **WhatsApp, Signal, Telegram** – Schnelle und unkomplizierte Kommunikation
- **E-Mail Programme** – Für formellere Kommunikation
- **MS Teams, Zoom, Jitsi** – Virtuelle Treffen und Besprechungen

Organisation & Planung

- **Trello, MeisterTask, Asana** – Aufgabenverteilung und Planung
- **Google Kalender, Doodle** – Terminplanung für gemeinsame Aktivitäten

Information & Austausch

- **Padlet** – Für digitale Pinnwände mit Infos, Links, Kontakten
- **Share Point, Dropbox, Google Drive** – Dateien gemeinsam speichern und bearbeiten
- **Facebook Gruppen, nebenan.de** – Zum Austausch mit der Nachbarschaft

Messenger-Dienste

Textnachrichten, Bild-, Video- und Tondateien, Videotelefonate, Standorte, Dokumente, Kontaktdaten

- **WhatsApp – Spitzenreiter unter den Messengern**
  In Deutschland am beliebtesten; Nachrichten sind verschlüsselt, aber nicht die Verbindungsdaten (WhatsApp weiß also, wem Sie geschrieben haben, aber nicht was)
- **Telegram – reguliert Inhalte wenig**
  Teilen von Dateien bis zu 2 GB, Dateien werden in der Cloud gespeichert und nicht auf dem Gerät, Gruppenchats mit bis zu 200 Teilnehmer*innen
- **Signal – immer beliebter**
  Sichere Verschlüsselung aller Daten;
  wird von der Europäischen Kommission und vielen Bürgerrechtsorganisationen befürwortet
- **Threema – Nummer sicher**
  Nicht an Nummer gekoppelt, anonyme Kommunikation möglich. App speichert keine Daten, entspricht vollumfänglich der EU-Datenschutzgrundverordnung; Kostet einmalig 4,99 Euro
- **Skype – Klassiker der Videotelefonie**
  Leicht zu bedienen, weit verbreitet; Datenschutz nicht gut

Tipps für den Smartphone-Kauf

- **Informieren Sie sich über die technischen Eigenschaften**
  Akkulaufzeit, Speicherplatz, Qualität der Kamera, Updates möglich, 5G-Fähigkeit für schnelle Datenübertragung, NFC-Technologie für z.B. bargeldlos zahlen etc.
- **Legen Sie Wert auf gute Les- und Bedienbarkeit**
  Größe der Schriften und Symbole, Abstände zwischen den Tasten
- **Wählen Sie den für Sie richtigen Vertrag**
  Prepaid- oder Laufzeitverträge; je weniger Gebrauch, desto günstiger Prepaid-Tarife
- **Denken Sie an den Schutz des Geräts**
  Schutzhüllen, Panzerglasscheiben zum Aufkleben, Entsperrung per Fingerabdruck oder Gesichts-Scan
- **Falls Sie ein Hörgerät nutzen, testen Sie die Kompatibilität**
  Störgeräusche ausschließen; digitale Hörgeräte lassen sich sogar mit dem Smartphone verbinden
- **Achten Sie auf Notruf-Funktionen**
  Ohne gesonderten Anruf lokale Rettungsdienste oder ausgewählte Kontakte alarmieren
- **Schauen Sie sich auch Senioren-Handys an**
  Zum Beispiel Doro, Emporia, Ordissimo, EinfachFon. Weniger Funktionen, dafür übersichtlicher.

Der Weg ins Internet

- **Verschaffen Sie sich einen Überblick**
  DSL oder VDSL über die Telefondose, Zugang über die TV-Kabelbuchse oder Glasfaser. Alternativ über das Mobilfunknetz oder Satellit
- **Prüfen Sie Ihre Anschlüsse**
  Verfügbarkeit überprüfen; in den meisten Haushalten gibt es DSL-Anschluss
- **Überlegen Sie, wo Sie Internet benötigen**
  Falls nur Smartphone oder Tablet und genug Datenvolumen und Empfang, kein stationärer Anschluss nötig
- **Wählen Sie die passende Geschwindigkeit**
  Normale Nutzung: 16 Mbit/s im Download. Mediatheken oder Videoanrufe: 50 Mbit/s im Download sinnvoll.
- **Nutzen Sie Vergleichsportale**
  Zum Beispiel Check24, Tariffuxx, Verivox etc. zum Vergleichen der verschiedenen Tarife
- **Angebote der „großen Vier“ einholen**
  Telekom, Vodafone, 1&1, O_2. Sind in den meisten Innenstädten vertreten.
- **Legen Sie vor einer Beratung fest, was Sie wirklich benötigen**
  Vorsicht vor Lockangeboten, z.B. niedrige Grundgebühr, die nach ein paar Monaten sprunghaft ansteigt

