



DigiQuartier

Digitale Teilhabe und Quartiersentwicklung

Befähigungsstrategien für ältere Menschen im Sozialraum



**KREIS
RECKLINGHAUSEN**
DER VESTISCHE KREIS

Impressum

Herausgeber:

Kreis Recklinghausen | Der Landrat
Ressort 57.3 Kommunales Integrationszentrum
Kurt-Schumacher-Allee 1
45657 Recklinghausen
E-Mail: Info@kreis-re.de
Telefon: 02361 / 53 - 0
Telefax: 02361 / 53 - 3290

Redaktion:

Kreis Recklinghausen
Projekt DigiQuartier
Jan Erdmann, Michael Cirkel, Dr. Hans Uske,
Janina Kleist, Kathrin Stenzel, Henrike Rump

Lektorat:

Lektorat Julia Klein
Druck und Gestaltung:
Kreis Recklinghausen

Erstellt im Rahmen des Projektes DigiQuartier.
Gefördert durch das Ministerium für Wirtschaft,
Innovation, Digitalisierung und Energie
des Landes NRW.

Recklinghausen, August 2021



KREIS RECKLINGHAUSEN · DER LANDRAT

Sehr geehrte Damen und Herren,

der demografische Wandel und der digitale Fortschritt sind gesellschaftliche Entwicklungen, die unser Zusammenleben rasant und nachhaltig verändern. Das spüren wir seit vielen Jahren, aber im Zeitalter von Smartphone und Smart-Home umso deutlicher. Und damit ist sicherlich nicht das Ende der Entwicklung erreicht – in den nächsten Jahren kommen große Herausforderungen, aber auch Chancen auf uns zu.



Um diese ging es im Projekt DigiQuartier: Wie können digitale Neuerungen das Leben einer immer älter werdenden Gesellschaft positiv beeinflussen? Durch welche digitalen Hilfsmittel können Seniorinnen und Senioren ihren Alltag einfacher gestalten und länger selbstbestimmt in ihrem gewohnten Umfeld verbleiben?

Besonders für die individuelle Interaktion, aber auch für das Wohnen eröffnen sich durch Digitalisierung völlig neue Möglichkeiten. Mit sozialen Medien sind die Menschen heute im engen Austausch mit Familie und Freunden; virtuelle Assistenten und smarte Wohnkonzepte erleichtern den Alltag in den eigenen vier Wänden und gestalten ihn sicherer.

Diese Trends ermöglichen einen ganz neuen Blick auf das Pflegeleitbild des Kreises Recklinghausen. In seiner dreijährigen Umsetzungsphase untersuchte und förderte DigiQuartier alters- und behindertengerechte Quartiersentwicklung in der Emscher-Lippe-Region. Das fünfköpfige Projektteam hat in Kooperation mit den Städten Herten, Dorsten und Castrop-Rauxel in Modellquartieren verschiedene digitale Techniken und Angebote erprobt. So konnten sie zeigen, welche Chancen die Digitalisierung bietet und wie sie zum Erhalt der Lebensqualität jedes Einzelnen beitragen kann.

Die Erkenntnisse und Konzepte sind in diesen Sammelband eingeflossen, um sie für Kommunen, Trägerorganisationen, Vereine oder Verbände nutzbar zu machen und zu eigenen Projekten zu inspirieren.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen

Ihr

Bodo Klimpel

Landrat

Inhalt

1. Einleitung	7
2. Der konzeptionelle Rahmen des Projektes DigiQuartier – Partizipation und Technik im Quartierskontext	9
2.1 Einleitung	9
2.2 Die Rolle der Wissenschaft im Projekt DigiQuartier	9
2.3 Das Quartier als Handlungsebene	11
2.4 Die Methode: Citizen Science als beteiligungsorientierter Ansatz.....	15
2.5 Beteiligungsbasierte Technologievermittlung: Grundlage für die Technikakzeptanz älterer Menschen	17
2.6 Vorgehensweisen im Projekt DigiQuartier	21
Literatur	23
3. Digitalisierung und Alter	25
3.1 Ausgangslage	25
3.2 Einflussfaktoren auf die Verbreitung digitaler Unterstützungssysteme	28
3.3 Technikkompetenz und Techniksouveränität	36
3.4 Identifizierung von Anwendungsfeldern auf Basis von Aktivitätskategorien	39
3.5 Fazit	42
Literatur	43
4. Digitalisierung in der Pflege	47
4.1 Versuch eines Überblicks zum Stand der Diskussion	47
4.2 Digitalisierung in der Pflege im Urteil von Pflegeakteur*innen im Kreis Recklinghausen	57
4.2.1 Die Digitalisierung betrieblicher Abläufe und Aufgaben in den befragten Organisationen	58
4.2.2 Wege zur Digitalisierung: Unterschiedliche Vorgehensweisen in den Betrieben	59
4.2.3 Alles „in einem Rutsch“: Die rasche und zeitgleiche Digitalisierung aller Abläufe	60
4.2.4 Zeitersparnis, Flexibilität, Kontrolle: Vorteile der Digitalisierung	62
4.2.5 „Positive und negative Seiten“ – kritische Stimmen zu den Folgen der Digitalisierung	62
4.2.6 Akzeptanz der Digitalisierung bei Beschäftigten	64
4.2.7 Ist das Alter der Beschäftigten ein wesentlicher Faktor?	65
4.2.8 Digitalisierung in der Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen des Gesundheitswesens	66

4.2.9	Lieber persönlich oder per Fax: Datenaustausch mit Arztpraxen, Apotheken und Krankenhäusern	66
4.2.10	„Ein Hemmschuh bei der Digitalisierung“: Hindernisse bei den Krankenkassen	67
4.2.11	Unterschiedliche Systeme und technische Niveaus: Kompatibilität an den Schnittstellen	68
4.2.12	Zum Einsatz von Ortungssystemen, digitalen Geräten und Hilfsmitteln in Pflegeeinrichtungen	68
4.2.13	Der Einsatz digitaler Geräte im Aufgabenbereich des Sozialen Dienstes	71
4.2.14	Überall Internet – auch für Pflegebedürftige	72
4.2.15	Welchen Nutzen bringt die Digitalisierung privater Wohnungen? ..	72
4.2.16	Smarthome und „Senioren-Alexa“: erheblicher Nutzen und erhebliche Bedenken	73
4.3	Fachkräftemangel und andere Engpässe: Wie Pflegeakteur*innen die Zukunft der Pflege im Kreis Recklinghausen beurteilen	75
4.3.1	Gründe für den Fachkräftemangel	75
4.3.2	Die Folgen des Fachkräftemangels	79
4.3.3	Der Umgang mit dem Fachkräftemangel	82
4.3.4	Engpässe in der Kurzzeitpflege.....	85
4.4	Fazit	88
4.5	Thesen zur Zukunft der Pflege, zu Pflegenotstand und zur Rolle der Digitalisierung	88
Literatur	90
5.	Förderung digitaler Infrastruktur und digitaler Kompetenzen im Projekt DigiQuartier	91
5.1	Die fünf Säulen des Projektes DigiQuartier	91
5.1.1	Bestandserhebung	92
5.1.2	Förderung der digitalen Infrastruktur – Devices im Quartier	92
5.1.3	Digitalisierung erfahrbar machen	93
5.1.4	Technik bekannt machen	93
5.1.5	Wissensvermittlung	94
5.1.6	Sensibilisierung und Akzeptanzschaffung	94
5.2	„Devices im Quartier“ in Castrop-Rauxel, Herten und Dorsten.....	95
5.2.1	Wozu sind Devices gut? Was kann damit für die Bewohner*innen erreicht werden?	96
5.2.2	Exemplarische Funktionen der Devices	98
5.2.3	Realisierte Devices im Quartier	99
5.2.4	Digitale Kommunikationsanlage	100
5.2.5	Erfahrungen mit smarterer Technik im Quartier	102

5.3	Datenbank für digitale Alltagshelfer – Wegweiser zur Unterstützung und Komfortsteigerung für Ältere	103
5.3.1	Systematik	106
5.3.2	Pretest mit Proband*innen aus den Modellquartieren	109
5.3.3	Erfahrungen und Reaktionen	110
5.4	Digitalisierung erfahrbar machen – Die Bücherei der digitalen Dinge	112
5.4.1	Bücherei der digitalen Dinge	115
5.4.2	Digital-Boxen	117
5.4.3	Erfahrungen aus der Praxis	121
5.5	Wissensvermittlung und Lernen	123
5.5.1	Lernen im Alter	124
5.5.2	Gestaltung eines Angebots	126
5.5.3	Verschränkung von Angeboten zur Digitalbildung.....	129
5.5.4	Wissensvermittlungsangebote für Senior*innen in den Quartieren	130
5.5.5	Erfahrungen und Entwicklungsansätze	135
5.6	Die Nutzung von Erfahrungs- und Experimentierräumen	135
5.6.1	Praxisbeispiele	137
	Literatur	143
6.	Auf dem Weg zu digitaler Teilhabe im altersgerechten Quartier	150
	Abbildungsverzeichnis.....	153
	Verzeichnis der Autoren.....	154

1. Einleitung

Wie werden wir in Zukunft unser Leben im Alter gestalten? Wenn in der Öffentlichkeit davon die Rede ist, tauchen regelmäßig beunruhigende Bilder auf. Geschichten vom Verlust des gewohnten Lebensumfelds, der Einsamkeit und des Pflegenotstands.

Es gibt aber auch einen zweiten Diskurs mit häufig angenehmeren Bildern. Dabei geht es um die Digitalisierung, die all unsere Lebensbereiche verändert. Auch das Leben im Alter. Digitalisierung könnte, so die Hoffnung, dazu beitragen, dass alte Menschen lange in ihrer gewohnten Umgebung leben können. Und dass ihnen bei Bedarf eine menschenwürdige Pflege zuteilwerden kann.

Der vorliegende Sammelband enthält Beiträge, die danach fragen, wie realistisch diese Vorstellung ist, welche Digitalisierungsansätze Erfolg versprechend sind, welche nicht und welche Bedingungen nötig sind, um alte Menschen an der Digitalisierung teilhaben zu lassen.

Grundlage für die folgenden Aufsätze war das Projekt „Digitalisierung in der Pflege als Chance für eine alters- und behindertengerechte Quartiersentwicklung in der Emscher-Lippe-Region (DigiQuartier)“.¹ Dabei wurde untersucht, wie durch den Einsatz digitaler Technik die Bereiche Pflege und Quartiersentwicklung unterstützt und vor allem bei Älteren und Pflegebedürftigen digitale Kompetenzen aufgebaut werden können. Die Ausgangsthese dabei war, dass Digitalisierung eng mit Quartiersentwicklung gekoppelt sein sollte. Deshalb wurde das Projekt auch in drei Modellquartieren durchgeführt in Dorsten-Wulfen, Castrop-Rauxel Habinghorst und der Hertener Innenstadt.²

Welche methodischen Grundüberlegungen dem zugrunde lagen, wird zunächst im folgenden Kapitel 2 von Michael Cirkel vom Gelsenkirchener Institut Arbeit und Technik erläutert. Er erklärt, warum das Quartier als Handlungsebene so wichtig ist, wie der beteiligungsorientierte Ansatz des Projektes beschaffen war und warum diese Form der Technologievermittlung die Grundlage für Technikakzeptanz älterer Menschen ist. Anschließend gibt Michael Cirkel dann

¹ „DigiQuartier“ war ein Kooperationsprojekt zwischen der Kreisverwaltung Recklinghausen, den Kommunen Castrop-Rauxel, Dorsten und Herten, dem RISP – Rhein-Ruhr-Institut für Sozialforschung und Politikberatung e.V. an der Universität Duisburg-Essen und dem IAT – Institut Arbeit und Technik der Westfälischen Hochschule Gelsenkirchen Bocholt Recklinghausen, die das Projekt wissenschaftlich begleitet haben. Gefördert wurde das Projekt 2018 bis 2021 durch das Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen im Rahmen des Förderprogramms „Umbau 21 – Smart Region“. Übergeordnetes Ziel von „Umbau 21 – Smart Region“ ist es, die Digitalisierung in der Emscher-Lippe-Region voranzutreiben.

² Bisher konnte sich im wissenschaftlichen Diskurs noch keine einheitliche Definition für den Quartiersbegriff durchsetzen. Einige verwenden den Begriff als Synonym für einen Stadtteil. Dies ist auch die Vorgehensweise im vorliegenden Projekt. Andere versuchen mit dem Begriff die nächst kleinere Ebene unterhalb eines Stadtteils zu beschreiben. Die unterschiedlichen Auslegungen des Wortes machen eine Auseinandersetzung mit dem Begriff mitunter schwierig. In der Realität setzen sich vermehrt multidimensionale Quartiersdefinitionen durch.

in Kapitel 3 zusammen mit Peter Ernste einen Überblick über den aktuellen wissenschaftlichen Diskurs zum Thema Digitalisierung und Alter.

Was bedeutet die Digitalisierung für die Zukunft der Pflege? Lässt sich vielleicht sogar der viel prognostizierte Fachkräftemangel und der damit zusammenhängende Pflegenotstand durch entsprechende Technik aufhalten? In dem Aufsatz „Digitalisierung in der Pflege“ (Kapitel 4) geben Ursula Kreft und Hans Uske vom Rhein-Ruhr-Institut an der Uni Duisburg-Essen zunächst einen Überblick über neuere Veröffentlichungen zu diesem Thema. Dabei wird deutlich, dass Digitalisierung erst dann einen Vorteil für die Pflege bedeutet, wenn sie eingebettet ist in eine Reihe von sozialen Innovationen. Dies ist auch der zentrale empirische Befund von Interviews mit Pflegeakteur*innen aus dem Kreis Recklinghausen, deren Ergebnisse anschließend dargestellt werden. Dabei ging es nicht allein um Digitalisierung, sondern auch um die zentrale Frage, wie Pflegeakteur*innen mit dem absehbaren weiteren Fachkräftemangel und seinen Folgen umgehen.

In Kapitel 5 schließlich stellen die Projektbeteiligten des Kreises Recklinghausen, Jan Erdmann, Janina Kleist, Kathrin Stenzel und Henrike Rump, die wesentlichen Ergebnisse der Projektarbeit in den drei Modellquartieren vor. Zunächst werden in einer Einleitung die fünf Säulen des Projektes DigiQuartier skizziert. Es ging den Projektakteur*innen darum, die digitale Infrastruktur im Quartier zu fördern, Digitalisierung auch für ältere Menschen erfahrbar zu gestalten, Technik bekannter zu machen, Wissen über digitale Techniken zu vermitteln und Akzeptanz für Technik zu fördern.

Dabei hat das Projekt nicht bei „null“ angefangen. Beispiele aus Mönchengladbach und Minden waren eine wichtige Referenz zu Projektbeginn. In Kapitel 5.2 werden diese Beispiele kurz skizziert.

Es folgen drei Unterkapitel, die die Werkzeuge beleuchten, die im Projekt entwickelt wurden. Zunächst unter 5.3 die „Devices im Quartier“, von XXL-Tablets über digitale Kommunikationsanlagen für Hörgeschädigte bis hin zum Einsatz von e-Rikschas und e-Bikes. In Kapitel 5.4 wird dann die „Bücherei der digitalen Dinge“ vorgestellt, ein äußerst Erfolg versprechender Versuch, zusammen mit Stadtbüchereien ein Angebot aufzubauen, bei dem neben Büchern auch digitale Geräte wie zum Beispiel Senioren-Smartphones, Saugroboter oder ein smarterer Spazierstock ausleihbar sind. Welche digitalen Hilfsmittel es mittlerweile gibt, lässt sich dann in der vom Projektpartner IAT erstellten Datenbank nachlesen. Sie wird in Kapitel 5.5 erläutert.

All das nützt nichts, wenn die Menschen, für die diese Dinge eine Erleichterung sein sollen, davon nichts wissen. Ein weiterer Schwerpunkt des Projektes lag daher in der Wissensvermittlung und dem Umgang mit Berührungsängsten und anderen Hemmnissen (Kapitel 5.6).

Wie konkret dabei vorgegangen wurde, zeigt Kapitel 5.7, bei dem es um die Maßnahmen zur Wissensvermittlung in den Projektquartieren geht. Kapitel 5.8 beleuchtet dann die Bedeutung von Erfahrungs- und Experimentierräumen für das Erfahrbarmachen von digitalen Hilfsmitteln.

Das letzte Kapitel „Auf dem Weg zu einer altersangemessenen Digitalisierungsstrategie“ zieht ein Fazit rückblickend auf drei Jahre Projektarbeit.

2. Der konzeptionelle Rahmen des Projektes DigiQuartier – Partizipation und Technik im Quartierskontext

2.1 Einleitung

Im Folgenden sollen die theoretischen Hintergründe des Projektes aufgezeigt werden. Auch wenn den Beteiligten einige Grundlagen klar vor Augen standen, so war die genaue Ausgestaltung und theoretische Fundierung in einer ersten Projektphase durch die wissenschaftlichen Partner zu erarbeiten und projektbegleitend weiter auszuformen, wie es unter 2.2 deutlich gemacht werden soll. Ebenso sollte der Quartierskontext und die beabsichtigte Wechselwirkung von Quartiersentwicklung und partizipativer Technikvermittlung eng nach dem Vorbild einer formativen Evaluation begleitet werden. Grundlage für die Technikvermittlung und -sensibilisierung bildete letztlich die Technikakzeptanzforschung, auf die in Kapitel 3 vertiefend eingegangen wird. Die hier vorgestellten Überlegungen bildeten den Rahmen für die Projektumsetzung und gleichzeitig die Grundlage für die Zusammenarbeit der Projektbeteiligten. Aufgrund der sehr praktischen Ausrichtung des Gesamtprojektes und des Fehlens einer wissenschaftlichen Evaluation im klassischen Sinne, sollen die genannten Grundlagen an dieser Stelle einführend in die Thematik herausgestellt und damit der Hintergrund beschrieben werden, an dem sich die praktischen Bausteine orientierten.

2.2 Die Rolle der Wissenschaft im Projekt DigiQuartier

In der Vorbereitungsphase des Projektes DigiQuartier war die Rolle der wissenschaftlichen Partner noch nicht abschließend geklärt. Es herrschte die Vorstellung vor, dass ein konzeptioneller Rahmen gefunden werden soll, der Ansätze der partizipativen Forschung ausdrücklich berücksichtigt, sowie die Rolle der wissenschaftlichen Partner so definiert, dass sie über die Rolle des reinen Evaluators hinausgeht. Die wissenschaftlichen Partner sollten demzufolge das Projekt nicht nur beobachten und den Fortgang analysieren, sondern das Projekt eng begleiten und gleichfalls moderierende, informierende, reflexive und, wenn nötig, auch beratende und steuernde Funktionen im Rahmen eines diskursiven Prozesses übernehmen. Dies war vor

allem darin begründet, dass zwar eine deutliche Vorstellung über die Ziele, die das Projekt verfolgen sollte, bestand, aber die Vorstellungen über den besten Weg der Zielerreichung sehr diffus waren. Die Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft und Praxis sollte daher so gestaltet sein, dass ein permanenter Austausch von Wissen und Informationen gewährleistet werden kann. Die Projektmitarbeitenden und wissenschaftlichen Partner sollten eng mit den Praxispartnern im Kreis und den Kommunen sowie den Bürger*innen des Kreises Recklinghausen verzahnt sein. Diesem Element kam umso mehr Bedeutung zu, da sich das Projekt organisatorisch ebenso auf Kreis- wie auf kommunaler Ebene bewegte und neben der Bürgerschaft noch zahlreiche weitere Netzwerkpartner einzubinden waren, deren Input unmittelbar aufgegriffen und in das laufende Vorhaben eingespeist werden sollte. Mit diesem Vorgehen wurde auf die Erkenntnisse der Technikakzeptanzforschung zurückgegriffen (s. Kapitel 3.1), die einen weiteren konzeptionellen Baustein für das hier vorgestellte Projekt lieferte. Insbesondere wurde der Versuch unternommen, den aus der Technikentwicklung bekannten Begriff des user-centered design (Merkel und Kucharski 2019) auf die Entwicklung und Erprobung von Konzepten zur Vermittlung von Technikbildung und Technikanwendungskompetenz zu übertragen. Der dritte konzeptionelle Baustein ergab sich aus der Frage nach der Handlungsebene. Da die Einbindung von Bürger*innen eine wesentliche Komponente des Projektes darstellt, wurde auf Konzepte zurückgegriffen, die aus der gemeinwesenorientierten Sozialarbeit bekannt sind, wie zum Beispiel das Fachkonzept „Sozialraumorientierung“ (Hinte/Treeß, 2007; Früchtel et al., 2007). Eine derart sozialräumlich orientierte Vorgehensweise versprach die Möglichkeit, Anknüpfungspunkte in der unmittelbaren Lebenswelt, dem Lebens- und Bewegungsraum der Bewohnerschaft, zu identifizieren und zu nutzen.

Den Hintergrund bildete die Zielvorstellung, dass das Vorhaben „Digitalisierung im Quartier“ im Rahmen des vorliegenden Projektes darauf zielt, die digitale Teilhabe vulnerabler Bevölkerungsgruppen zu erhöhen, technikferne Menschen an digitale Technologien heranzuführen und ihnen Berührungspunkte zu nehmen sowie mittelbar einen Beitrag zur Verbesserung der Versorgungssituation Pflegebedürftiger bzw. von Pflegebedürftigkeit bedrohter Personen zu leisten. Hier spiegelt sich das Leitbild des Kreises Recklinghausen „ambulant vor stationär“ wider. Dieser Ansatz sollte daher sowohl einen Bezug zum Sozialraum herstellen, als auch digitaler Anwendungen mit dem Alltag verknüpfen und sozialen Beziehungen unterstützen.

Längst nicht alle Menschen einer bestimmten Altersgruppe können als technikfern und digital abgehängt bezeichnet werden. Dennoch findet sich in den Alterskohorten über 65 Jahren die höchste Zahl an „Offlinern“, also Menschen, die – zumindest bewusst – kaum digitale Geräte und Anwendungen nutzen oder im Internet aktiv sind. Der Zusammenhang wird umso stärker, je höher das Alter ist (siehe dazu Kapitel 3: „Digitalisierung und Alter“). Aus diesem Zusammenhang, der auch für die betrachteten Quartiere im Kreis Recklinghausen Gültigkeit hat,

ergab sich die Fokussierung vieler Projektbausteine auf ältere Menschen in der eigenen Häuslichkeit. In einem weiteren Teilvorhaben sollte die Situation in der professionellen, vor allem ambulanten Pflege und Beratung beleuchtet und Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Situation in der Pflege durch die Erhöhung des Digitalisierungsgrades erarbeitet werden (siehe Kapitel 4: Digitalisierung in der Pflege). Auch sollten die Mitarbeitenden über digitale Unterstützungstechnologien informiert werden.

2.3 Das Quartier als Handlungsebene

Als räumlicher Ansatzpunkt für die Entwicklung und Umsetzung konkreter Maßnahmen wurde die Quartiersebene gewählt. Ausschlaggebend dafür war die Absicht, an das gewohnte und selbst gewählte Lebensumfeld der Bewohnerschaft anzuschließen, um möglichst unmittelbar und zielgerichtet auf die individuellen Lebensumstände und Bedürfnisse der Bewohner*innen einzugehen. Ebenso sollten bestehende soziale und versorgende Infrastrukturen, Netzwerke und vergleichbare Einrichtungen eingebunden werden.

Lange Zeit richtete sich der Fokus in Fragen alten- und pflegeorientierter Unterstützungsmöglichkeiten in der eigenen Häuslichkeit nur auf die Wohnung. Hier standen ambulante Hilfen und die Wohnraumanpassung im Vordergrund. In den letzten Jahren kam die Entwicklung von Technologien, die an die Haustechnik angelehnt waren und unter dem Begriff des „ambient assisted living“ (AAL) zusammengefasst werden können, hinzu. Auch Technologien aus dem Bereich der Gesundheits- und Hilfsmittelversorgung, die häufig unter dem Begriff der Geronototechnologie zusammengefasst werden, spielten eine zunehmend größere Rolle.

Mollenkopf et al. haben bereits 1999 den Blick auf die Einbeziehung der lokalen Gegebenheiten – des unmittelbaren Sozialraums oder Quartiers – gerichtet und dafür plädiert, die Wohnung nicht getrennt von den Umfeldbeziehungen Älterer zu betrachten (Mollenkopf et al., 1999). Auch wenn das Quartierskonzept an sich nicht neu ist, sondern als Kiez, Veedel u.ä.m. schon immer von den Menschen gelebt wurde, wurde damit der Blick für den wohnumfeldbezogenen Lebensraum der Menschen geschärft. Im Kontext der unterschiedlichen Ansätze verschiedenster Fachrichtungen stellte sich zunächst aber die Frage: Was ist denn ein Quartier und wie wird es definiert?

Diese Frage lässt sich nicht eindeutig beantworten. Der Begriff „Quartier“ wird sehr heterogen verwendet – Professionen wie die Stadtplanung haben zum Beispiel oft ein anderes Verständnis von Quartieren als Soziologie, Pädagogik, Architektur, Politik oder Verwaltung, Dienstleister oder Nachfrager*innen und letztlich Bürger*innen. Während es bei den einen um einen räumlich-funktionalen Zusammenhang geht, der analysiert oder geplant wird, sehen andere

Akteur*innen in einem Quartier eher einen Nachfrageraum für das Angebot bestimmter Produkte und Leistungen oder einen Raum für soziale Interaktion und politische Willensbildung. Für die meisten Menschen aber ist Quartier zuerst einmal eins: ihr Zuhause. So definiert Auli aus Sicht von Menschen mit Hilfe- oder Pflegebedarf das Quartier als Stadtteil, Gemeinde, etc., deren Bürgerschaft durch eine gemeinsame Identität und eine soziale Interaktion gekennzeichnet ist (Michell-Auli/Kremer-Preis, 2013).

Ein allgemein gültiges, interdisziplinär anerkanntes Konzept der Quartiersdefinition existiert jedoch nicht (vgl. Schnur, 2008). Stattdessen setzen sich in der Realität zunehmend multidimensionale Quartiersdefinitionen durch. Hiermit wird versucht, mehrere der genannten Komponenten übereinander zu legen und so zu Abgrenzungskriterien für ein Quartier zu kommen, die auf den jeweiligen Zweck zugeschnitten sind.

Das Problem der Quartiersdefinition ist der eingangs gestellten Frage immanent und nicht allgemeingültig zu beantworten. Da dieser Raum nicht definiert und schon gar nicht administrativ begrenzt ist, müsste aus Sicht der Bewohner*innen gefragt werden: „Was ist mein Quartier³?“ D. h., welches ist der Sozialraum, den ich zunächst als Individuum und darüber hinausgehend als Nachbarschaft oder Bewohnerschaft, als Quartier empfinde? Das Quartier ist ein subjektives Gebilde, welches je nach Akteursgruppe und Interessenlage anders ausfällt. Für die Bewohner*innen sind überwiegend zwei Gründe ausschlaggebend für ihre Definition des Quartiers: einerseits die Quartiersidentität, andererseits die Funktion, die das Quartier erfüllt. Die folgende Grafik (Abbildung 1) versucht die verschiedenen räumlichen Ebenen gemäß ihrer sozialen Funktion für die Bewohner*innen abzubilden. Damit wird zum einen an das Konzept der sozialraumorientierten Arbeit (Hinte, 2009) angeknüpft, insbesondere an die Formulierung des freien Willens zur Art und Annahme der Unterstützungsleistung. Zum anderen liegt den Überlegungen das Beziehungsraumkonzept zugrunde, wie es u. a. Rüßler als Ansatz für die Beschreibung und Analyse von Beziehungsstrukturen im Nahraum vorschlägt (Rüßler, 2007). Die Abbildung zeigt, dass mehrere Räume existieren, denen die einzelnen Bewohner*innen unterschiedliche Funktionen zuordnen können. Die unmittelbare Lebensumwelt, d. h. die Wohnung, ist nur der Kern. Zur Aufrechterhaltung eines eigenständigen Lebens sind aber auch die anderen Räume von Bedeutung. Mit zunehmendem Alter schränkt sich gemeinhin die Mobilität ein. Die äußere Schale ist überwiegend dann von Bedeutung, wenn Anlässe wie Arzttermine, Ämterbesuche o. Ä. unvermeidbar sind. Die eigene Wohnung stellt zwar den Lebensmittelpunkt dar, ermöglicht aber nicht die Erfüllung zentraler menschlicher Bedürfnisse nach sozialem Austausch und Teilhabe. Die beiden mittleren Schalen geben die gewünschte Lebensrealität wieder, in der gleichermaßen soziale Bedürfnisse erfüllt wie auch

³ Aus lauffzeitbezogenen Gründen wurden für das Projekt DigiQuartier daher Quartiere gewählt, in denen bereits durch Vorläuferarbeiten entsprechende Strukturen existierten.

notwendige Funktionen, zum Beispiel der Versorgung, wahrgenommen werden. Auch die wesentliche lebensunterstützende Infrastruktur ist dort bereits angesiedelt oder kann organisiert werden.

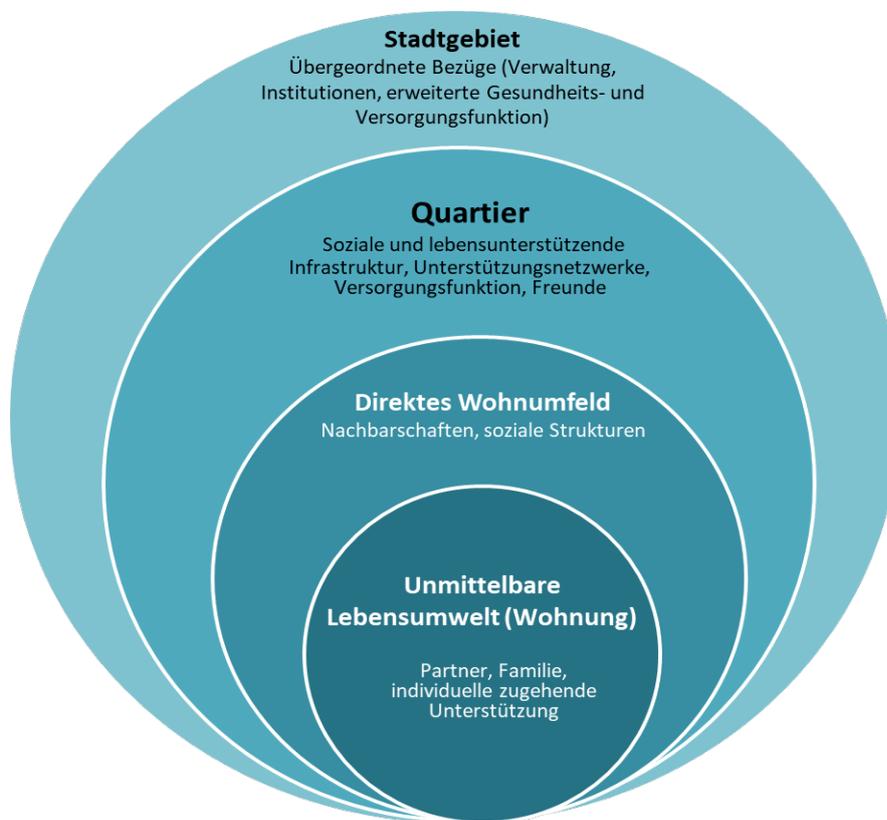


Abbildung 1: Integrierte Quartiersstrukturen. Quelle: IAT, eigene Darstellung

Der hier als Quartier bezeichnete Sozialraum ist die Ebene, in der das Zusammenleben von Menschen – außerhalb ihres Arbeitsplatzes – stattfindet, in dem sie sich versorgen, ihre Freizeit gestalten, Freund*innen und Bekannte treffen usw. Kurz gesagt, es ist der Raum, in dem das Alltagshandeln stattfindet. Soziale Bindungen und ein mehr oder weniger starkes „Gemeinschaftsgefühl“ sind eine wichtige Grundlage für die Herausbildung von Nachbarschaften und Quartieren. Durch die Funktionstrennung in den Städten seit der Industrialisierung und die zunehmende Mobilität der Bewohner*innen hat das Quartier zwar als der Handlungsraum, in dem die meisten täglichen Verrichtungen stattfinden, an Bedeutung verloren. Es erfährt aber mit der demografischen Alterung der Bevölkerung wieder einen erheblichen Bedeutungsgewinn, da sich die Aktionsradien mit zunehmendem Alter wieder verringern (Haug/Vetter, 2020) und das Wohnumfeld für die Lebensführung einen höheren Stellenwert einnimmt.

Nicht nur für die Bevölkerung, sondern auch aus kommunaler Sicht gewinnt der Quartiersansatz an Bedeutung. Aus der steigenden Anzahl unterstützungs- und pflegebedürftiger älterer

Menschen im Zuge der demografischen Alterung der Gesellschaft ergeben sich vielfältige Herausforderungen für die Kommunen: Die Ausweitung der vorhandenen Betreuungs- und Unterstützungssysteme, die bedarfsorientierte Ausweitung von Angeboten an altersgerechtem Wohnraum und alternativen Wohnformen, Angebote zum Erhalt der Mobilität sowie zur Wahrung des Rechts auf Teilhabe und politische Mitbestimmung, die barrierefreie Gestaltung des öffentlichen Raums u. v. m. Fast alle Kommunen haben sich inzwischen mit den Herausforderungen des demografischen Wandels auseinandergesetzt und sich zumindest auf der analytischen Ebene mit entsprechenden Handlungsstrategien beschäftigt. Da viele Kommunen sich mit Blick auf ihre Haushaltslage in ihrer Handlungsfähigkeit stark eingeschränkt sehen, verfolgten sie lange Zeit eine selektive Strategie, die einen ausgewählten Politikbereich stärkt. Hier dominierte lange die als zukunftsfähig angesehene „aktivierende Familienpolitik“, wie der Deutsche Städtetag noch 2006 konstatierte (vgl. Deutscher Städtetag, 2006). Ziel dieser Strategie ist es, den Bevölkerungsrückgang zu stoppen und die Attraktivität für Familien und junge Leute zu steigern. Verkannt wird dabei, dass solche als Einzelstrategie angelegten Maßnahmen nur bedingt zielführend sind und andere Problemlagen mittelfristig umso stärker durchschlagen.

Unabhängig von Pflegebedarf und Gesundheitsstatus vereint die weit überwiegende Mehrheit der älteren Menschen der Wunsch, möglichst lange und selbstständig in der eigenen Wohnung und dem gewohnten Wohnumfeld zu leben und dies möglichst unter Einbindung in die lokale Gemeinschaft. Hier kommt den Städten und Gemeinden als kleinste räumliche Verwaltungseinheiten zur Gestaltung des Lebens im Alter eine besondere Bedeutung zu, nämlich das Lebensumfeld der Bewohner*innen so zu gestalten, dass auch Menschen mit Hilfs- oder Pflegebedarf selbstständig und ohne Einbußen in der Versorgungsqualität möglichst lange zu Hause wohnen und leben können. Dies äußert sich zum Beispiel in Ansätzen wie dem Leitbild „ambulant vor stationär“ des Kreises Recklinghausen und den daraus resultierenden Bemühungen, das Leben älterer Menschen auch durch den Einsatz von Technik sicher und komfortabler zu gestalten.

Der Rückgriff auf die Quartiersebene kann den Konflikt zwischen pauschalen und undifferenzierten Informationsangeboten und aufwendigen Einzelberatungen auflösen und bildet daher eine ideale Handlungsebene zur Förderung der digitalen Inklusion. Im vorliegenden Projekt wurde dieser Ansatz genutzt, um Sensibilisierungs- und Ansprachestrategien zu entwickeln, zu erproben und umzusetzen. Diese Strategien sollten am Alltagshandeln der im Quartier Lebenden ansetzen und so die digitale Inklusion, vor allem älterer Menschen, fördern. Wie in den folgenden Kapiteln zu den praktischen Projektbausteinen gezeigt wird, hat sich erwiesen, dass mit der Quartiersebene der richtige Handlungsort für die Umsetzung des Projektes gewählt wurde.