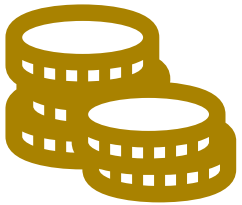
Sicherheit im Internet

- **Halten Sie Ihre Programme aktuell**
  Aktivieren Sie automatische Updates, Antivirenprogramm, Firewall; Sicherheitsfunktionen bestehen meist ab Werk
- **Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen**
  Phishing Versuche: unpersönliche Anrede, schlechter Schreibstil, drohender Tonfall
- **Wählen Sie sichere Passwörter und halten Sie sie geheim**
  Zahlen, Groß- und Kleinschreibung, Sonderzeichen
- **Vertrauen Sie nur verschlüsselten Internetseiten**
  „https“ in der Adresszeile, oft kleines Schloss daneben
- **Achten Sie auf die Sicherheit Ihres Routers**
  Bei Drahtlosnetzwerk (W-LAN) am Router Verschlüsselungsstandard WPA3 oder WPA2,
  ist meist ab Werk eingestellt. Passwort soll ausreichend lang und sicher sein
- **Melden Sie sich von Diensten ab**
  Nach der Sitzung wieder abmelden, sensible Angelegenheiten wie Bankgeschäfte lieber zu Hause und
  nicht über öffentliche W-LAN Netze erledigen

Sicherheit im Internet

- **Seien Sie vorsichtig bei Downloads aus dem Internet**
  Laden Sie Dateien und Programme aus vertrauenswürdigen Quellen herunter (Verbraucherportale z. B. CHIP oder heise Download, bekannte Hersteller etc.)
- **Kontrollieren Sie die Sicherheit Ihrer Zugänge**
  Bei Datenlecks landen private Daten wie E-Mail Adressen und Passwörter in falschen Händen.
  Von Zeit zu Zeit überprüfen z. B. bei leak checker der Uni Bonn

- **Fallen Sie nicht auf Anlagebetrug herein**
  Hohe Zinsen bei geringem Risiko, Kredite zu marktunüblich günstigen Bedingungen
- **Sichern Sie Ihre Daten**
  Regelmäßige Sicherungskopien auf USB Sticks oder externen Festplatten oder im Internet in Clouds
- **Wenden Sie sich im Schadensfall an die Polizei**
  Online-Straftaten anzeigen, zuständig sind die örtlichen Polizeidienststellen.
  Lesenswertes zum Thema Internetkriminalität bietet das Bundeskriminalamt auf dieser Internetseite (www.bka.de)