2.4 Die Methode: Citizen Science als beteiligungsorientierter Ansatz

Um einen konzeptionellen Rahmen zu schaffen, der die o. a. Anforderungen berücksichtigt, wurde auf das Konzept der „Citizen Science“ zurückgegriffen. Ursprünglich wurde dieses Konzept in Deutschland zur Erforschung und Gestaltung von ökologischen Umweltbedingungen angesichts globaler Herausforderungen wie der Klimaveränderung etabliert (WBGU 2011 – Wissenschaftlicher Beirat der Bundesregierung Globale Umweltveränderungen). Das Oxford Dictionary definiert Citizen Science als „das Sammeln und Analysieren von umweltbezogenen Daten durch Mitglieder der allgemeinen Öffentlichkeit, typischerweise im Rahmen eines kollaborativen Projektes mit professionellen Wissenschaftlern“ (Oxford University Press (OUP), 2019: 1)

In diesem Verständnis werden oftmals Formen von Citizen Science beschrieben, in welchen Laien wie zum Beispiel interessierte Bürger*innen, Schulklassen oder Vereine vordefinierte Teilaufgaben des Forschungsvorhabens wie die Erfassung und/oder Typologisierung von Tier- und Pflanzenbeständen übernehmen und die gesammelten Daten an zentraler Stelle zur weiteren Auswertung hinterlegen. Citizen Science wird in diesem Kontext weitgehend als eine Methode der professionellen Wissenschaft verstanden (Dickinson/Bonney, 2012; Koch/Wolff, 2013), Aufwand und Kosten von Forschungsprojekten durch ehrenamtliche Übernahme von Teilaufgaben zu reduzieren. Demgegenüber steht ein Verständnis von Citizen Science im Sinne einer sich öffnenden, transformativen Wissenschaft, welche gesellschaftliche Verantwortung übernimmt, indem sie etwa im engen Austausch mit Wirtschaft, Zivilgesellschaft, Politik und Verwaltung an gesellschaftsrelevanten Fragestellungen mitarbeitet (Finke, 2014; Irwin, 1995; Quante, 2019; Schneidewind/Singer-Brodowski, 2014; Veciana/Neubauer, 2016) und diese nicht nur ex post analysiert, sondern unmittelbar mit weiteren gesellschaftlichen Akteur*innen an Lösungen und Konzepten arbeitet.

Inzwischen liegen zahlreiche Definitionsversuche dessen vor, was mit Citizen Science gemeint ist (vgl. die Übersicht in Fink, 2020). Der enge inhaltliche, überwiegend auf ökologische Sachverhalte (Finke, 2014) ausgerichtete Rahmen wird demnach bereits seit Langem überschritten. Das Konzept wird inzwischen sehr weit auf die gemeinsame Bewältigung, nicht nur von ökologischen, sondern auch von gesellschaftlichen und sozialen Herausforderungen und Innovationen bezogen. So fordert der Wissenschaftliche Beirat der Bundesregierung Globale Umweltveränderungen (WBGU) in seinem Hauptgutachten „Welt im Wandel – Gesellschaftsvertrag für eine Große Transformation“ eine transformative Rolle der Wissenschaft und eine stärkere Zusammenarbeit mit der Gesellschaft, um den großen globalen Herausforderungen zu begegnen (WBGU, 2011). Dabei wird den Städten und Kommunen eine besondere Rolle im

Transformationsprozess zugesprochen und ihnen als Träger und Förderer wichtiger Innovationspotenziale große Bedeutung zugemessen (Vereinte Nationen, 2016; WBGU, 2016b).

Citizen Science als Methode wurde vor allem durch das „GEWISS“-Programm des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) bekannter gemacht. Durch dieses Programm sollte der wissenschaftliche Diskurs sowie eine Netzwerkbildung von Wissenschaft, Politik und Zivilgesellschaft in Deutschland befördert werden. Das entstandene bundesweite Netzwerk wurde bis 2016 vom „GEWISS-Konsortium“ gezielt gebildet und weiter gestärkt. In einem partizipativen Prozess hatte das Konsortium das „Grünbuch Citizen Science Strategie 2020 für Deutschland“ mit Definition, Handlungsoptionen und Leitbildern erarbeitet (Wissenschaft im Dialog gGmbH, 2019c). Begleitend wurde eine Online-Plattform „Bürger schaffen Wissen“ aufgebaut, die als Informations- und Austauschplattform dienen soll (www.buergerschaffenwissen.de/ueber-uns/gewiss-bausteinprogramm).

Mit dem Grünbuch wurde eine prägende Grundlage für das Verständnis von Citizen Science in Deutschland geschaffen. Die hier formulierten Merkmale von Citizen Science sind:

- „Aufnahme zivilgesellschaftlicher Fragestellungen in die Wissenschaft und Förderung der Handlungsfähigkeit der Teilnehmenden, um als Gemeinschaft zu agieren und auch auf zukünftige Herausforderungen gemeinsam reagieren zu können
- Hinwendung zu problemorientierten Lösungsansätzen auf der Basis vernetzter wissenschaftlicher und gesellschaftlicher Erkenntnisse auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene
- Möglichkeit zur Generierung und Verdichtung großskalierter qualitativer und quantitativer Datensätze und Erkenntnisse über große Gebiete oder längere Zeiträume
- Erhebung von Informationen und Zusammenhängen aus den verschiedenen Fachrichtungen
- Vertiefung des Verständnisses für Wissenschaft und Forschung in der Bevölkerung
- Möglichkeit zu zivilgesellschaftlichem Engagement und gesteigerten Mitsprachemöglichkeiten der Bevölkerung bei Anliegen von Wissenschaft und Forschung
- Austausch und Zugang zu Wissen für die wissenschaftliche und gesellschaftliche Gemeinschaft
- Stärkung eines Gemeinschaftsgefühls“ (Bonn et al., 2016: 13-14)

Eine in diesem Sinne transformative Rolle der Wissenschaft (Schneidewind, 2014) versteht das Vorgehen als gemeinsamen Gestaltungsprozess und nimmt nach Bedarf eine stärker kritische, gestaltende, steuernde oder auch moderierende Rolle ein. Dabei sollen gemeinsam Lösungswege entwickelt werden, die wissenschaftlich und praktisch begründet sind. Mit diesem Ansatz wird ein Perspektivwechsel vollzogen, von der wissenschaftlichen Begleitung, welche eher mit Expertisen oder im Rahmen formativer Evaluation beratend zur Seite steht, hin zur

wissenschaftlichen Partnerschaft, in der die Projektpartner*innen gemeinschaftlich und aktiv gestalterisch mitarbeiten. Die damit gemeinhin verbundenen Probleme hinsichtlich der Objektivität und Neutralität der wissenschaftlichen Begleitung wurden dem Ziel der gemeinsamen Produktion von praxisnahem Transformationswissen (Fink, 2020) untergeordnet und die Subjektivierung der Rolle der wissenschaftlichen Partner*innen im Sinne des gemeinsamen Projektziels bewusst in Kauf genommen.

Die hier nur sehr verkürzt dargestellten Hintergründe des Ansatzes von Citizen Science zeigen das weit gesteckte Verständnis dieses Konzeptes auf. Gleichwohl bildet es einen Rahmen, in dem sich die Anforderungen des hier beschriebenen Projektes DigiQuartier in Hinblick auf die Rolle der Wissenschaft, die Handlungsfähigkeit der Teilnehmenden, die Schaffung einer Verständnisebene und die Bedeutung regionaler Problemlösungsansätze wiederfinden. So konnte ein Orientierungsmaßstab für das Vorgehen und Projektverständnis gefunden werden.

2.5 Beteiligungsbasierte Technologievermittlung: Grundlage für die Technikakzeptanz älterer Menschen

Die Ausrichtung am Citizen Science Ansatz erschien noch unter einem weiteren Aspekt äußerst sinnvoll. Die ersten Fragen, deren Beantwortung als grundlegend für die Gesamtausrichtung des Vorgehens betrachtet wurde, betrafen die Art der Technik, welche den Projektzielgruppen nähergebracht werden sollte sowie die Akzeptanz der Zielgruppe, sich mit dieser Technik auseinanderzusetzen. Diese Frage ließ sich aufgrund der bekannten Heterogenität sowohl innerhalb der Gruppe der älteren Menschen (Schmidt/Wahl (2019), S- 537 ff. In: Hank/Schulz-Nieswandt et al., 2019) als auch auf Ebene der Quartiere rein theoretisch nicht beantworten. Für die Verbreitung und Durchsetzung von Innovationen sieht die Innovationsforschung fünf Faktoren als wesentlich an. Diese Faktoren sind gemäß Everett M. Rogers⁴:

⁴ Im Original werden die folgenden Begriffe verwendet: (1) relative advantage, (2) compatibility, (3) complexity, (4) trialability, (5) observability. (Rogers, 2007: 37)

-
- der relativen Vorteil einer Innovation aus Sicht der Anwender, zum Beispiel die Erleichterung der Haushaltsführung,
 - die Kompatibilität mit einem vorhandenen Wertesystem (also widerspricht die Innovation gegebenen ethisch-moralischen Anschauungen?),
 - die Komplexität bzw. die gefühlte Einfachheit der Innovation,
 - die Testbarkeit, d. h. die Möglichkeit, die Innovation zu testen und zu erfahren sowie
 - die Sichtbarkeit der Innovation (wie und wo erfahren potenzielle Anwender von der Existenz der Innovation?).

Innovationen, die auf digitaler Technologie basieren, werden nicht nur freudig angenommen, sondern viele Anwender*innen können den nächsten Schritt kaum erwarten. Beispiele hierfür lassen sich aus dem gesamten Bereich der „consumer electronics“ ausmachen – Smartphones, Tablets, Fernsehgeräte, Spielekonsolen, aber auch Assistenzsysteme in PKW sowie medizinische Geräte. Hier sind zumeist alle Faktoren der Diffusion in hinreichendem Maße erfüllt, um eine schnelle Verbreitung sicherzustellen. Gleichzeitig wird digitalen Technologien ein erhebliches Misstrauen entgegengebracht, selbst wenn dadurch zum Beispiel im Gegensatz zum administrativen Einsatz keine datenschutzrelevanten Bereiche betroffen sind. Dies auch und gerade von Bevölkerungsgruppen, die vom Einsatz digitaler Technologien etwa aufgrund ihres schlechten Gesundheitszustandes mit am stärksten profitieren könnten (siehe Kapitel 3: „Digitalisierung und Alter“). Sehr deutlich zeigt sich dies in den personennahen Dienstleistungen, zum Beispiel in der Versorgung älterer oder pflegebedürftiger Menschen. Bereits die Einführung eines relativ simplen Systems wie das des Hausnotrufes (HNR) bedurfte jahrzehntelanger Bemühungen und bis heute sind die Nutzungsraten⁵ überschaubar. Gründe für die langsame Verbreitung einer an sich sehr sinnvollen und problemlos funktionierenden Technik liegen u. a. in den für die Nutzer*innen anfallenden Kosten, aber auch in der mangelnden Akzeptanz durch die potenziellen Nutzer*innen. Letzteres entspringt u. a. der Angst vor sozialer Isolation und Stigmatisierung durch die sichtbaren HNR-Alarmknöpfe (Weiß et al., 2013).

Einführungshemmnisse liegen jedoch nicht ausschließlich auf der Endkundenseite, sondern ebenso häufig aufseiten der professionell Betreuenden und Pflegenden (ebd.). Hier steht immer wieder das Argument der Personenbezogenheit der Pflege im Vordergrund, die nicht durch Technik abgelöst werden könne (vgl. Sowinski et al., 2013). Dies ungeachtet der Tatsache, dass die Erbringung von Pflegeleistungen mittlerweile einer extrem engen Arbeitstaktung folgt, welche die über die pflegetechnische Versorgung hinausgehenden Bedürfnisse der zu Pflegenden unberücksichtigt lässt. Digitale Anwendungen können erheblich zur Entlastung von professionell Pflegenden wie von Angehörigen beitragen (siehe Kapitel 4: „Digitalisierung und Pflege“).

⁵ Nur 2,6 % der Bevölkerung über 65 Jahren nutzen ein Hausnotrufsystem (Steinert,C.: Auf Knopfdruck Hilfe – wie sinnvoll ist der Hausnotruf für Ältere? <https://deutsch.medscape.com>, Artikel vom 9. Mai 2014.)

Abgesehen von Technologien mit unterstützendem Charakter, sogenannten Assistenzsystemen, muss zudem festgestellt werden, dass auch die Bewältigung des alltäglichen Lebens zunehmend Kompetenzen im Umgang mit digitalen Anwendungen voraussetzt. Dies betrifft längst nicht mehr nur ländliche Räume, in denen der Infrastrukturrückbau immer weiter voranschreitet. Ebenso betroffen sind urbane Räume, in denen in immer mehr Lebensbereichen menschliches Personal durch Technik ersetzt wird, zum Beispiel bei Bank- und Mobilitätsdienstleistungen.

In beiden geschilderten Fällen sind die Diffusionsbedingungen in den betrachteten Zielgruppen nur teilweise bis gar nicht erfüllt. Der Aufbau digitaler Kompetenzen im Alter ist kein reiner Selbstzweck, sondern eine absolute Notwendigkeit. Digitale Kompetenzen kompensieren einerseits Funktionseinbußen, die eine selbstständige Lebensführung einschränken, und stellen andererseits die Befähigung zur Bewältigung des Digitalen im Alltag her und sichern diese und ermöglichen damit erst (Claßen et al., 2014) ein „erfolgreiches Altern“ (Baltes, 1997). Allerdings sind gerade in der Gruppe älterer Menschen die o. a. Faktoren einer erfolgreichen Innovationsdiffusion nicht gegeben. Selbst dann nicht, wenn sich diese Innovation in jüngeren Zielgruppen längst durchgesetzt hat. Daher sollte in dieser Bevölkerungsgruppe das Ziel lauten, die o. a. Diffusionsbedingungen überhaupt erst herzustellen, um zum Beispiel älteren Menschen die Chance zu geben, sich ein eigenes Urteil über den Nutzen der Innovation zu bilden.

Der überwiegende Teil von Forschungs- und Gestaltungsprojekten mit diesem Ziel fokussiert auf das unmittelbare Lebensumfeld, sprich auf die eigene Wohnung, oder auf die Vernetzung von Nutzer*innen mithilfe von Informations- und Kommunikationstechnologie (Schmidt/Wahl, 2019, S 537. In: Hank/Schulz-Nieswandt et al., 2019). Auch wenn ein spezifisches Angebot, wie zum Beispiel eine seniorenorientierte Online-Plattform, für den Einstieg in die digitale Welt hilfreich sein kann, so ist dies doch erst der zweite Schritt. Am Anfang muss hier die umfassende Sensibilisierung bzw. besser Desensibilisierung im Umgang mit digitalen Technologien stehen, um die fehlenden Erfahrungen aufzufangen und Routine im Umgang mit digitalen Anwendungen zu vermitteln. Der Abbau von Scheu im Umgang mit Geräten ebenso wie mit Inhalten, der Abbau von Ängsten und Sicherheitsbedenken bzw. das Erlernen des Umgangs mit den Risiken sind elementare Voraussetzungen für die Beurteilung der Chancen digitaler Anwendungen. Dazu gehört auch die Gewöhnung an das Anonymitätskonzept (Ebner et al., 2003) der digitalen Kommunikation, das für die meisten Älteren mehr als ungewohnt ist. Die Folge ist ein tiefverwurzeltes Misstrauen und daraus resultierende mangelhafte Akzeptanz gegenüber technischen Anwendungen.

Die Vermittlung des Nutzens und die Demonstration der Möglichkeiten, welche digitale Anwendungen bieten, sollten daher im Projektkontext im Vordergrund stehen, um zunächst eine

Akzeptanzbasis zu schaffen. Diese Ziele können durch eine kombinierte Strategie erreicht werden, die sowohl die Älteren selbst als auch Vermittler und Multiplikatoren anspricht. Eine wesentliche Voraussetzung dafür ist der lebensweltliche Bezug der Anwendungen, also Beispiele und Einsatzmöglichkeiten, in denen sich tägliche Verrichtungen, Hobbies usw. im unmittelbaren Lebensumfeld des jeweiligen Nutzenden widerspiegeln. Parallel sind inhaltliche Ansatzpunkte notwendig. Ein unmittelbarer Anknüpfungspunkt, wenn es um den Ausbau der digitalen Kompetenzen der älteren Generation geht, ist zum Beispiel der Aspekt der Gesundheitsprävention und die Förderung des selbstbestimmten Lebens. Der Rückgriff auf Ansätze der Teilhabe- und Gesundheitsförderung könnte zu völlig neuen Konstruktionen und Kooperationen in der Vermittlung digitalen Wissens führen. Dementsprechend können die ersten Schritte für ein solches Vorgehen der Logik der partizipatorischen Forschung folgen:

- die soziale Anbindung der Technik, zum Beispiel durch Ermittlung lokaler Herausforderungen im Bereich der Versorgung, Teilhabe und Gesundheitsförderung älterer Menschen, zeitgleich mit Sensibilisierungs- und Informationsmaßnahmen, um die Voraussetzungen für die Einbeziehung neuer Ideen/Technologien zu schaffen,
- die Identifizierung und/oder Entwicklung technikunterstützter Lösungsansätze, zum Beispiel zur Gesundheitsförderung auf der lokalen Ebene unter Beteiligung der betroffenen Bewohnerschaft und Professionellen,
- die Entwicklung und Umsetzung von Qualifizierungskonzepten in Anknüpfung an Berufsleben und Lebenswelt sowie die Implementation von Beispielanwendungen, die auch gerne intergenerativ, zum Beispiel in Zusammenarbeit mit Schulen, Vereinen o. Ä. angelegt sein können und
- die Befähigung zur Bewältigung des digitalen Alltags durch alltagsnahes Training.

Da die technologische Entwicklung ein fortwährender Prozess ist, von dessen Auswirkungen voraussichtlich auch die jeweils folgende Senioren generation betroffen ist, haben punktuelle Maßnahmen immer nur eine beschränkte inhaltliche, zeitliche und räumliche Reichweite und einen eingeschränkten Wirkungsgrad. Zur Sicherstellung von Teilhabe und Partizipation älterer Bevölkerungsgruppen im Sinne einer sozialen Innovation bedarf es struktureller Maßnahmen, um die jeweilige Generation Älterer an die jeweils neuen Technologien heranzuführen und im Umgang mit ihnen zu trainieren.

Es müssen also nicht nur singuläre Wirkungen erzielt werden, sondern Ziel muss die strukturelle Verankerung sein, um nachhaltig wirkende Systeme möglichst auf einer lokalen Handlungsebene zu implementieren. In diesem Punkt liegt eines der größten Probleme, da Quartiersansätze zwar die ideale Handlungsebene zur Förderung der Teilhabe an einer digitalen Gesellschaft bieten, sie aber häufig projektmäßig angelegt sind und damit keine dauerhafte, strukturell angelegte Begleitung sicherstellen können.

2.6 Vorgehensweisen im Projekt DigiQuartier

Dem Projektverständnis lag ein nutzer*innenorientierter Ansatz zugrunde, der nicht Technik um der Technik willen propagierte, sondern gezielt nach dem Nutzen für die Bewohnerschaft fragte (Cirkel/Enste, 2019) und versuchte, diesen im Sinne der Citizen Science gemeinsam mit den Projektbeteiligten zu ermitteln. In Anlehnung an dieses Konzept verfolgte das Projekt DigiQuartier ein Bottom-Up-Verfahren, in dem es darum ging, in gleichberechtigter Zusammenarbeit mit den beteiligten Akteur*innen aus Kommunen, Kreis, Wohlfahrtspflege und aktiven Bürger*innen eine konzeptionelle Konkretisierung vorzunehmen und die verschiedenen Vorstellungen in ein gemeinsames Verständnis zu überführen. Ausgehend von den ersten Konzeptbausteinen wurde auch im weiteren Projektverlauf ein stetiger Abgleich der konkreten Angebote im Dialog mit der Praxis angestrebt, um daraus Änderungs- und Anpassungsbedarfe abzuleiten. Dieses Vorgehen erforderte von allen Beteiligten eine erhebliche Offenheit gegenüber den Ergebnissen des Prozesses und, da die Wissensbasis der Beteiligten extrem unterschiedlich war, eine Zurücknahme des Expert*innenwissens, zum Beispiel hinsichtlich des Innovationsgehaltes der verwendeten Technologien oder bestimmter methodischer Module zugunsten eines akzeptanzsteigernden Vorgehens. Gefordert war das Expert*innenwissen wiederum, um die im Rahmen der Beteiligungsprozesse abgestimmten Ziele und Problemlösungen mit den jeweils geeigneten Instrumenten, Methoden und Konzepten zu hinterlegen.

Eine wesentliche Rolle kam bei diesem Vorgehen dem Quartiersmanagement zu. Die Quartiersmanager*innen nahmen eine Mittlerfunktion zwischen den verschiedenen Akteursebenen ein und bildeten das Scharnier zwischen Quartiersbewohner*innen, Verwaltungsebene, wissenschaftlichen Partner*innen, Akteur*innen vor Ort und Projektleitung. Im kontinuierlichen Prozess der Rückkopplung des Vorgehens und im Abgleich mit den Erwartungen der Beteiligten konnte Intransparenz vermieden und die Erkenntnisse des wechselseitigen Austauschs für den weiteren Prozess genutzt werden. Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Erstkonzeption des Projektes in der Planungsphase wieder. Hier wird nochmals die gleichrangige Bedeutung von Technik und Quartiersentwicklung deutlich, ebenso wie die Bedeutung, die der Beteiligung von Bürger*innen von vornherein zugemessen wurde. Es zeigte sich aber auch, dass die konkret genannten Ansätze (zum Beispiel Quartiers-Stream, Technikbotschafter*innen) nicht in jedem Fall den Realitäten vor Ort entsprachen und – wie in den folgenden Beiträgen deutlich wird – angepasst werden mussten. Ursächlich war die Bedarfsermittlung vor Ort und die Einbindung der Quartiersakteur*innen.

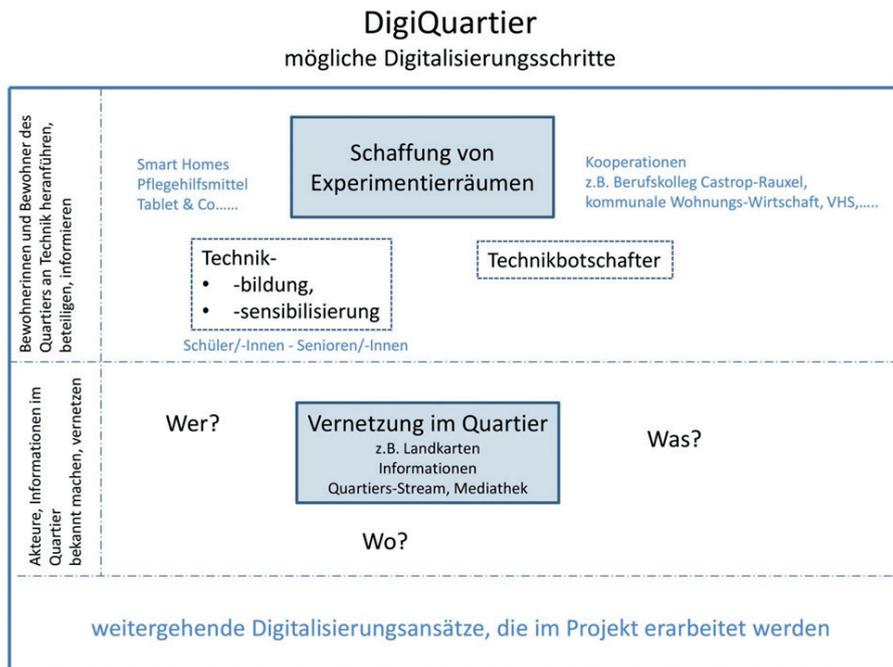


Abbildung 2: DigiQuartier – erste Schritte. Quelle: IAT/RISP, 2018

Das Wissen der beteiligten Praxisakteur*innen wurde nicht nur unter Verwendung verschiedener qualitativer Methoden in Form von Gruppendiskussionen, Interviews, Veranstaltungen und Einzelgesprächen miteinbezogen, sondern auch durch die Aktivierung ehrenamtlichen Engagements und die Diskussion im Rahmen der regelmäßig wiederkehrenden Informations- und Beratungsangebote.

Damit wurde der Versuch unternommen, die verschiedenen Akteursebenen zusammenzubringen und im gemeinsamen Diskurs einen weitgehenden Konsens hinsichtlich der konkreten Ausgestaltung des Projektes und seiner Teilvorhaben zu finden, der im Verlauf wiederkehrenden Revisionen und Berichtigungen unterworfen wurde. Trotz aller praktisch-organisatorischen Schwierigkeiten, des Abstimmungsaufwandes und der notwendigen Neuausrichtung bestimmter Module, erwiesen sich die Implikationen aus den Debatten als extrem hilfreich für eine an den lebensweltlichen Bedarfen der Zielgruppen orientierte Steuerung und Feinjustierung und waren eine notwendige Voraussetzung für die Akzeptanz der letztlich umgesetzten Maßnahmen, wie sie in den folgenden Beiträgen geschildert werden.

Literatur

- BMI (2019): Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) (Hg.): Smart City Dialog 2019/13. Bundeskongress Nationale Stadtentwicklungspolitik. Dokumentation. Berlin
- Bonn, A., Richter, A., Vohland, K., Pettibone, L., Brandt, M., Feldmann, R. et al. (2016). Grünbuch Citizen Science Strategie 2020 für Deutschland. https://www.buergerschaffewissen.de/sites/default/files/assets/dokumente/gewiss-gruenbuch_citizen_science_strategie.pdf.
- Cirkel, M.; Enste, P.; Nell, R. (2019): Digitale Strategien zur Unterstützung des selbstständigen Alterns im Quartier. Gelsenkirchen
- Cirkel, M.; Enste, P. (2019): Selbstzweck oder Nutzenstiftung? - Digitalisierung im Alter. Forschung Aktuell 2019-07. Institut Arbeit und Technik
- Ebner, W., Leimeister, J. M., Krcmar, H. (2003): Vertrauen in virtuellen Communities: Konzeption und Umsetzung vertrauensunterstützender Komponenten in der Domäne Healthcare. In: Wirtschaftsinformatik 2003/Band II, S. 619-638.
- Finke, P. (2014) Citizen Science: Das unterschätzte Wissen der Laien. München
- Früchtel, F.; Cyprian, G.; Budde, W. (2007): Sozialer Raum und Soziale Arbeit. Textbook: Theoretische Grundlagen. Wiesbaden
- Hank, K., Schulz-Nieswandt, F., Wagner, M., Zank, S. (2019): Altersforschung. Handbuch für Wissenschaft und Praxis. Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden.
- Haug, S., Vetter, M. Altersgerechtes Wohnen im Quartier. Standort (2020). <https://doi.org/10.1007/s00548-020-00678-3>
- Hinte, W.; Treeß, H. (2007): Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe. Theoretische Grundlagen, Handlungsprinzipien und Praxisbeispiele einer kooperativ-integrativen Pädagogik. Weinheim/München
- Lutze, M.; Glock, G.; Stubbe, J.; Paulicke, D. (2019): Digitalisierung und Pflegebedürftigkeit- Nutzen und Potenziale von Assistenztechnologien. GKV Spitzenverband (Hg.). Schriftenreihe Modellprogramm zur Weiterentwicklung der Pflegeversicherung. Bd. 15. Berlin
- Michell-Auli, P., Kremer-Preis, U. (2013): Quartiersentwicklung - KDA-Ansatz und kommunale Praxis. Köln
- Mollenkopf, H.; Oswald, F.; Wahl, H.-W. (1999): Alte Menschen und ihre Umwelt. „Dinnen“ und „Draußen“ heute und morgen. In: Wahl, H.-W.; Mollenkopf, H.; Oswald, F. (Hg.): Alte Menschen in ihrer Umwelt. Beiträge zur ökologischen Gerontologie (219 – 238). Wiesbaden
- Rogers, E. M. (2003): The Diffusion of Innovations. Fifth Edition. The Free Press, New York.

-
- Schmidt, L., Wahl, H.-W. (2019): Alter und Technik. In: Hank, K., Schulz-Nieswandt, F., Wagner, M., Zank, S. (2019): Alternsforschung. Handbuch für Wissenschaft und Praxis. Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden.
- Schneidewind, U., & Singer-Brodowski, M. (2014). Transformative Wissenschaft: Klimawandel im deutschen Wissenschafts- und Hochschulsystem (2. Auflage). Marburg
- Schnur, O. (2008): Quartiersforschung. Zwischen Theorie und Praxis.
- Stiftung Digitale Chancen / Telefónica (Hg.) (2017): Digital mobil im Alter_So nutzen Senioren das Internet. Hamburg
- Veciana, S., & Neubauer, C. (2016). Demokratisierung der Wissenschaft: Anforderungen an eine nachhaltigkeitsorientierte partizipative Forschung (1. Auflage). mitarbeiten.skript: Vol. 10. Bonn: Stiftung Mitarbeit
- Wissenschaft im Dialog gGmbH (2019c). Bürger schaffen Wissen. Die Citizen Science Plattform: GE-WISS - BürGEr schaffen WISSen - Wissen schafft Bürger | Buerger schaffen Wissen. <https://www.buergerschaffenwissen.de/ueber-uns/gewiss-bausteinprogramm>.
- Wissenschaft im Dialog gGmbH (2019d). News „Bürgerwissenschaften sollen zu einer selbstverständlichen Methode der Forschung werden“ | Buerger schaffen Wissen. [Interview mit Anne Overbeck, BMBF]. <https://www.buergerschaffenwissen.de/index.php/blog/buergerwissenschaften-sollen-zu-einer-selbstverstaendlichen-methode-der-for-schung-werden>.
- Wissenschaftlicher Beirat der Bundesregierung Globale Umweltveränderungen (WBGU) (2011). Hauptgutachten: Welt im Wandel. Gesellschaftsvertrag für eine Große Transformation. https://www.wbgu.de/fileadmin/user_upload/wbgu/publikationen/haupt-gutachten/hg2011/pdf/wbgu_jg2011.pdf.
- Wissenschaftlicher Beirat der Bundesregierung Globale Umweltveränderungen (WBGU) (2016a). Der Umzug der Menschheit: Die transformative Kraft der Städte. [Hauptgutachten]. https://www.wbgu.de/fileadmin/user_upload/wbgu/publikationen/haupt-gutachten/hg2016/wbgu_hg2016-hoch.pdf.
- Wissenschaftlicher Beirat der Bundesregierung Globale Umweltveränderungen (WBGU) (Ed.) (2016b). Der Umzug der Menschheit: die transformative Kraft der Städte: Zusammenfassung. Berlin.

3. Digitalisierung und Alter

Bereits in Kapitel 2 wurde das im Rahmen dieses Projektes verfolgte Grundkonzept erläutert. Dies betraf vor allem den partizipatorischen Ansatz in der Auswahl und Umsetzung der durchgeführten Maßnahmen. Aber auch hinsichtlich der Annäherung an den Digitalisierungsbegriff wurden Hinweise gegeben, die sich auf die Auswahl der verwendeten und vermittelten Technologien bezogen. Grundsätzlich wurde auf Technologien abgestellt, die einen erkennbaren Mehrwert und Nutzen für ältere Menschen im Sinne der „wahrgenommenen Nützlichkeit“ („perceived usefulness“ nach Davies 1985) aufweisen. Neben dem Zugang zum Internet als Schlüsseltechnologie für Informations-, Kommunikations-, Unterhaltungs- und weitere Anwendungen wurden in erster Linie weitgehend digitale Technologien aufgegriffen, die die selbstständige Lebensführung unterstützen. Angeknüpft wurde an unterschiedliche lebensweltliche Settings, wie den Haushalt, Freizeitbeschäftigungen wie Gartenpflege, Radausflug etc. und bildungsbezogene oder soziale Austauschtreffen. Eine Orientierung für diese Settings bietet hier das Konzept der „Aktivitäten des täglichen Lebens“, das in Kapitel 3.4 ausführlicher erläutert wird. Weiterhin wurde unter dem Mobilitätsaspekt auch der öffentliche Nahraum bzw. die Bewegungsräume im Quartier betrachtet.

An dieser Stelle soll nochmals ein Blick auf die Hintergründe und den Stand der Verbreitung digitaler Anwendungen in der älteren Bevölkerung geworfen werden. Dabei wird insbesondere die Frage der digitalen Inklusion, eine der grundlegenden Fragestellungen des Projektes DigiQuartier, diskutiert.

3.1 Ausgangslage

Die letzte Erhebung des D21-Digital-Index für Deutschland zeigt – trotz aller positiven Entwicklungen – eine deutliche Dreiteilung der Gesellschaft hinsichtlich ihrer digitalen Teilhabe auf.

Zu den 18 % der digital Abseitsstehenden gehören zum überwiegenden Teil ältere Menschen. Insbesondere Senior*innen mit geringem Bildungsgrad sind in dieser Gruppe sehr stark vertreten. Die dieser Gruppe zugeordneten Nutzungstypen weisen ein hohes Durchschnittsalter,

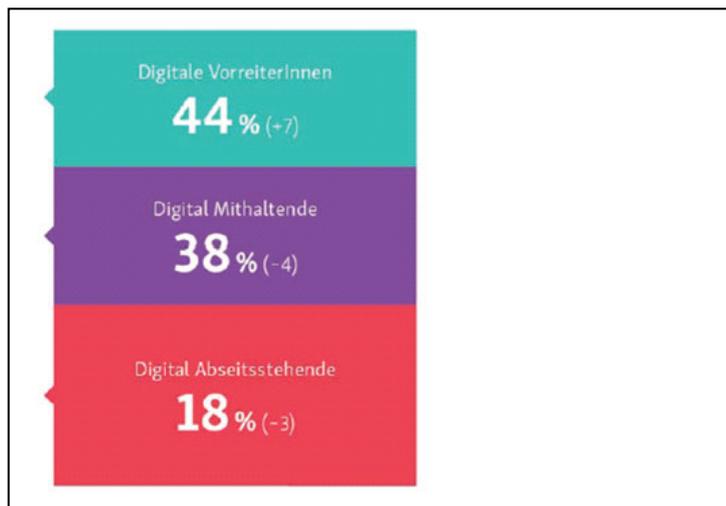


Abbildung 3: Die digitale Dreiteilung der Gesellschaft. Quelle: D21-Digital-Index: 37

ein relativ geringes Einkommensniveau und ein geringes Qualifikationsniveau auf. Auch Einpersonenhaushalte sind deutlich weniger im Internet aktiv als Angehörige größerer Haushalte (D21-Digital-Index: 14). Diese Unterschiede werden bei Betrachtung der mobilen Internetnutzung noch deutlicher. So nutzen zwar 81 % der 60- bis unter 70-Jährigen zumindest ab und zu das Internet, aber nur 64 % greifen auf die mobilen Nutzungsmöglichkeiten zurück. In der Altersgruppe über 70 Jahren sinkt der Nutzeranteil auf 52 % bzw. 32 % bei der mobilen Nutzung (D21-Digital-Index: 14). Dieses Ergebnis wird auch durch vergleichbare Studien (Frielme, 2016; König et al., 2018) erhärtet, die belegen, dass die Internetnutzung mit steigendem Alter abnimmt. Der Achte Altersbericht weist mit Blick auf die Digitalisierungsteilhabe auch auf die Gefahr der Exklusion vulnerabler Gruppen hin. Ehlers et al. verstehen darunter insbesondere:

- „Ältere Menschen mit niedrigem sozioökonomischen Status,
- ältere Menschen im ländlichen Raum,
- ältere Menschen mit Migrationshintergrund,
- ältere Menschen mit (lebensbegleitenden) Behinderungen,
- ältere Menschen mit Multimorbidität.“ (Ehlers et al., 2020: 24 ff.)

Es besteht kein Zweifel, dass das Alter einen wesentlichen Einfluss auf die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien hat. Da sich kaum Daten für den Einsatz von altersassistierenden Technologien finden, sollen diese Zusammenhänge im Folgenden am Beispiel der Internetnutzung Älterer auf Basis der SHARE-Daten⁶ verdeutlicht werden. Während

⁶ Der Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE) ist eine interdisziplinäre und länderübergreifende Befragung, die in regelmäßigen Abständen Daten zum Leben von Menschen über 50 erhebt und untersucht, wie die Menschen in Europa und Israel altern.

die Internetnutzung bei jüngeren Menschen weit verbreitet ist, zögern ältere Menschen größtenteils bei der Nutzung: Betrachtet man den Teil der Bevölkerung in Deutschland, der 50 Jahre und älter ist, kann festgehalten werden, dass hiervon 40 % innerhalb der letzten sieben Tage mindestens einmal im Internet aktiv gewesen ist. Innerhalb dieser Personengruppe gibt es allerdings sehr große Unterschiede, wenn man die unterschiedlichen Altersklassen innerhalb dieser Gruppe betrachtet.