Sicher online bezahlen

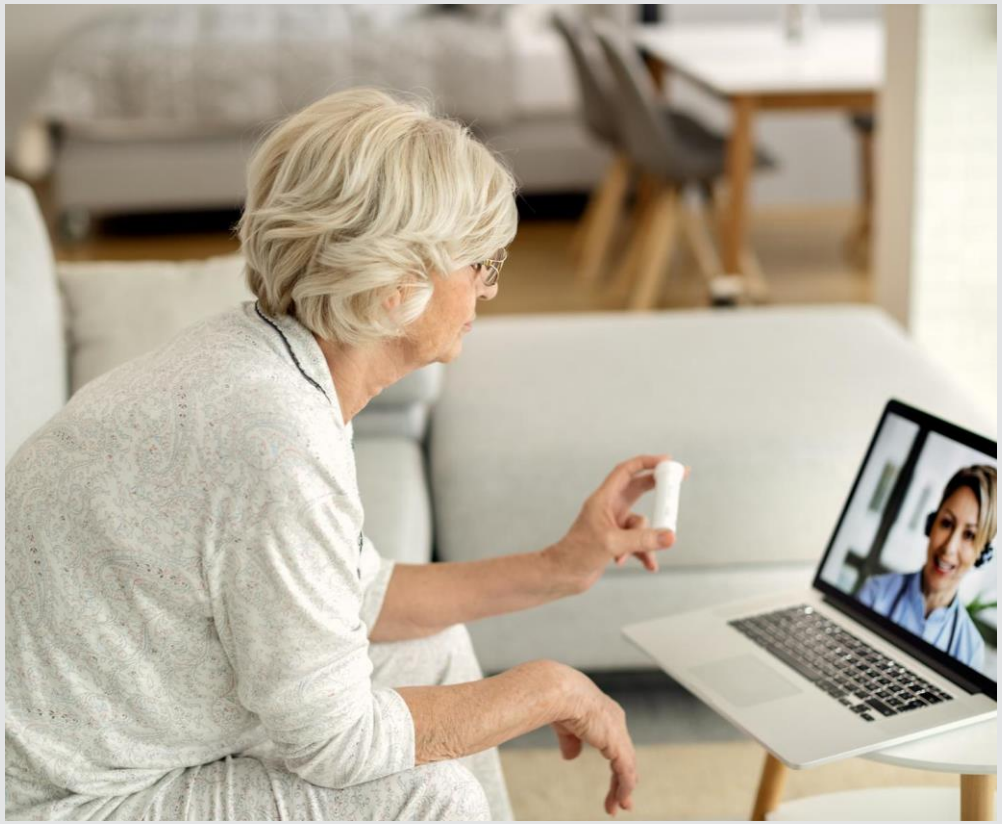
- **Rechnungskauf**
  Erst nach Erhalt der Ware zahlen; viele Anbieter akzeptieren diese Methode nicht
- **Vorkasse**
  Erst zahlen, dann Ware. Bewertungen des Anbieters prüfen: trustpilot.de oder trustedshops.de
- **Kreditkarte**
  Kaufvertrag kann widerrufen werden, SMS nach jedem Kauf. Daten nur verschlüsselt übermitteln. „https“ im Browser
- **Bankeinzug oder Lastschrift**
  Daten verschlüsselt übermitteln. Falls unberechtigte Abbuchung, Bank mit Rückbuchung beauftragen
- **Giropay**
  Online-Shop bekommt Bankdaten nicht; Online-Überweisungsformular verschlüsselt, TAN-Eingabe
- **Klarna**
  Käufe per Rechnung (30 Tage Frist), Sofortüberweisung oder 3 zinsfreie Teilzahlungen; Käuferschutz
- **PayPal**
  kostenloses Nutzerkonto, Gebühren werden den Händlern in Rechnung gestellt, Käuferschutz, Rückerstattung möglich
- **Bezahlsysteme großer Technologieanbieter:** Google Pay, Amazon Pay, Apple Pay usw.
  Funktionieren ähnlich wie PayPal; Zahlungsfreigabe biometrisch, z.B. Fingerabdruck

Digitale Gesundheitskompetenzen

Möglichkeiten des digitalen Gesundheitswesens

1. Internetrecherche von Gesundheitsinformationen

- umfassende Informationen über Gesundheitsthemen, Krankheiten oder Therapieformen
- bei der Suche auf möglichst genaue Bezeichnungen achten
- Fragen möglichst konkret stellen
- in Gesundheitsportalen zielgerecht informieren (Erklärung der Fachausdrücke, Krankheiten nach Symptomen eingrenzen, medizinische Artikel über neue Forschungsergebnisse)



Digitale Gesundheitskompetenzen

2. Gesundheits-Apps

Lifestyle-Apps

Fitness-, Wellness-, Bewegungs- und Ernährungs-Apps

- Diätplan erstellen
- Fitnessstudio ersetzen
- für Entspannung sorgen
- zu mehr Bewegung verhelfen

Serviceorientierte Apps

- Erinnerung an Medikamenteneinnahme, wichtige Auffrischungsimpfungen, Früherkennungsuntersuchungen
- Tagebuch der Symptom- oder Verlaufskontrolle bei einer Erkrankung
- Krankenkassen oft eigene Apps (Onlinekommunikation mit der Krankenkasse, Verwaltung der eigenen Gesundheitsdaten)