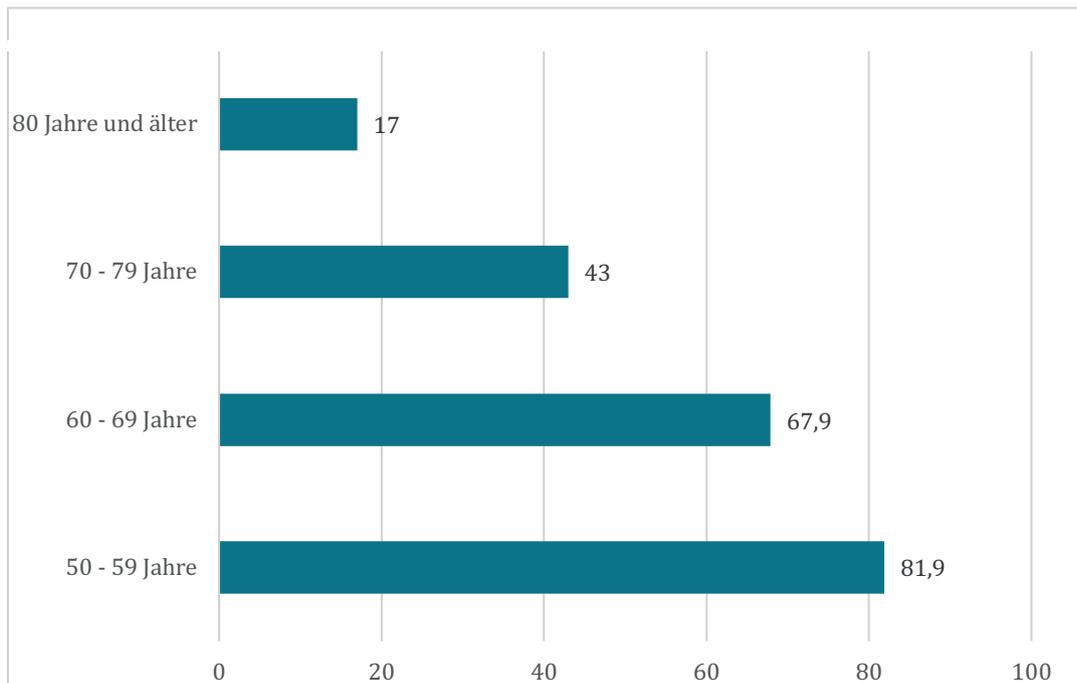


Abbildung 4: Internetnutzung in den letzten sieben Tagen, differenziert nach Altersgruppen (n=4.345). Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung

Die Abbildung zeigt deutlich, dass die Internetnutzung sehr stark vom Lebensalter abhängig ist: Während in der jüngsten dargestellten Altersgruppe 50 - 59 Jahre annähernd 82 % in den letzten sieben Tagen im Internet aktiv waren, nimmt dieser Wert mit steigendem Lebensalter ab. In der Gruppe der Hochaltrigen sind es nur noch 17 %, die innerhalb der letzten sieben Tage online waren.

Des Weiteren zeigen sich deutliche Unterschiede in dem Nutzungsverhalten zwischen Männern und Frauen, wie die folgende Abbildung verdeutlicht.

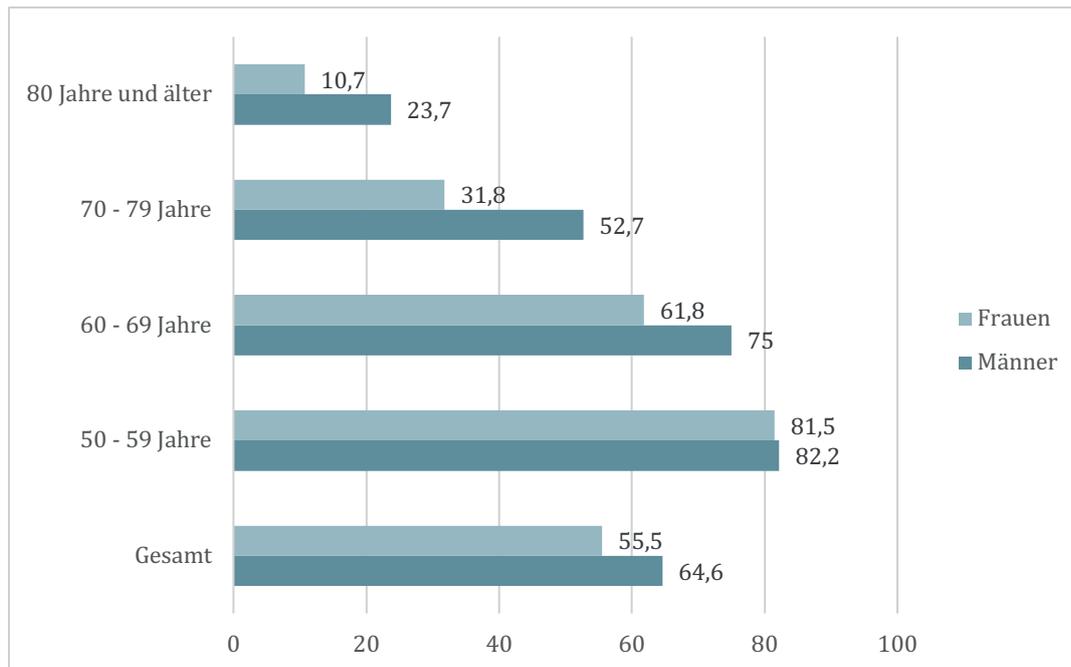


Abbildung 5: Internetnutzung in den letzten sieben Tagen, differenziert nach Altersgruppen (n=4.345). Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung

Es ist zu erkennen, dass insgesamt gesehen der Anteil der Männer mit 65 % deutlich höher ist als der Anteil der Frauen (56 %). Ein differenziertes Bild ergibt sich allerdings bei der Betrachtung der einzelnen Altersklassen: Während in der Gruppe der Hochaltrigen der Anteilswert der Männer mehr als doppelt so hoch ist, nimmt dieser Unterschied in den jüngeren Altersklassen immer mehr ab und verschwindet nahezu in der Gruppe der „jungen Alten“, die zwischen 50 und 59 Jahren sind.

Diese Ergebnisse liefern deutliche Hinweise, dass es sich bei dem beschriebenen „Gender gap“ in der Internetnutzung um einen Kohorteneffekt handelt, der sich in den jüngeren Altersklassen nivelliert. Es ist also davon auszugehen, dass dieser hohe geschlechtsspezifische Unterschied in der Nutzung digitaler Technologien nur bei der jetzigen älteren Generation auftritt und in den nächsten Generationen älterer Menschen nur noch geschwächt auftritt bzw. verschwindet. Eine Erklärung hierfür kann in der unterschiedlichen Erfahrung im Lebenslauf mit digitalen Technologien gesehen werden.

3.2 Einflussfaktoren auf die Verbreitung digitaler Unterstützungssysteme

Die reine Nutzungsquote sagt aber noch nichts über die Fähigkeiten zur Bedienung digitaler Geräte und Anwendungen oder die Souveränität im Umgang mit diesen aus. Hierzu zählen auch Geräte der Alltagsautomatisierung wie Bank- und Fahrkartenautomaten. Für Neuanwen-

der*innen stellen zwei Aspekte eine besondere Hürde dar: Als erstes ist die Anwendungskompetenz zu nennen. Die Bedienung digitaler Geräte und Anwendungen umfasst andere Bedienkonzepte (sensitive Touch-Oberflächen, Scrollen, Wischen etc.) und folgt einer anderen Logik (Menüsteuerung, Rückfragen des Gerätes etc) als die Bedienung mechanischer Geräte. Als zweite Hürde ist der Umgang mit Online-Prozessen im Internet zu nennen, vor allem hinsichtlich der Datensicherheit, aber zunehmend auch hinsichtlich der Filterung und Reflexion der angezeigten Inhalte und des Umgangs mit sozialen Medien. Beide Aspekte sind insbesondere dann problematisch, wenn Nutzer*innen nicht die Möglichkeit hatten, sich im Lebensverlauf, etwa in der beruflichen Phase, langsam an den technologischen Wandel zu gewöhnen.

Nach Aussage des Digital-Index traut sich nur die Hälfte der Nutzer*innen zu, seriöse von unseriösen Nachrichten sicher zu unterscheiden. Auch digitale Fachbegriffe sind mehr als der Hälfte der über 50-Jährigen nicht vertraut. In allen Aspekten verfügen Jüngere und Menschen, die noch im Berufsleben aktiv sind, über deutlich ausgeprägtere Kompetenzen als ältere Menschen (D21: 27 ff.). Insgesamt hat sich damit die Digitalisierungsquote in den letzten vier Jahren weiterhin und im Vergleich zu älteren Studien (Stiftung digitale Chancen, 2017: 50) wie sie die „Stiftung digitale Chancen“ ausgewertet hat, deutlich verbessert. Es ist aber anzunehmen, dass ein Großteil dieser Entwicklungen auf Kohorteneffekten beruht und sich die Situation in den höheren Alterskohorten nur wenig verändert hat. „So sind die heute Älteren ohne digitale Technologien aufgewachsen und hatten auch in ihrem Lebensverlauf zu einem großen Teil nicht mit digitalen Technologien zu tun.“ (Achter Altersbericht: 108) Trotz aller Bemühungen besteht also weiterhin eine Digitalisierungslücke in den höheren Altersgruppen (Stiftung digitale Chancen, 2017), die für diese zunehmend dadurch erfahrbar wird, dass es zu Beeinträchtigungen ihrer Lebensführung kommt. Auch wenn der Nutzen digitaler Anwendungen für einen erfolgreichen Alternsprozess nicht allgemeingültig erklärt werden kann und ihr Mehrwert sehr unterschiedliche Dimensionen umfasst und stark von der individuellen Perspektive der Anwender*innen abhängt (Lutze, 2019), so machen nicht nur Ältere immer häufiger die Erfahrung, dass bestimmte Dienste, wie zum Beispiel Bargeldauszahlungen, Fahrkartenkauf oder Reservierungen, nur noch per Internet oder Automat verfügbar sind (Cirkel/Enste, 2019). Der Digitalisierung als ein Werkzeug zur Erleichterung der selbstständigen Lebensführung im Alter kommt nicht nur aufgrund des Wunsches der älteren Menschen nach einem möglichst langen Verbleib in der eigenen Wohnung eine hohe Bedeutung zu, sondern auch vor dem Hintergrund der steigenden Zahlen von in der häuslichen Situation gepflegten Menschen (Lutze et al., 2019: 10 ff.). Neben den Pflegebedürftigen selbst stehen hier vor allem die pflegenden Angehörigen sowie die professionell Pflegenden im Fokus. Für erstere wird allein aufgrund der

demografischen Entwicklung in den nächsten Jahren eine erhebliche quantitative Versorgungslücke konstatiert. Zudem wird die Pflegeaufgabe fachlich anspruchsvoller und für den einzelnen Angehörigen belastender, auch aufgrund der zunehmenden Parallelität von Pflege- und Berufstätigkeit (ebd.: 11). Das Auffangen des schrumpfenden informellen Pflegepotenzials durch professionelle Dienste scheint mit Blick auf den Fachkräftemangel in der Altenpflege und die bereits heute bestehende Beschäftigungslücke⁷ nicht ohne Weiteres lösbar zu sein. Für beide Gruppen wird intensiv nach Möglichkeiten der Entlastung und Unterstützung gesucht, häufig mit Blick auf digitale Anwendungen. Allein durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung wurden seit dem Jahr 2008 vier große Programme im Bereich des Ambient Assisted Living (AAL) aufgelegt:

- Altersgerechte Assistenzsysteme – für ein gesundes und unabhängiges Leben zuhause 2008-2012
- Mobil bis ins hohe Alter – Nahtlose Mobilitätsketten zur Beseitigung, Umgehung und Überwindung von Barrieren 2011-2015
- Assistierte Pflege von morgen – Technische Unterstützung und Vernetzung von Patient*innen, Angehörigen und Pflegekräften 2012-2016
- Mensch-Technik-Kooperation: Assistenzsysteme zur Unterstützung körperlicher Funktionen 2013-2017

Trotz zahlreicher institutioneller Förderprogramme und einer Vielfalt von einzelnen Ansätzen zum Beispiel der Wohnungswirtschaft, spielen digitale Assistenztechnologien im Alltag der potenziellen Nutzer*innen nur eine untergeordnete Rolle. Auch Projekte, die sich der Quartiersentwicklung auf Grundlage technischer Anwendungen wie internetbasierter Quartiersplattformen widmeten (Heinze et al., 2019), waren zwar häufig in technischer Hinsicht ein Erfolg, sind aber gemessen an den Nutzer*innenzahlen nicht im Leben der älteren Menschen angekommen (zum Beispiel Pflege im Quartier Gelsenkirchen).

Dies gilt, obwohl inzwischen 45 % der über 70-Jährigen regelmäßig das Internet mit einem deutlichen Schwerpunkt in der stationären Nutzung via PC, Tablet oder auch Smartphone nutzen, die deutlich über der mobilen Nutzung liegt (Digital-Index 2018/2019). Schwerpunkte der Nutzung sind Information und Kommunikation. Demgegenüber nutzen nur rund 25 % die sozialen Medien (Gesamtbevölkerung 66 %), hier im wesentlichen Messengerdienste wie WhatsApp sowie zu etwa gleich großen Anteilen YouTube und Facebook (Bitkom Research, 2017: 15).

Dort wo Technology-Push-Ansätze bei jüngeren Zielgruppen sehr gut wirken, versagen sie häufig bei älteren Zielgruppen. Je nach betrachteter Technologie liegt die Ursache für die Zurückhaltung gegenüber neuen Technologien oder deren Nichtakzeptanz bei älteren Menschen

⁷ Quelle: <https://statistik.arbeitsagentur.de/Statischer-Content/Arbeitsmarktberichte/Berufe/generische-Publikationen/Altenpflege.pdf>

im nichttechnischen Bereich. Dabei kann nicht unbedingt von einer generellen Technikfeindlichkeit gesprochen werden, vielmehr werden überwiegend neue Technologien abgelehnt (Chen/Chan, 2012). Zu den nichttechnischen Gründen zählen u. a. die Furcht vor der Stigmatisierung durch die Technologie als alt und gebrechlich, vor einer verstärkten sozialen Isolation durch den Ersatz der persönlichen Kommunikation durch digitale Anwendungen und nicht zuletzt die Furcht vor hohen und z. T. nicht überschaubaren Kosten (Klein und Oswald 2020: 37, Marikyna u. a. 2019) bzw. davor, Schäden an teuren Geräten zu verursachen. Die Ursachen für diese Ängste finden sich in der individuellen Lebensumwelt und biographischen Erfahrungen.

Sackmann/Weymann (2004) beschreiben vier Technologiegenerationen, die durch bestimmte Schlüsseltechnologien geprägt sind (Sackmann, 1996; Sackmann/Weymann, 2004). Tabelle 1 zeigt diese Schlüsseltechnologien. Wir haben das Modell aufgrund der Ausbreitung von mobilen Devices wie Smartphones und Tablets um eine fünfte Generation mit dem Namen „Mobile Digitalisierung“ ergänzt.

Tabelle 1: Technikgenerationen und Schlüsseltechnologien

Zeitleiste	Epoche	Wichtige Innovation
1920	Frühtechnische Phase der Haushaltstechnik	Strom im Haushalt Radio
1960	Haushaltsrevolution (Ausbreitung)	Waschmaschine Auto Fernseher
1980		
1980-1990	Digitalisierung	
1990		PC
1990-2000	Verbreitung in Privathaushalten	
1990-2000		Internet
2000	Verbreitung in Privathaushalten	
2000-2010	„Mobile Digitalisierung“	Tablet-PC Smartphone
2010	Verbreitung in Privathaushalten	

Quelle: Eigene erweiterte Darstellung, in Anlehnung an Sackmann/Weymann, 2004

Die von Sackmann & Weymann vorgeschlagenen und durch Sackmann/Winkler angepassten (2013) Technikgenerationstypen betrachten die Zeitspanne der technischen Entwicklung bis zur Digitalisierung, die als Schlüsseltechnologie den Computer aufweist. Für die Digitalisierung lässt sich als zweite Schlüsseltechnologie das Internet ausmachen. Eine zunehmende Verbreitung auf die Privathaushalte erfolgte um die Jahrtausendwende. Eine neue Epoche kommt etwa zur Mitte des ersten Jahrzehnts hinzu: Mit der Einführung des Smartphones und etwas später der Tablet-PCs wird die Digitalisierung zunehmend mobil.

Diese Typologisierung lässt sehr gut erkennen, dass technologische Innovationen keine singulären Ereignisse darstellen, sondern als fortlaufender zukunftsöffener Prozess betrachtet werden muss. Überträgt man diese Typen auf die heutige Generation der älteren Menschen, lassen sich die sogenannten Hochaltrigen der Gruppe der „vortechnischen Generation“ zuordnen, bei der die Wahrnehmung technischer Geräte eine eher untergeordnete Rolle spielt. Die folgende „Generation der Haushaltsrevolution“ bildet heutzutage den Schwerpunkt bei den älteren Menschen (65 bis 75 Jahre). Sie haben bereits als junge Erwachsene Erfahrungen mit zunehmender Technisierung im Alltag gesammelt. Die sogenannten „jungen Alten“ sind der „Generation der zunehmenden Haustechnisierung“ zuzuordnen, für die Technik im Alltag als selbstverständlich empfunden wird. Gleichzeitig zeigen Untersuchungen, dass der Kontakt auch innerhalb dieser Generationszugehörigkeit bedingt durch individuelle Lebenslaufereignisse sehr unterschiedlich sein kann (Mollenkopf, 2008). Die folgende Abbildung verdeutlicht den eindeutigen Zusammenhang zwischen der Techniknutzung und der Erfahrung, die mit digitaler Technologie im Rahmen des Berufslebens gesammelt wurde:

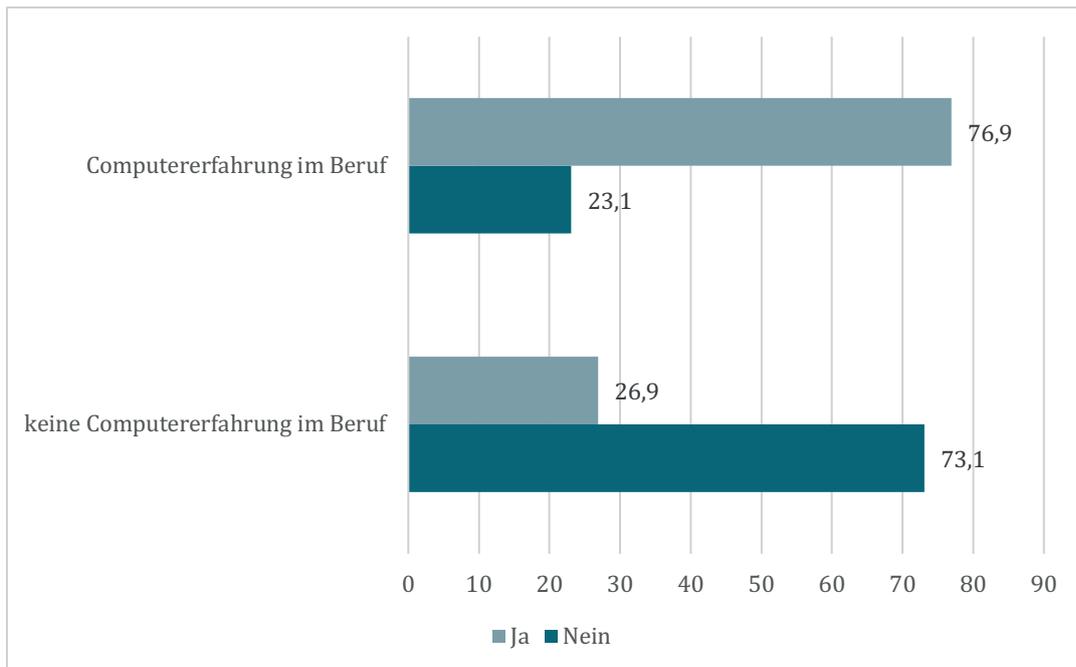


Abbildung 6: Internetnutzung 60+ im Zusammenhang mit Computererfahrung im vorherigen Berufsleben (n=2.366). Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung

Es ist zu erkennen, dass mehr als Dreiviertel der Personen, die in ihrem vorherigen Berufsleben Erfahrungen mit Computern gesammelt haben, innerhalb der letzten sieben Tage mindestens einmal im Internet unterwegs waren. Bei den Personen, die keine Computererfahrungen aus der Berufspraxis mitbringen, ergibt sich ein nahezu umgedrehtes Bild: Hier ist es lediglich ein Viertel, das in den letzten Tagen online war. Es zeigt sich also, dass die Erfahrung mit Computern in der Biografie einen erheblichen Einfluss auf die Internetnutzung im höheren Lebensalter hat.

Gleichzeitig zeigt sich, dass es einen deutlichen Zusammenhang zwischen subjektiv wahrgenommener Gesundheit und der Internetnutzung gibt, wie die folgende Grafik verdeutlicht.

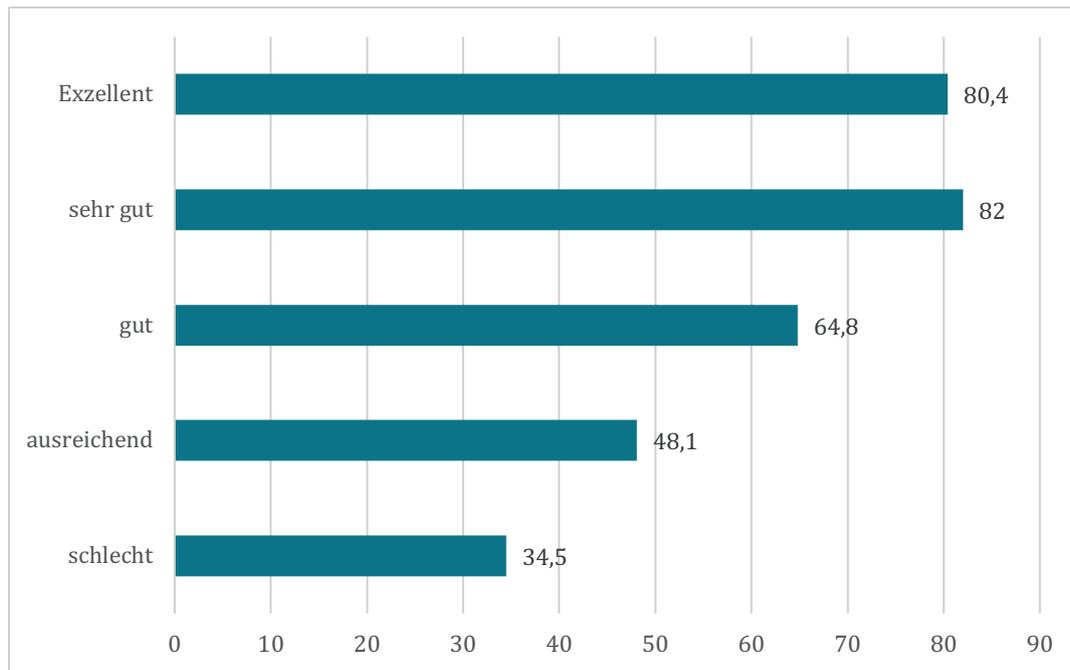


Abbildung 7: Internetnutzung 50+ im Zusammenhang mit subjektivem Gesundheitszustand (n=4.401). Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung

Es ist deutlich zu erkennen, dass die Menschen, die ihren Gesundheitszustand gut oder sehr gut einschätzen, deutlich häufiger digitale Medien nutzen als Personen, die ihren Gesundheitszustand weniger gut einschätzen. Hieraus ergibt sich sozusagen ein Dilemma: Die Menschen, denen Technik aufgrund ihres schlechten Gesundheitszustands eine Hilfe im Alltag sein und sie bei einer selbstständigen Lebensführung unterstützen kann, nutzen sie (bislang) nicht.

Vor diesem Hintergrund lohnt sich ein europäischer Vergleich (hier zwischen den Ländern Deutschland, Schweden und Polen), der verdeutlicht, dass auch geschichtliche und kulturelle Faktoren die Internetnutzung beeinflussen: In der Tendenz liegen alle drei europäischen Länder gleich: Personen, die über eine hohe Lebensqualität verfügen, nutzen das Internet häufiger als Personen, die ihren Gesundheitszustand weniger gut einschätzen. Zwischen den Ländern gibt es allerdings Unterschiede in der Verteilung: Während in Schweden mehr als 90 % der höchsten Zufriedenheitskategorie online sind, sind es in Polen lediglich 40 %. Anhand dieser Grafik wird noch einmal deutlich, dass die Nutzung des Internets nicht nur mithilfe eines einzelnen Faktors beschrieben werden kann, sondern vielmehr durch ein Zusammenspiel von persönlichkeitspezifischen und strukturellen Faktoren geprägt ist.

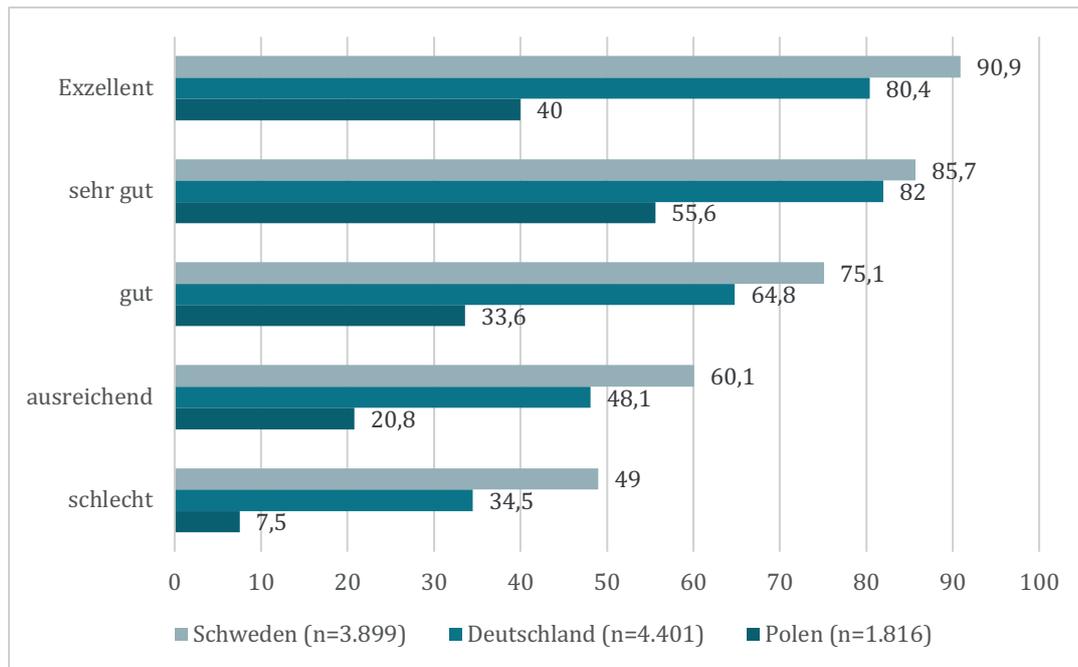


Abbildung 8: Internetnutzung 50+ in Deutschland, Polen und Schweden, differenziert nach subjektivem Gesundheitszustand. Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung

Wie auch die Expertisen des Achten Altersberichtes zeigen, ist die Alterslücke bei der Nutzung digitaler Technik immer noch sehr ausgeprägt. Nicht nur nutzen noch immer vergleichsweise wenig ältere Menschen digitale Technik, sondern die Nutzung und der Zugang sind auch sehr ungleich verteilt (Ehlers et al., 2016: 28). Hierfür ist nicht nur der sozialökonomische Status, der Wohnort und ähnliche klassische demografische Kategorien ausschlaggebend, sondern – wie oben gezeigt – auch andere Faktoren wie der empfundene Gesundheitszustand oder biographische Erfahrungen. Bei einer Verfestigung dieses Zustandes ist davon auszugehen, dass die digitale Exklusion auch zu gesellschaftlicher Exklusion führt (ebenda) und die Chancen älterer Menschen auf ein selbstständiges und selbstbestimmtes Leben weiter einschränkt.

3.3 Technikkompetenz und Techniksouveränität

Beim Umgang mit modernen digitalen Technologien werden sehr häufig zwei Begrifflichkeiten ins Spiel gebracht: Technikkompetenz und digitale Souveränität. Bei der Beschreibung von digitalen Kompetenzen wird vielfach auf Modelle zur Technikakzeptanz zurückgegriffen. Der Zusammenhang zwischen Techniknutzung und Einstellung gegenüber dieser Technologie wurde bereits in den 1980er Jahren im Technology Acceptance Model (TAM) beschrieben. Es fußt auf den Überlegungen zur Theorie des geplanten Handelns und adaptiert diese auf den Bereich der Techniknutzung.

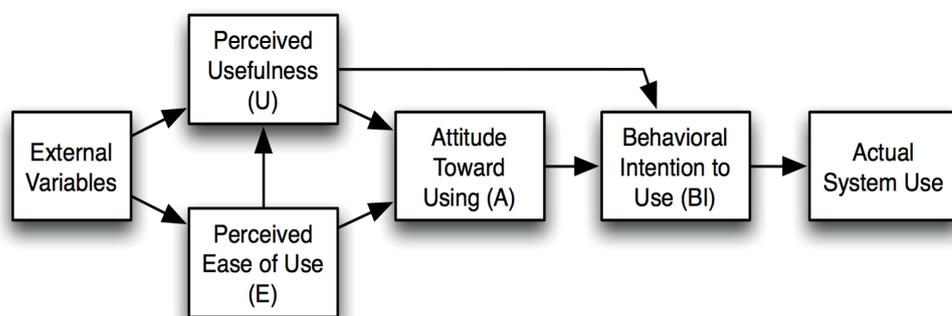


Abbildung 9: Technology Acceptance Model. Quelle: Davis, 1985

Demnach ist Technikakzeptanz maßgeblich durch zwei Faktoren gekennzeichnet: Die „wahrgenommene Nützlichkeit“ beschreibt die individuelle Wahrnehmung, welche potenzielle Unterstützungsmöglichkeit ein Produkt Nutzer*innen gibt und welchen persönlichen Nutzen diese darin sehen. Die „wahrgenommene Handhabung“ beschreibt, wie Nutzer*innen die Handhabung des Gerätes empfinden und bewerten. Es hat sich gezeigt, dass beide Faktoren sowohl mit der momentanen Nutzung als auch mit der selbstvorhergesagten Nutzung in der Zukunft korrelieren. Da der Zusammenhang bei der wahrgenommenen Nützlichkeit allerdings ausgeprägter ist, wird die wahrgenommene Handhabung eher als Voraussetzung für die Nützlichkeit anstatt als direkter Faktor auf die Nutzung angesehen. Diesen Zusammenhang zeigt der Pfeil in der obigen Darstellung (Davis, 1985).

Das TAM wurde vielfach erweitert und spezifiziert. Chen & Chan (2012) entwickelten eine Modifikation des TAM, die die Akzeptanz von Technologien von älteren Menschen vorherzusagen versucht. Sie kommen zu dem Schluss, dass die meisten älteren Erwachsenen eine positive Einstellung zur Technik haben. Sie zeigen jedoch kein großes Interesse bei der Übernahme neuer Technologien (Chen/Chan, 2012). Um die Gründe für die Nichtübernahme besser zu

verstehen, sollten zusätzliche Variablen wie Fähigkeiten und Problemverständnis ebenfalls berücksichtigt werden. Neyer/Felber/Gebhardt (2012) entwickelten das Modell der Technikkompetenz mit einer stärkeren Fokussierung auf Persönlichkeitsmerkmale, die individuelle Unterschiede in der Bereitschaft der Technologienutzung im Hinblick auf drei Aspekte erläutert: Technikakzeptanz, Technologiekompetenz und Technologiekontrolle.

Dabei ist Technikkompetenz im Sinne von Technikanwendungskompetenz zu verstehen. Das bedeutet, dass auch die ältere Zielgruppe auf die allgemein zugänglichen Technologieressourcen zurückgreift, sobald die Informationstechnische Selbstständigkeit durch Vermittlung eines bestimmten Grundverständnisses und Einüben der Bediennormalität ausreichend groß ist.

Dies zeigen Beispiele, die auf einer lokal-seniorenspezifischen Software (Seniorenplattform) basieren, etwa die Erfahrungen mit SoniaNetz⁸. Viele der technikinteressierten Älteren legen keinen Wert auf die Nutzung einer spezifischen Plattform, weil sie ihr Nutzerverhalten selbstständig organisieren und eigene Wege gehen wollen. So nutzen sie mit zunehmender Technikerfahrung stärker die allgemeinen Informations- und Datenquellen und vernetzen sich über Social-Media-Kanäle wie WhatsApp und Facebook.

Weniger technikaffine Zielgruppen hingegen werden auch durch eine seniorenspezifische Plattform nur bedingt dazu motiviert, das Internet und seine Möglichkeiten zu nutzen. Kubicek (Stiftung Digitale Chancen) weist darauf hin, dass trotz der gestiegenen Nutzung digitaler Devices durch Ältere bereits in der Altersklasse der über 70-Jährigen die „Offliner“ in der Mehrheit sind. Insgesamt sind 81 % der Deutschen online (BMW Digital Index 2017/2018). In der Altersklasse 80 und älter, der in Deutschland über vier Millionen Menschen angehören, nutzt jedoch so gut wie niemand das Internet. Den oben verwendeten SHARE Daten zufolge, liegt die Internetnutzung der über 80-Jährigen zwar deutlich höher als gemäß der Angaben des Digital-Index. Insgesamt ist die Schlussfolgerung, dass die sogenannte Alterslücke der Internetnutzung seit 2001 nicht kleiner geworden ist (vgl. Impulsvortrag Dialogplattform Smart Cities 2018), aber dennoch zulässig.

Hinsichtlich des Nutzenaspektes wurde in der Studie der Stiftung Digitale Chancen festgestellt, dass die meisten Teilnehmenden der Studie sich mithilfe der digitalen Angebote Kontakte zu Familie und Freunden wünschten. Auch Unterstützung in der Mobilität, beispielsweise durch Navigations- oder Fahrplandienste, waren gefragt. Zugleich ließ sich jedoch feststellen, dass höherschwellige Anwendungen wie Online-Banking oder -Einkauf kaum von den Senior*innen genutzt wurden. Ausschlaggebend hierfür ist die Notwendigkeit der Registrierung und des Einloggens. Somit, so Kubicek, erfordern die Angebote größeres Vertrauen in die Anbieter und

⁸ Quelle: <https://www.fraunhofer-innovisions.de/ambient-assisted-living/senioren-netze>

ebenso in die Selbstwirksamkeit und in die eigenen Fähigkeiten. Er konstatiert, dass die Alterslücke auch eine Vertrauenslücke ist. Hürden der digitalen Teilhabe älterer Menschen reichen also von finanziellen Problemen und physischen Beeinträchtigungen bis hin zu fehlender Motivation und mangelndem Selbstvertrauen im Umgang mit der Technik. Die Frage der mangelnden Selbstwirksamkeit ist dabei zunächst kein altersspezifisches Problem. Dazu wird es erst durch die fehlende Technikerfahrung wie weiter vorne unter den Technikgenerationen beschrieben bzw. in den Berechnungen zum Zusammenhang mit Techniknutzung im früheren Beruf gezeigt wird, da nach Bandura (Bandura, 1977) die „Eigenen Erfahrungen“ eine der vier Quellen für Selbstwirksamkeitsüberzeugung darstellen.

Einen viel weiteren Bogen spannt der Begriff der digitalen Souveränität. Während sich Technikakzeptanz auf die konkrete Nutzung einer bestimmten Technologie konzentriert, meint digitale Souveränität eine Art digitaler Selbstbestimmung (Werden, 2016). Dies bedeutet weit aus mehr, als nur über seine eigenen Daten frei bestimmen zu können und ist damit nicht nur eine Frage, die sich an Individuen richtet, sondern nimmt auch Kommunen und politische Entscheidungsträger in die Pflicht. Wer digital souverän agieren soll, muss zum einen die Möglichkeit haben, an der digitalen Gesellschaft partizipieren zu können, und andererseits auch die Kompetenzen dazu besitzen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Digitalisierung gute Chancen bietet, die Menschen bei einem selbstbestimmten Leben in allen Lebenslagen zu unterstützen. Ein selbstbestimmtes Leben zeichnet sich dadurch aus, dass Menschen in der Lage sind, die Aktivitäten des täglichen Lebens möglichst eigenständig auszuführen. Kommt es aufgrund des Alters oder Behinderung zu Einschränkungen, bietet digitale Technik unterschiedliche Ansatzpunkte, um die Defizite zu kompensieren. Dies betrifft vor allem Personen im höheren Lebensalter und hierbei ergibt sich ein Dilemma: Bisher nutzen ältere Menschen digitale Technologien noch eher selten. Die Gründe hierfür sind vielfältig, es lassen sich allerdings zwei Hauptursachen ausmachen. Digitale Technik wird angewendet, wenn sie einen nachweisbaren Nutzen besitzt und einfach und nachvollziehbar zu bedienen ist. Aufgrund unterschiedlicher Erfahrung im Lebenslauf lassen sich dementsprechend Variablen beschreiben, die die Nutzung beeinflussen (zum Beispiel Lebensalter, Geschlecht, Haushaltsstruktur). Es lässt sich anhand der Datenlage zwar aufzeigen, dass sich diese Unterschiede in der Nutzung in den nächsten Jahren deutlich reduzieren. Trotzdem müssen auf der lokalen Ebene Strategien entwickelt werden, wie gerade diese Zielgruppe eingebunden werden kann. Schließlich soll es das Ziel sein, durch Digitalisierung die gesamte Teilhabe zu erhöhen.