Digitale Gesundheitskompetenzen

Medizinische Apps

- Für Diagnose und Therapie, z.B. Analyse von Blutzuckerwerten
- App kann auch zur Kassenleistung werden, wenn als Medizinprodukt eingestuft
- Digitale Gesundheitsanwendung (DiGA)
  DiGA-Verzeichnis: https://diga.bfarm.de/de/verzeichnis

3. Online-Arztterminbuchungsportale

- Termin direkt über die Website der Praxis buchen
- Online Buchungsportale gehen einen Schritt weiter:
  Anzeige der verfügbaren Termine von mehreren Praxen im Umkreis
- Eingabe von Wohnort, welcher (Fach-) Arzt, Art der Krankenversicherung
- Für Patient*innen in der Regel kostenfrei

Digitale Gesundheitskompetenzen

4. Wearables (Tragbares) und smarte Geräte

- Kleine elektronische Geräte, die direkt am Körper getragen werden, z. B. Uhr oder Armband
- Gesteuert über App
- Messung von gesundheitsrelevanten Daten:
  - Herzfrequenz
  - Energieumsatz
  - Schritte
  - Schlaf
- Smarte Geräte, z. B. smartes Blutzuckermessgerät
  Messung funktioniert über einen Sensor,
  der per App auf dem Smartphone abgelesen werden kann

Digitale Gesundheitskompetenzen

5. Telemedizin und Telemonitoring

- Medizinische Leistung wird über eine räumliche Distanz angeboten, z. B. Videogespräch zwischen Arzt und Patient*in
- Sinnvoll im ländlichen Bereich oder für Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind
- Telemonitoring = Fernuntersuchung
  - Patient*in hat zu Hause Geräte zur Messung von Vitaldaten
  - Übermittlung dieser Daten an telemedizinisches Zentrum, Krankenhaus oder Arztpraxis
  - Gesundheitliche Entwicklungen können schneller und besser erkannt werden (von Ärzten oder automatisiert)
  - Bei lebensbedrohlichen Zuständen automatischer Alarm

Synonyme Begriffe: Telemedizin, Digital Health, E-Health

Digitale Gesundheitskompetenzen

6. Digitale Gesundheitsanwendungen im Rahmen der Telematikinfrastruktur

Telematikinfrastruktur: Digitales Netzwerk aller Akteure im Gesundheitswesen

Telematik: Verknüpfung von Telekommunikation und Informatik

- Rettungsdienste haben direkten Zugriff auf den Notfalldatensatz eines Patienten
- Ärzte können Krankengeschichte einsehen und welche Medikamente eingenommen werden
- Kommunikation der Gesundheitsberufe, Versenden von Abschlussberichten oder Medikationsplänen

Die elektronische Patientenakte (ePA)

- Informationen zu Medikamenten, Blutwerten, Vorerkrankungen oder fachärztliche Untersuchungsberichte
- Selbst entscheiden, wie man sie nutzen möchte und welche Daten man für wen freigibt
- Verwaltung über die ePA-App der Krankenkasse
- Wer keine ePA möchte, muss aktiv widersprechen

Digitale Gesundheitskompetenzen

Das E-Rezept

- Versicherte erhalten verschreibungspflichtige Arzneimittel per E-Rezept
- Einlösen mithilfe der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) oder per App in jeder beliebigen Apotheke
- Austausch findet auch hier über die Telematikinfrastruktur statt

Datenschutz und Sicherheit

- Prüfungen der digitalen Systeme, um sicherzustellen, dass die sensiblen Daten geschützt sind
- Die Daten der ePA werden zentral auf Servern in der EU gespeichert und verschlüsselt
- Sie sind stark abgesichert und unterliegen den europäischen Datenschutzbestimmungen

Die Telematikinfrastruktur

Arztpraxen, Apotheken, Kranken-häuser, Rettungsdienste sowie künftig Pflegedienste und ambulant tätige Gesundheitsberufe

haben mit Heilberufsausweis und gesicherter Verbindung Zugang zu allen freigegebenen Daten und Anwendungen.

Patientin und Patient

haben Zugang zu ihrer elektronischen Patientenakte über die ePA-App ihrer Krankenkasse.

Telematikplattform

- Elektronisches Rezept (E-Rezept)
- Kommunikationsdienst KIM
- Elektronischer Medikationsplan (eMP)
- Notfalldatenmanagement (NFDM)
- Elektronischer Arztbrief (eArztbrief)
- Elektronische Patientenakte (ePA)
- Versichertenstammdaten-Management (VSDM)
- Elektronische Arbeitsunfähigkeits-bescheinigung (eAU)

Krankenkassen

sind verantwortlich für die Bereitstellung, Aktualisierung und Pflege von VSDM, eAU und ePA.

Nützliche Apps und Funktionen

Nützliche Apps

- Kalender (Smartphonespezifisch)
- Bezahlfunktion „Store“ – Gutscheinkarten
- Deutsche Bahn

Notwendige Apps
Wie sehen sie das – gibt es notwendige Apps?

Empfehlungsseiten

20 Smartphone-Apps, die auf keinem Senioren-Handy fehlen dürfen (mytherapyapp.com)

7 App-Empfehlungen für Senioren | heise Download

16 nützliche Apps für Senioren: Das Smartphone für Senioren anpassen (mobil-bleiben.de)

Einige kostenpflichtige Apps gibt es auf Rezept, d.h. die Krankenkasse übernimmt die Kosten. Zum Beispiel die Denkspiel-App „Neuronation“.

Nützliche Apps und Funktionen

Starthilfe – digital dabei

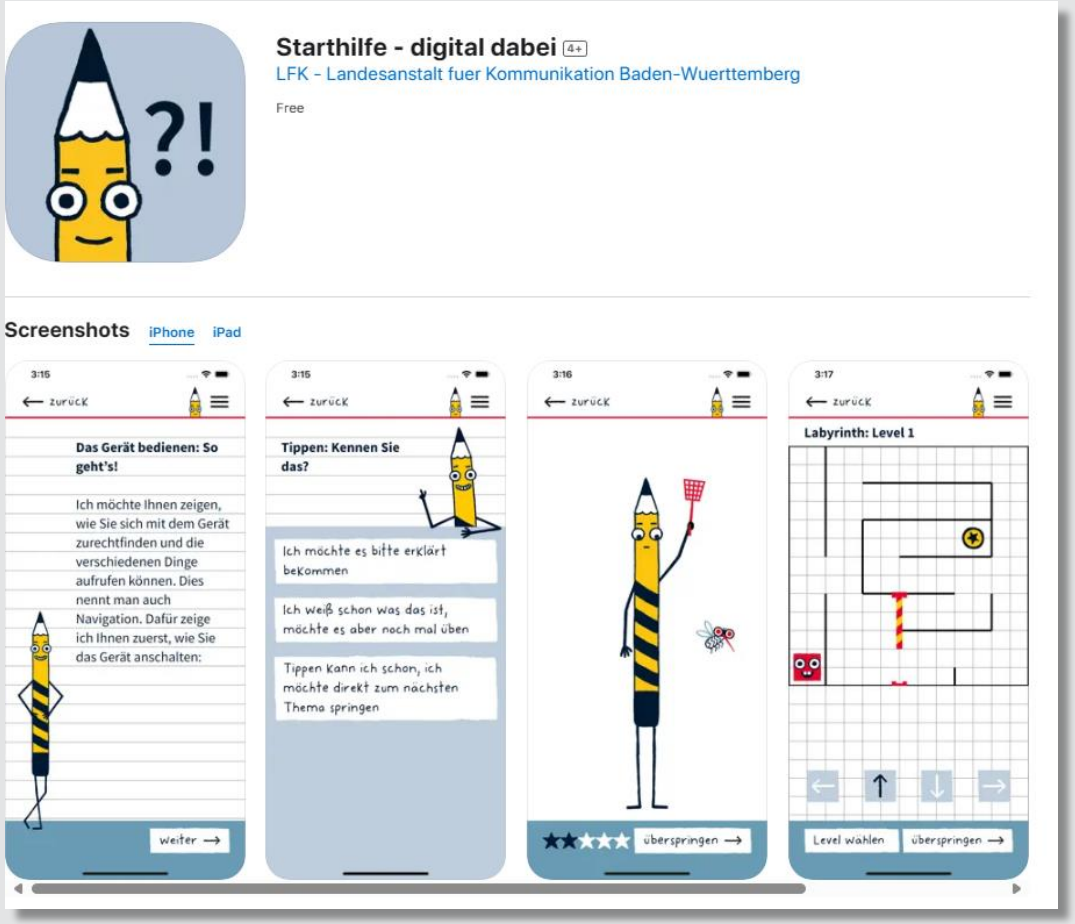
- Die App unterstützt beim Einstieg in die digitale Welt der Smartphones und Tablets
- Keine Erfassung von Daten