Neben dem „Wie?“ spielt aber auch das „Was?“ eine Rolle. Daher soll im Folgenden ein Konzept zur Identifizierung von Anwendungsfeldern vorgeschlagen werden, das der Idee der „Activities of daily life“ folgt.

3.4 Identifizierung von Anwendungsfeldern auf Basis von Aktivitätskategorien

Wie bereits oben erwähnt, können digitale Technologien Menschen unterstützen, möglichst selbstbestimmt auch im hohen Lebensalter und mit körperlichen Einschränkungen zu leben. Vor dem Hintergrund der zuvor geführten Diskussion kann abgeleitet werden, dass digitale Technologien dazu beitragen können, ältere Menschen bei der Ausübung der Aktivitäten des täglichen Lebens zu unterstützen, indem sie die Auswirkungen altersbedingter Funktionseinschränkungen kompensieren und damit ihre Teilhabe- und Alltagsbewältigungsfähigkeiten stärken (Sibley et al., 2006). Ehlers et al. (Ehlers et al., 2016) weisen in ihrer Studie auf eine Reihe von Praxisbeispielen hin, die unterschiedliche Szenarien nutzen, um die Digitalkompetenz im Alter zu fördern. Dargestellt werden Beispiele, die an unterschiedlichste lebensweltliche Facetten anknüpfen, sei es das Quartier, individuelle Übergangssituationen oder bestimmte Lebenssituationen. Alle diese Beispiele lassen sich letztlich auf Aktivitäten des alltäglichen Lebens beziehen und somit auf das Konzept „activities of daily life“ (Mlinac/Feng, 2016) zurückführen.

Doch was genau verbirgt sich hinter dem Konzept der Aktivitäten des täglichen Lebens? Das Konzept hat seinen Ursprung in der Gesundheits- und Krankenpflege. Hier werden insgesamt zwölf Aktivitäten beschrieben, mit dem Ziel, geeignete Behandlungsschritte zu definieren, um die jeweilige Aktivität im Pflegeprozess wiederherzustellen oder aufrechtzuerhalten. Diese zwölf Aktivitäten fokussieren sehr stark auf den Bereich der stationären Pflege und gehen von einer starken körperlichen Einschränkung aus. Dennoch liefern die Kategorien zentrale Hinweise, wie ein selbstbestimmtes Leben auch im häuslichen Umfeld beschrieben werden kann. Daher werden in der Folge diese auf die häusliche und im Quartier lebende Situation von älteren Menschen angepasst, um Anwendungsfelder für digitale Hilfsmittel zu entwickeln:

- **Sicherheit:** Unter dieser Kategorie werden Aktivitäten zusammengefasst, die die Sicherheit von Menschen in unterschiedlichen Lebensbereichen erhöhen. Hiermit sind sowohl ein sicheres Wohnumfeld als auch für Sicherheit sorgende Elemente innerhalb der Wohnung gemeint. Zudem kann beispielsweise die geregelte Medikamentenversorgung und -einnahme zu dieser Kategorie gerechnet werden.
- **Beschäftigung:** Hier werden Aktivitäten beschrieben, die zur Unterhaltung von Menschen im Quartier beitragen. Hierzu zählen sowohl Aktivitäten, die innerhalb der Wohnung durchgeführt werden können (zum Beispiel Informationen über Veranstaltungen in der Nähe sammeln, Unterhaltungsspiele), als auch Aktivitäten, die in der Wohnumgebung stattfinden (zum Beispiel Besuch der beschriebenen Veranstaltung).
- **Entspannung:** In dieser Kategorie werden Aktivitäten gesammelt, die zur Entspannung und zur Erholung dienen. Diese können sowohl in der eigenen Wohnung als auch in der Umgebung verortet sein.

-
- **Kommunikation:** Unter dieser Kategorie werden jegliche Formen der sozialen Kontakte und Beziehungen zusammengefasst, die entweder in der face-to-face-Situation vor Ort entstehen oder durch technische Hilfsmittel quasi grenzenlos durchgeführt werden können.
 - **Bewegung:** Diese Kategorie bezieht sich sowohl auf Bewegungsaktivitäten mit kleinstem Radius (innerhalb der Wohnung oder eines Zimmers) als auch auf Aktivitäten in der näheren Wohnumgebung und darüber hinaus.
 - **Ernährung:** Aktivitäten rund um das Thema Ernährung können sowohl die regelmäßige Aufnahme von Nahrung und Flüssigkeit sein als auch die Zubereitung von Speisen und die Beschaffung von Lebensmitteln. Mit Verweis auf altersbedingte Erkrankungen (zum Beispiel Diabetes II, Osteoporose) kann damit die Einhaltung bestimmter diätetischer Vorschriften gemeint sein.
 - **Vitalzeichen:** Hiermit ist sowohl die Vitalzeichenkontrolle durch professionelles Pflegepersonal gemeint als auch die Eigenerhebung, die durch technische Hilfsmittel (zum Beispiel Schrittzähler, Smart Watch) auch außerhalb der eigenen Wohnung stattfinden kann.
 - **Hygiene:** In dieser Kategorie werden alle Tätigkeiten zusammengefasst, die die hygienische Sicherheit der betroffenen Person gewährleistet. Dies betrifft sowohl die Körperhygiene als auch die haushaltsbezogene hygienische Versorgung innerhalb der Wohnung (Putzen, Wäschewaschen, Abwasch etc.).

Bei der Betrachtung der einzelnen Kategorien fällt auf, dass es sehr häufig eine sehr enge Verbindung der Aktivitäten untereinander gibt: Ist die Mobilität eingeschränkt, kann es zu Problemen bei der Ernährung kommen, weil die Versorgung mit Lebensmitteln nicht unbedingt gegeben ist. Nach diesem Prinzip lassen sich zahlreiche Beispiele formulieren.

Gleichzeitig lassen sich unterschiedliche Ebenen identifizieren, in denen die Aktivitäten vertreten sein können. Mit abnehmendem Aktivitätsradius aufgrund altersbedingter Funktionseinschränkungen wird die Wohnung im Alter zunehmend zum Lebensmittelpunkt und somit auch zum zentralen Ort, an denen die Aktivitäten durchgeführt werden. Dabei bleibt festzuhalten, dass über 90 % der älteren Menschen ihre Wohnsituation positiv bewerten. Allerdings geben nur etwa die Hälfte der Älteren an, dass ihre Wohnung einer altersgerechten Wohnsituation entspricht (Generali Zukunftsfonds 2017).

Unter diesen Aspekten lassen sich die Aktivitätskategorien auf unterschiedlichen Ebenen einordnen, wie die folgende Abbildung verdeutlicht.



Abbildung 10: Aktivitätskategorien und Einsatzebenen. Quelle: Eigene Darstellung

Anhand der Aktivitätskategorien zeigen sich ganz unterschiedliche Interventionsebenen und Ansatzmöglichkeiten. Diese reichen von der individuellen Alltagsgestaltung über Informations- und Kommunikationsbedarfe und den Erhalt der Mobilität bis hin zu Fragen der Gestaltung des Sozialraums und erweiterter Teilhabe.

Wie und auf welcher Ebene eine Intervention sinnvoll ist, kann nur im Kontext der jeweiligen Situation beantwortet werden. Aufgrund der unterschiedlichen Gemengelagen in den Quartieren kann es nicht die eine Erfolgsstrategie für alle Quartiere geben. Gleichwohl können in den Quartieren häufig übereinstimmende Problemlagen ermittelt werden, auf die eine gemeinsame Vorgehensweise zugeschnitten werden kann. Die Strukturierung gemäß der Aktivitätskategorien bildet einen Ansatz zur Strukturierung und Identifizierung von Technologien anhand ihres Nutzens für die Lebensführung.

Auf dieser Basis können Problemlösungs- und Anpassungsstrategien auf lokaler Ebene entwickelt werden, um die technisch und ökonomisch dominierten Entwicklungszyklen (Aderhold, 2005) an die strukturellen Gegebenheiten der Gesellschaft anzupassen. Dies muss insbesondere hinsichtlich vulnerabler Gruppen geschehen, die aufgrund ihrer Lebenslage, individuellen Disposition oder Umweltfaktoren Gefahr laufen, den Anschluss zu verlieren oder diesen bereits verloren haben. Dabei ist es ein Trugschluss, dies nur auf die aktuellen Senioren Generationen zu beziehen, da der Anpassungsbedarf struktureller Natur ist und auch jede der zukünftigen Senioren Generationen betreffen wird.

Es geht also nicht nur um die zurzeit gerne verwendete Floskel aus „Nonlinern‘ ,Onliner‘ zu machen“. Vielmehr handelt es sich um eine strukturelle Gestaltungsaufgabe zur Sicherung und Gestaltung des Techniktransfers in Zielgruppen, die in ihrer normalen Lebenswelt nicht über die Ressourcen verfügen, an innovativen Entwicklungen zu partizipieren.

Eine Drosselung der technischen Innovationszyklen ist zurzeit kaum vorstellbar. Sie sind eine dominierende Größe, die auch das Tempo in anderen Politikbereichen vorgibt, die unmittelbare Auswirkungen auf die individuelle Lebensgestaltung haben, sei es die Umwelt-, Energie- oder Sozialpolitik.

Unter mehreren Gesichtspunkten muss das „Enableing“ und „Empowering“ Älterer für den Umgang mit modernen digitalen Technologien ein unabdingbarer Bestandteil einer zukunftsorientierten Senior*innenpolitik sein, denn die Abkoppelung älterer Menschen von digitalen Technologien erfolgt gleich in mehrfacher Hinsicht:

- Mit Blick auf die Technik zeigt sich, dass bei vielen Älteren der aktuellen Senior*innengeneration noch ein Technikverständnis vorherrscht, welches mit digitalen Anwendungen nicht kompatibel ist.
- Ebenso ist der Gedanke des explorativen Lernens nicht verbreitet; Furcht vor Fehlern und eine geringe Selbstwirksamkeit behindern das Erlernen und Trainieren auf individueller Ebene.
- Inhaltlich zeigt sich die Abkopplung in den Informationen, die online verfügbar sind (bzw. schnell auffindbar), ganz besonders aber in den sozialen Medien. Weitaus stärker als in den klassischen Medien werden die Inhalte hier von den Rezipient*innen selbst gestaltet. Wer aber nicht aktiv mitgestaltet, findet auch weniger interessante Anknüpfungspunkte. Dies bedeutet, wie Pelka & Kaletka konstatieren, nicht weniger als den Ausschluss von einer bedeutenden „sozialen Mitwirkungsdimension“ (Pelka/Kaletka, 2010).
- Eine eingeschränkte Teilhabe betrifft aber nicht nur die letztgenannte Dimension, sondern auch ganz konkrete und für die selbstständige Lebensführung z. T. existenzielle Lebensbereiche. Die fortschreitende Digitalisierung bedeutet auch die Verlagerung von analogen Funktionen und Leistungsbereichen in den virtuellen Raum. Anders gesagt: Wer nicht in der Lage ist, Bankgeschäfte online zu führen, sich per Online-Handel zu versorgen und Termine online zu vereinbaren, wird es vor allem in infrastrukturell schwachen Wohnlagen schwer haben, das eigene Leben zu bewältigen.

3.5 Fazit

Die Frage nach der Diffusion und der zielgerichteten Nutzung digitaler Technologien auf der Quartiersebene setzt an diesen Überlegungen an. Auf der Ebene des Sozialraums lassen sich zielgerichtet passgenaue Konzepte zur Erhöhung des Digitalisierungsgrades älterer Menschen – möglichst gemeinsam mit diesen – erarbeiten. Dazu sind Teilhabekonzepte zu erarbeiten

und zu erproben, ebenso wie Zugänge und Vermittlungsstrategien. Dabei ist es nicht zielführend, von Beginn an die Technologie in den Mittelpunkt zu stellen. Diese bietet nur die Infrastruktur zur Lösung spezifischer Alltagsprobleme. Zugleich sind digitale Anwendungen aber auch ein Teil der Lösung und zwar, wenn es um die Gestaltung und Veränderung sozialer Praktiken (Howaldt & Schwarz 2010) geht und darum, eine selbstständige und erfüllende Lebensführung – trotz möglicher Einschränkungen und sogar bei Pflegebedarf (Zok/Schwinger, 2015) – möglichst lange aufrechtzuerhalten. Eine optimale Gesamtstrategie existiert nicht. Vielmehr muss an den Bedürfnissen und Problemen der Menschen auf der sozialräumlichen Ebene angesetzt werden, um die Heterogenität der Zielgruppe und der Lebensverhältnisse zu berücksichtigen.

Zusammengefasst lassen sich folgende Hinweise zur Umsetzung einer digitalen Inklusionsstrategie für ältere Menschen ableiten:

- Begleitende Unterstützung ist notwendig, gerade bei komplexeren Anwendungen, die Installations- oder Registrierungsvorgänge erfordern.
- Möglichst in Form von individuellen Beratungsangeboten, die leicht erreichbar sind und sich an den Bedürfnissen der älteren Menschen orientieren.
- Spiele und einfache Geräte stellen einen guten Einstieg in die digitale Welt dar.
- Digitale Kompetenz und Selbstvertrauen im Umgang mit dem Internet sind nicht deckungsgleich. Gerade die explorativen Fähigkeiten müssen trainiert werden.
- Digitale Bildung muss an den praktischen Erfahrungen der Senioren und dem dabei empfundenen Nutzen ansetzen, nicht bei den Geräten.
- Probieren geht über Studieren. Es ist ein zentraler Punkt, dass Ältere die Gelegenheit bekommen, Geräte und Anwendungen in Ruhe auszuprobieren.
- Rückendeckung bieten. Ungeübte Nutzer*innen fühlen sich sicherer, wenn sie wissen, wer ihnen bei Problemen weiterhilft (Verwandte, Technikberater*innen, Verbraucherzentralen etc.).

Literatur

- Chen K. & Chan A.H.S. (2012). A review of technology acceptance by older adults. *Gerontechnology*, 10(1), 1-12c. doi: 10.1016/j.technovation.2013.09.010
- Cirkel, M. (2017): Altengerechte Quartiersentwicklung - Erfahrungen und Strategien. Internet-Dokument. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. *Forschung Aktuell*, Nr. 01/2017
- Cirkel, M. (2020): Digitale Inklusion Älterer – ein quartiersbezogener Ansatz. Internet-Dokument. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. *Forschung Aktuell*, Nr. 04/2020
- Cirkel, M. / Enste, P. (2019): Selbstzweck oder Nutzenstiftung? Digitalisierung im Alter. Internet-Dokument. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. *Forschung Aktuell*, Nr. 07/2019
- Cirkel, M.; Enste, P.; Nell, R. (2019): Digitale Strategien zur Unterstützung des selbständigen Alterns im Quartier. In: Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik (Hrsg.)

-
- Cirkel, M.; Hilbert, J.; Paulus, W. (2016): Gesund leben und alt werden im angestammten Wohnquartier. In: Institut Arbeit und Technik: Geschäftsbericht 2014/2015. Gelsenkirchen, S. 22-27
- Digital mobil im Alter. So nutzen Senioren das Internet. Zentrale Befunde einer Studie (2017). Unter Mitarbeit von Stiftung Digitale Chancen. Online verfügbar unter <https://www.telefonica.de/file/public/1016/2017-Digital-mobil-im-Alter-So-nutzen-Senioren-das-Internet-Zentrale-Befunde-einer-Studie.pdf>, zuletzt geprüft am 17.12.2018.
- Doh, M. (2020): Auswertung von empirischen Studien zur Nutzung von Internet, digitalen Medien und Informations- und Kommunikations-Technologien bei älteren Menschen. Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. Herausgegeben von C. Hagen, C. Endter und F. Berner. Berlin: Deutsches Zentrum für Altersfragen.
- Ehlers, A., Bauknecht, J. & Naegele, G. (2016). Abschlussbericht zur Vorstudie „Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen“. Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V./Institut für Gerontologie an der TU Dortmund, Dortmund.
- Ehlers, A., Heß, M., Frewer-Graumann, S., Olbermann, E. und Stiemke, P. (2020): Digitale Teilhabe und (digitale) Exklusion im Alter. Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. Herausgegeben von C. Hagen, C. Endter und F. Berner. Berlin: Deutsches Zentrum für Altersfragen.
- Friemel, T. N. (2016): The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. In: *New Media & Society* 18 (2), S. 313–331. DOI: 10.1177/1461444814538648.
- Friemel, T. N. (2016): The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. In: *New Media & Society* 18 (2), S. 313–331. DOI: 10.1177/1461444814538648.
- Heinze, R. G. / Hilbert, J. (2016): Digitalisierung und Gesundheit: Transforming the way we live. In: Naegele, G. / Olbermann, E. / Kuhlmann, A. (Hrsg.): *Teilhabe im Alter gestalten: aktuelle Themen der Sozialen Gerontologie*. Springer: Wiesbaden, S. 323-340
- König, R.; Seifert, A.; Doh, M. (2018): Internet use among older Europeans: an analysis based on SHARE data. In: *Univ Access Inf Soc* 17 (3), S. 621–633. DOI: 10.1007/s10209-018-0609-5.
- König, R.; Seifert, A.; Doh, M. (2018): Internet use among older Europeans: an analysis based on SHARE data. In: *Univ Access Inf Soc* 17 (3), S. 621–633. DOI: 10.1007/s10209-018-0609-5.
- Merkel, S. (2016): Technische Unterstützung für mehr Gesundheit und Lebensqualität im Alter: Herausforderungen und Chancen. Internet-Dokument. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. *Forschung Aktuell*, Nr. 07/2016
- Merkel, S. (2017): Umsetzungsbarrieren bei der Akzeptanz, Implementation und Verbreitung von Telecare und Telehealth: Ergebnisse einer internationalen Literaturstudie. In: Müller-Mielitz, Stefan / Lux, Thomas (Hrsg.): *E-Health-Ökonomie*. Wiesbaden: Springer Gabler, S. 117-123
- Merkel, S.; Enste P. (2016): Technology acceptance of elderly users and social inequalities: results of a qualitative study. In: *Gerontechnology: international journal of the fundamental aspects of technology to serve the ageing society* 15, supplement p. 49