Link zu Apple Store:

Starthilfe - digital dabei on the App Store (apple.com)

Link zu Google Play Store:

Starthilfe - digital dabei - Apps on Google Play



Nützliche Apps und Funktionen

Medikamente einnehmen

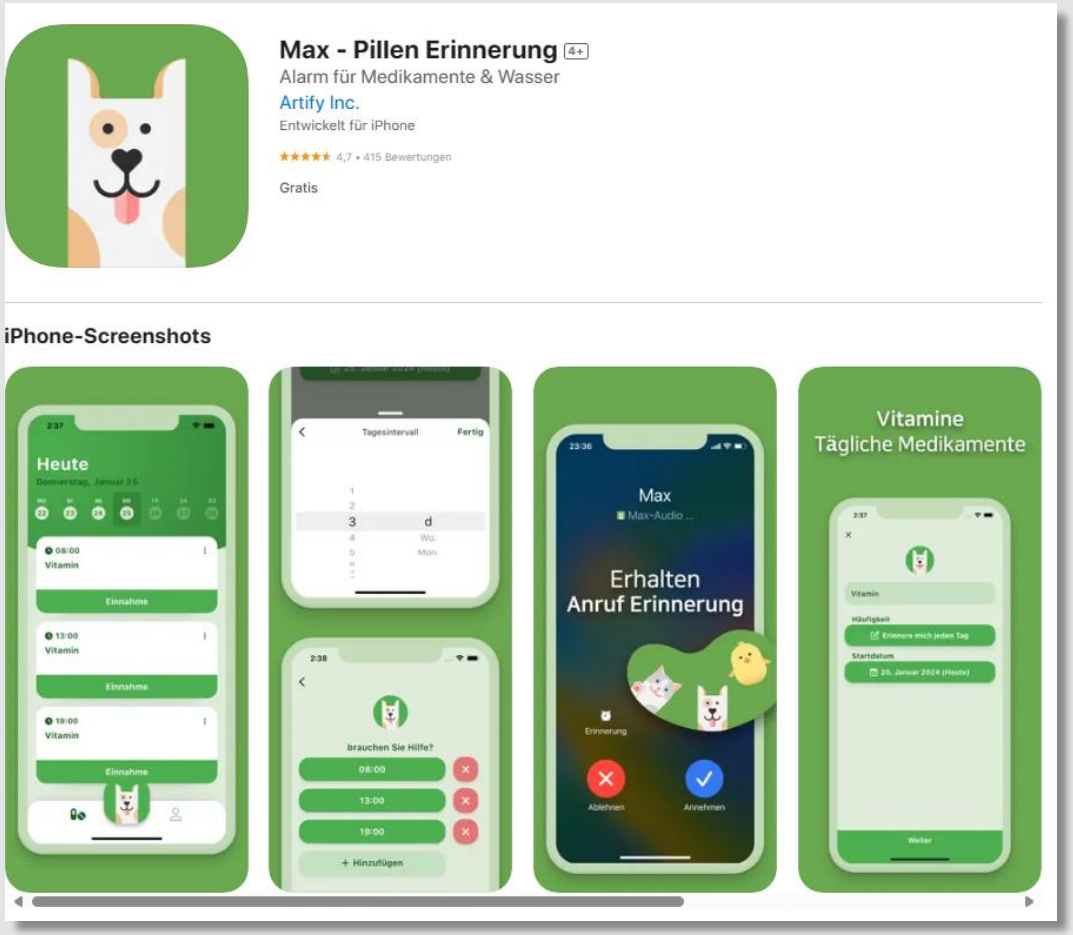
Die App ermöglicht Erinnerungen in individuellen Zeitrastern zu definieren

Link zu Apple Store:

Max - Pillen Erinnerung im App Store (apple.com)

Link zu Google Play Store:

Medikamentenerinnerung Max – Apps bei Google Play

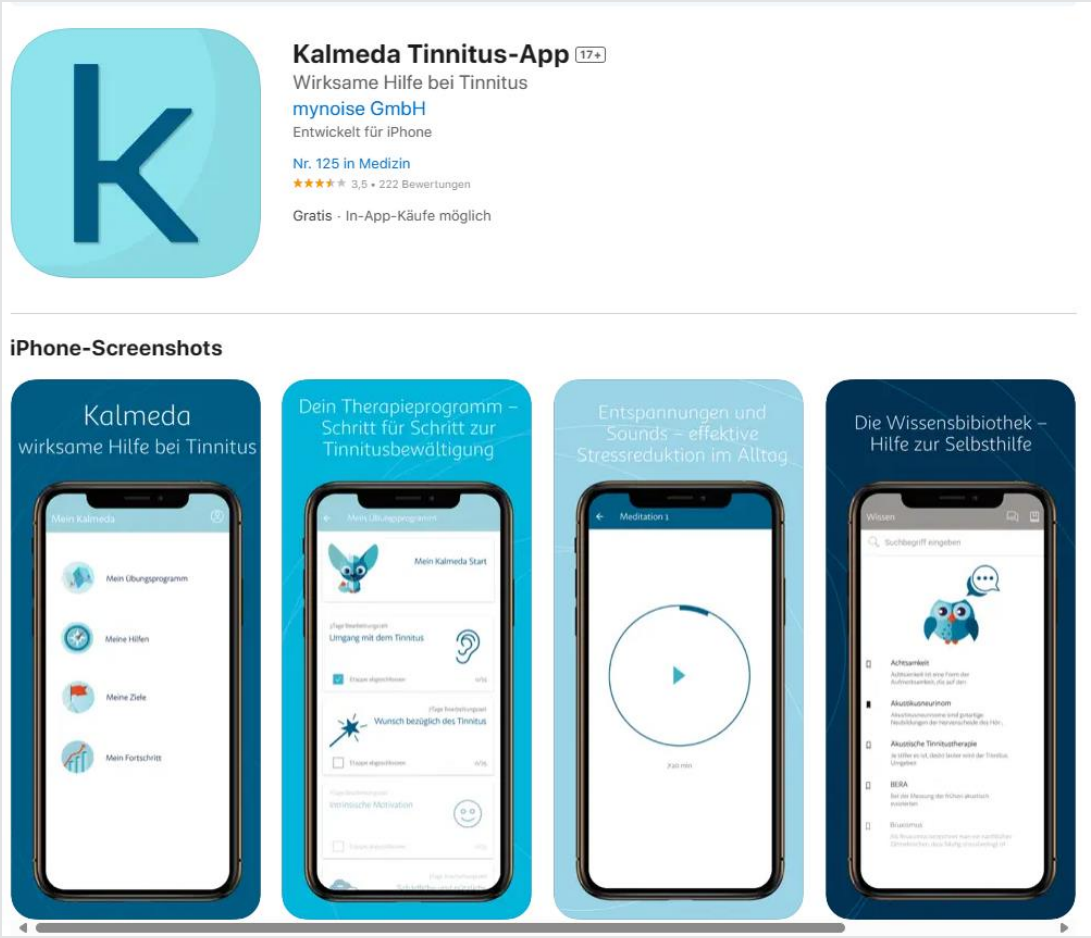


Nützliche Apps und Funktionen

Kalmeda Tinnitus-App

auf Rezept erhältlich

Krankenkasse bzw. Kostenträger
AOK Rheinland-Pfalz
Name, Vorname des Versicherten
Mustermann
Erika
Kassen-Nr. 106415300
Versicherten-Nr. A123456789
Status 1000 1
Betriebsstätten-Nr. 271111100
Arzt-Nr. 654321161
Datum 10.07.2012
Rp. (Bitte Leerräume durchstreichen)
Kalmeda –App
für 12 Wochen
Vertragsarztstempel
27/1111100
Psychologische Gemeinschaftspraxis
Dr. med. Markus Mustermann
Dr. rer. nat. Erik Mustermann
Dorfheidestraße 1
51069 Köln
Tel: 02 21 / 9 87 65 43
Unterschrift des Arztes
Muster 16 (7.2008)
Bei Arbeitsunfall auszufüllen!
Abgabedatum in der Apotheke
Unfalltag
Unfallbetrieb oder Arbeitgebernummer
2711111004



Sichern der Daten

- **Überlegen Sie, wie viel Absicherung Sie benötigen**
  Fotos, Videos, Chatverläufe etc. Falls nur wenige Nummern oder Daten, Backups nicht so sehr nötig.
- **Richten Sie die Häufigkeit Ihrer Backups nach der Nutzung**
  Wie oft Sie eine Sicherung brauchen, richtet sich nach der Intensität der Nutzung Ihres Geräts.
- **Achten Sie auf ausreichend Speicherplatz**
  Wenn Sie viele Fotos machen und diese aufheben möchten, brauchen Sie mehr Kapazität
- **Entscheiden Sie sich für eine lokale Sicherung oder eine Cloud-Lösung**
  Sicherungskopien auf USB Sticks oder externen Festplatten, Datenspeicher im Internet (Cloud)
- **Informieren Sie sich über die Backup-Funktionen von WhatsApp & Co**
  WhatsApp bietet automatische Backups über die Cloud-Dienste Google Drive und iCloud an,
  Backups bei Signal und Threema müssen manuell vorgenommen werden.
- **Automatisieren Sie die Datensicherung**
  Von Ihnen selbst angestoßene Datensicherungen werden schnell vergessen.
- **Android Geräte:** Zahnrad-Symbol, System, Sicherung (15 GB Speicherplatz kostenlos)
- **iOS Geräte:** Zahnrad-Symbol, iCloud, iCloud-Backup

Digitaler Nachlass

- **Erstellen Sie eine Liste mit allen Zugangsdaten und was damit geschehen soll**
  (Vertrag kündigen, Konto löschen etc.)
  Netzanbieter, E-Mail Dienste, Soziale Netzwerke, Messenger, Online-Shops, Streaming Portale, Banken usw.
- **Hinterlegen Sie diese Liste an einem sicheren Ort**
  Aktuelle Version ausgedruckt, Bankschließfach oder Tresor, als Anhang beim Testament
- **Erteilen Sie einer Vertrauensperson eine Vollmacht**
  Schriftlich beauftragen, Passus „über den Tod hinaus“, Datum und Unterschrift, Angehörige darüber informieren
- **Bedenken Sie den Fall, dass das Erbe ausgeschlagen wird**
  Evtl. Person außerhalb der Familie beauftragen, spezialisierte Nachlassdienste, Bestattungsunternehmen
- **Nutzen Sie Nachlassoptionen**
  Wer soll bei Inaktivität informiert werden und Zugang erhalten, automatische Löschung, „Gedenkzustand“ bei FB
- **Sichern Sie Ihre persönlichen Dateien**
  Sicherungskopien auf USB Sticks oder externen Festplatten, Datenspeicher im Internet (Cloud)
- **Löschen Sie, was niemand erfahren soll**
  Tagebücher, E-Mails, Fotos, Videos etc. mit Passwort versehen oder löschen

Ihr Weg zum Netzwerk MuT-Profis

Virtuelle Sprechstunde Montag und Donnerstag

Projektkoordinatorin:
Yasemin Stussig
yasemin.stussig@die-gfi.de;
Tel.: 089 44108-586
Projektmitarbeiterin:
Maike Muscas
maike.muscas@die-gfi.de;
Tel.: 0951 93224-45

www.die-gfi.de/mut-profis —— mutprofis@die-gfi.de

Link zur Newsletter-Anmeldung der MuT-Profis:
www.die-gfi.de/mut-profis

DANKE

Gesellschaft zur Förderung beruflicher und sozialer Integration —— Infanteriestraße 8 —— 80797 München —— www.die-gfi.de