-
- Merkel, S; Enste, P.; Hilbert, J.; Chen, K.; Chan, A ; Kwon, S. (2016): Technology acceptance and aging. In: Kwon, Sunkyo (ed.): Gerontechnology: research, practice, and principles in the field of technology and aging. New York: Springer, chapter 16, p. 335-349
- Mlinac, M. E.; Feng, M. C. (2016): Assessment of Activities of Daily Living, Self-Care, and Independence. In: Archives of clinical neuropsychology : the official journal of the National Academy of Neuropsychologists 31 (6), S. 506–516. DOI: 10.1093/arclin/acw049.
- Mollenkopf, H. (2008): Neue technische Entwicklungen und Erhalt der Selbständigkeit im Alter. In: Adelheid Kuhlmeier: Alter, Gesundheit und Krankheit. Handbuch Gesundheitswissenschaften. 1. Aufl. Hg. v. Doris Schaeffer. s.l: Verlag Hans Huber, S. 225–244.
- Naegele, G. (2010): Kommunen im demographischen Wandel. Thesen zu neuen An- und Herausforderungen für die lokale Alten- und Seniorenpolitik. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie 43 (2), S. 98–102. DOI: 10.1007/s00391-010-0106-9.
- Pelizäus-Hoffmeister, H. (2013): Zur Bedeutung von Technik im Alltag Älterer. Theorie und Empirie aus soziologischer Perspektive. Wiesbaden: Springer VS.
- Pelka, B.; Kaletka, C. (2010): Web 2.0 zwischen technischer und sozialer Innovation. In: Jürgen Howaldt und Heike Jacobsen (Hg.): Soziale Innovation. Auf dem Weg zu einem postindustriellen Innovationsparadigma. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage, Wiesbaden (Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung), S. 143–161.
- Reimann, B; Böhme, C.; Bär, G. (2010): Mehr Gesundheit im Quartier. Prävention und Gesundheitsförderung in der Stadtteilentwicklung. Edition Difü. Berlin
- Remmers, R. (2018): Pflegeroboter. Analyse und Bewertung aus Sicht pflegerischen Handelns. In: Oliver Bendel (Hg.): Pflegeroboter. 1. Auflage 2018. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, S. 161–180.
- Sackmann, R. (1996): Technik und Generationen - Technikgenerationen. In: S. Gräbe (Hg.): Vernetzte Technik für private Haushalte. Intelligente Haussysteme und interaktive Dienste aus Nutzersicht. Frankfurt: Campus-Verl (Reihe "Stiftung Der Private Haushalt", 27).
- Sackmann, R., & Weymann, A. (2004): Die Technisierung des Alltags - Generationen und technische Innovationen. Frankfurt.
- Sackmann, R.; Winkler, O. (2013). Technology generations revisited: The internet generation. Gerontechnology, 11(4), 493-503
- Schwarz, M.; Howaldt, J. (2010): Soziale Innovation im Fokus. Skizze eines gesellschaftstheoretisch inspirierten Forschungskonzepts. Bielefeld: Transcript Verlag
- Sibley, A.; Kersten, P.; Ward, C. D.; White, B.; Mehta, R.; George, S. (2006): Measuring autonomy in disabled people: Validation of a new scale in a UK population. In: Clinical rehabilitation 20 (9), S. 793–803. DOI: 10.1177/0269215506070808.
- Statista (Hg.) (2018): Prognose zur Anzahl der Nutzer im E-Commerce-Markt für Unterhaltungselektronik nach Altersgruppen in Deutschland in den Jahren 2015 bis 2021 (in Millionen). Online verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/489401/umfrage/nutzer-im-e-commerce-markt-fuer-unterhaltungselektronik-in-deutschland-nach-altersgruppen/>, zuletzt geprüft am 04.12.2018.
-

-
- Statistisches Bundesamt (Hg.) (2016a): Ältere Menschen in Deutschland und der EU. Wiesbaden. Online verfügbar unter <https://www.bmfsfj.de/blob/93214/95d5fc19e3791f90f8d582d61b13a95e/aeltere-menschen-deutschland-eu-data.pdf>, zuletzt geprüft am 05.12.2018.
- Stiftung Digitale Chancen (Hg.) (2017): „Masterplan Digitalisierung und Demographischer Wandel 2018-2021“. Online verfügbar unter <https://www.digitale-chancen.de/content/downloads/index.cfm/key.1520>, zuletzt geprüft am 17.12.2018.
- Stiftung Digitale Chancen im „Masterplan Digitalisierung und Demographischer Wandel 2018-2021“ (<https://www.digitale-chancen.de/content/downloads/index.cfm/key.1520>)
- Stiftung Digitale Chancen/Telefonica Deutschland (2017): Digital mobil im Alter-So nutzen Senioren das Internet. Zentrale Befunde einer Studie (<https://digital-mobil-im-alter.de/>)
- Wanka, A. und Gallistl, V. (2020): Ältere Menschen und Digitalisierung aus der Sicht der kritischen Gerontologie. Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. Herausgegeben von C. Hagen, C. Endter und F. Berner. Berlin: Deutsches Zentrum für Altersfragen.
- Werden, S. (2016): Digitale Souveränität, ein Orientierungsversuch. In: Mike Friederichsen und Peter-J. Bisa (Hrsg.): Digitale Souveränität. Vertrauen in der Netzwerkgesellschaft. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 35-52.
- Zok K.; Schwinger, A. (2015): Pflege in neuen Wohn- und Versorgungsformen. In: Pflegereport 2015

4. Digitalisierung in der Pflege

Das Leitbild des Kreises Recklinghausen für die Pflege heißt „ambulant vor stationär“. Ziel ist es, geeignete Rahmenbedingungen und Angebote zu schaffen, die ältere und pflegebedürftige Menschen dabei unterstützen, möglichst lange selbstständig in ihrer gewohnten Umgebung zu leben. Kann Digitalisierung dabei behilflich sein?

Im Projekt DigiQuartier ging es vor allem um Quartierskonzepte im Vorfeld der Pflege. Die dabei gemachten Konzepte und Erfahrungen werden in Kapitel 5 beschrieben. Es ging aber auch um die Pflege selber. Im folgenden Aufsatz wird gezeigt, wie Pflegeakteur*innen aus dem Kreis Recklinghausen die Situation in der Pflege und die Rolle der Digitalisierung bewerten. Zuvor wird ein Überblick über den Stand der Diskussion zu diesem Thema gegeben.

4.1 Versuch eines Überblicks zum Stand der Diskussion

Der folgende Abschnitt soll zunächst einen Überblick zum Thema „Digitalisierung und Pflege“ liefern. Das dürfte kein Problem sein, denkt man. Denn neben vielen teilnehmenden Beobachtungen, Befragungen und Interviews aus dem Projekt DigiQuartier stehen auch Studien, Berichte und Aufsätze diverser Autor*innen zur Verfügung, die sich mit den Potenzialen, den Einsatzmöglichkeiten und dem Nutzen digitaler Technologien in der Pflege beschäftigen.

Wer sich mithilfe der wissenschaftlichen Literatur einen Überblick verschaffen will, stößt jedoch immer wieder auf Hinweise zu gravierenden Forschungslücken, auf Unklarheiten bei der Definition, auf Ambivalenzen und Widersprüche. Das fängt schon bei den Begriffen unseres Titels an. „Digitalisierung“ – was ist damit konkret gemeint, bezogen auf den Pflegebereich? Digitale Technik steckt heutzutage schon im schlichten Feuermelder, der mit einer Leitstelle vernetzt ist, aber auch in den hochkomplexen, angeblich intelligenten Pflegerobotern, deren Prototypen bisher kaum jemand aus der Pflegepraxis in Aktion gesehen hat. Ob sie ein Traum oder ein Albtraum sind, wird aber schon heute kontrovers diskutiert, wie unsere Interviews mit Pflegeexpert*innen aus dem Projekt DigiQuartier zeigen. (Kreft/Uske, 2020; vgl. dazu auch Buhr/Trämer, 2020: 282)

Welche Kontexte und Lebenslagen sind gemeint, wenn von „Pflege“ und „Pflegebedürftigkeit“ die Rede ist und digitale Technologien zur Unterstützung propagiert werden? Pflegearbeit findet bekanntlich in sehr unterschiedlichen Kontexten und Strukturen statt, unter verschiedenen Bedingungen und Voraussetzungen. Außerdem sind „Pflegebedürftige“ und „Pfleger*innen“

keine in sich homogenen Gruppen. Innerhalb beider Gruppen gibt es vielmehr eine große Heterogenität, eine Vielfalt von sehr unterschiedlichen Voraussetzungen, Bedürfnissen, Erwartungen und Vorstellungen, auch hinsichtlich der Digitalisierung. Sind digitale Produkte so konstruiert, dass sie diese Vielfalt des Bereichs „Pflege“ berücksichtigen können und im Alltag nützlich sind?

Die Komplexität der Pflegekontexte und die Heterogenität innerhalb der Zielgruppen möglicher Nutzer*innen erschweren eindeutige Aussagen zur Nützlichkeit digitaler Produkte im Pflegealltag. Hinzu kommt, dass in der Forschung noch weitgehend unklar ist, in welchem Maße digitale Technologien bereits in der Pflegearbeit etabliert sind. (vgl. zum Beispiel GKV, 2019: 15)

Die Potenziale und den Nutzen der Digitalisierung im Bereich Pflege kann man daher zurzeit nur für Teilbereiche ansatzweise skizzieren und nicht eindeutig bewerten. In Studien und Berichten ist daher auch häufig von „vermuteten Potenzialen“, von „Möglichkeiten“, „Chancen“ und „Zukunftsszenarien“ die Rede. Der Achte Altersbericht zum Thema „Ältere Menschen und Digitalisierung“ geht zum Beispiel davon aus, „dass digitale Technologien das Potenzial haben, die Lebenssituation älterer Menschen erheblich zu verbessern“ (Achter Altersbericht, 2020: 8). Aber kann dieses Potenzial dann auch im Pflegealltag wirksam ausgeschöpft werden?

Systematische wissenschaftliche Untersuchungen zum Nutzen bestimmter Pflegetechnologien gibt es bisher nur in Ansätzen. Eine Ausnahme ist die detailreiche Expertise für den Spitzenverband der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen (GKV, 2019), in der die zurzeit greifbaren Erkenntnisse speziell zum Nutzen von Assistenztechnologien in der Pflege erstmals systematisch ausgewertet wurden. Die Autor*innen stellen allerdings fest, dass die vorliegenden Forschungsergebnisse nicht aussagekräftig genug seien, so dass zurzeit „Rückschlüsse auf die Nützlichkeit und die Wirksamkeit von Assistenztechnologien ebenso wie daran anknüpfende Kosten-Nutzen-Abschätzungen fehlen“ (ebd.: 16).

Hinter der Expertise für den GKV-Spitzenverband steht eine zentrale Frage, die in Berichten zur Digitalisierung der Pflege ansonsten selten gestellt wird: Wer soll das alles bezahlen? Die Ergebnisse der Expertise dürften den Anbieter*innen von Assistenztechnologien nicht gefallen haben. Denn ohne handfeste, evidenzbasierte Wirksamkeitsnachweise sind bekanntlich Kostenübernahmen durch die Kranken- und Pflegekassen eher unwahrscheinlich.

4.1.1 Welche digitalen Technologien für die Kontexte der Pflege werden angeboten und welche sind bereits im Einsatz?

In der Einleitung dieses Kapitels wurde bereits erwähnt, dass es in der wissenschaftlichen Literatur keine umfassenden Angaben zum Stand der Digitalisierung der Pflegebranche in

Deutschland insgesamt gibt. Welche konkreten digitalen Produkte tatsächlich im Pflegealltag zum Einsatz kommen, lässt sich zurzeit ebenfalls schwer einschätzen, da zu wenige Daten vorliegen.

Die Expertise der GKV weist darauf hin, dass man „aufgrund fehlender repräsentativer Erhebungen bislang nicht strukturiert nachzeichnen“ könne, „wie weit die Digitalisierung im Gesundheitswesen allgemein und insbesondere in der Pflege tatsächlich fortgeschritten ist“ (ebenda, S. 15). Es gebe jedoch Hinweise darauf, dass die Pflegebranche im Vergleich zu anderen Sektoren „ein Nachzügler“ bei der Digitalisierung sei (ebd.). Auch andere Untersuchungen kommen zu der Einschätzung, dass digitale Technologien in Medizin und Pflege inzwischen zwar genutzt werden, der Einsatz aber vergleichsweise gering und zum Teil nur punktuell sei (vgl. zum Beispiel Buhr/Trämer, 2020 und Achter Altersbericht, 2020).

Man kann jedoch zumindest im Überblick darstellen, welche digitalen Technologien aktuell für die Kontexte der Pflege diskutiert, am Markt angeboten und als potenzielle Unterstützung beschrieben werden. Die folgende Übersicht orientiert sich an der Darstellung im Achten Altersbericht, der nicht von den Technologien ausgeht, sondern von den Pflegekontexten. Demnach gibt es inzwischen eine Vielzahl digitaler Technologien für alle drei Kontexte der Pflege: für die Selbstpflege bzw. die informelle Pflege durch Angehörige ebenso wie für die professionelle ambulante Pflege und die professionelle Pflege in stationären Einrichtungen (Achter Altersbericht, 2020: 28).

4.1.2 Digitale Technologien für den Kontext der Selbstpflege und der informellen Pflege durch Angehörige

Für den privaten, familiären Pflegekontext werden vor allem Produkte aus dem Bereich der „Assistenztechnologien“ angeboten. Dazu gehören zum Beispiel Sicherheitssysteme wie der digitale Hausnotruf, die Rauch-, Wasser- und Bewegungsmelder, die automatische Herdabschaltung und der „intelligente Fußboden“, der einen Sturz selbstständig erkennen und einen Rettungsdienst verständigen soll.

Zu den technischen Assistenzsystemen, die auch für Privathaushalte geeignet scheinen, zählen auch Beleuchtungssysteme (Steuerung über Bewegung oder Sprache), die Haushaltsrobotik (zum Beispiel Saugroboter) und elektronische Systeme mit Alarmfunktion, die zum Beispiel an die Einnahme von Medikamenten oder an Termine erinnern. Solche Assistenztechnologien werden mit attraktiven Versprechen angeboten und wecken große Hoffnungen. Sie sollen die selbstständige Lebensführung erleichtern, für Pflegebedürftige sogar „ein selbstständiges Leben in den eigenen vier Wänden ermöglichen“ (Buhr/Trämer, 2020: 286). Sie sollen außerdem

die Sicherheit zu Hause erhöhen, die Orientierung (auch bei beginnender Demenz) unterstützen und zu sozialen Kontakten anregen (Achter Altersbericht, 2020: 28).

4.1.3 Digitale Technologien für den Kontext der professionellen ambulanten Pflege

Für ambulante Pflegedienste sind aktuell vor allem spezialisierte Softwarepakete für die Bereiche Administration, Organisation (u. a. Tourenplanung) und Pflegedokumentation von Interesse. Außerdem werden digitale Technologien zur Unterstützung der direkten Pflegearbeit in der ambulanten Versorgung angeboten, zum Beispiel „Telecare“, Emotionsroboter (digitale „Kuscheltiere“) und Serviceroboter. In der ambulanten Pflegepraxis sind solche Produkte jedoch bisher sehr selten anzutreffen (Achter Altersbericht, 2020: 29).

Große Potenziale werden in einigen Publikationen dem Anwendungsfeld „Telecare“ zugeschrieben, vor allem in ländlichen Gebieten (vgl. zum Beispiel Buhr/Trämer, 2020 und Pantel, 2018). „Telecare“ soll die Diagnostik und die pflegerische Versorgung per Videotelefonie über große Distanzen hinweg ermöglichen, wurde bisher aber nur in Pilotprojekten erprobt. Eine ambulante Pflegekraft vor Ort soll mit „Telecare“ jederzeit den Rat einer Spezialistin oder eines multiprofessionellen Teams einholen können.

„Telecare“ könne „Angehörige wirklich entlasten“, urteilen Buhr/Trämer, da per Bildtelefon ein Austausch mit einer ambulanten Pflegefachkraft über den Zustand des pflegebedürftigen Menschen möglich sei (Buhr/Trämer, 2020: 285). In einem Aufsatz wird folgendes Zukunftsszenario vermittelt: Ein pflegebedürftiger Mensch filmt seine Wunde selbst und übermittelt die Information mit „Telecare“ an eine ambulante Pflegefachkraft, die dann Anweisungen zur Wundversorgung gibt oder entscheidet, dass eine persönliche Behandlung notwendig ist (Pantel 2018, S. 59).

4.1.4 Digitale Technologien für den Kontext der professionellen Pflege in stationären Einrichtungen

Auch für die stationäre Pflege (Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen) werden spezialisierte Softwarepakete zur Administration, Organisation (u. a. Dienstplanung) und Pflegedokumentation angeboten.

Außerdem sind digitale Technologien zur Sturz- und Dekubitusprophylaxe (zum Beispiel elektronische Sensormatten) und zur Unterstützung der Inkontinenzversorgung sowie „zur Erfassung des Aufenthaltsorts und der Mobilität von Pflegebedürftigen“ auf dem Markt. Gemeint sind bei Letzterem verschiedene Ortungssysteme, die auch als „Dementen-Weglaufschutz“ bezeichnet werden (Achter Altersbericht, 2020: 29). Wie weit die zuletzt genannten Produkte bereits verbreitet sind, ist anhand der vorliegenden Literatur nicht eindeutig feststellbar.

Bereits etabliert sind dagegen digitale Produkte aus dem Bereich Unterhaltungselektronik und Freizeitgestaltung, zum Beispiel Wii-Konsolen mit virtuellen Kegel- und Fußballspielen sowie Tablets mit diversen Anwendungen zum Gedächtnistraining, zum Geschichtenvorlesen etc. Sie werden „in immer mehr stationären Einrichtungen“ bei der Arbeit der Sozialen Dienste eingesetzt (ebd.: 29).

Nach den Angaben im Altersbericht sind auch digitale Systeme zur Unterstützung der direkten Pflegearbeit im stationären Kontext auf dem Markt. Dazu gehören digital verstellbare Betten, elektronische Aufsteh- und Tragehilfen, darunter so genannte „Exoskelette“ zur Steigerung der Kraft, sowie Geräte zur digitalen Vitalzeichenmessung. Ob solche Produkte bereits im Einsatz sind, bleibt in der Literatur jedoch unklar. Mit manchen Produkten kamen Pflegekräfte bisher wohl lediglich über Pilotprojekte in Kontakt.

Nach Einschätzung von Pantel gehören „autonome robotische Systeme“ noch nicht zum Alltag stationärer Einrichtungen. Ihr Einsatz beschränke sich auf einige wenige Modellprojekte, allerdings mit steigender Tendenz. Roboter könnten danach schon heute im Transport, im Service und bei Routinearbeiten genutzt werden. Der Einsatz von Emotionsrobotern, die Haustieren oder Kuscheltieren ähneln, sei jedoch umstritten (Pantel, 2018: 59).

4.1.5 Ein Widerspruch zwischen großen Erwartungen und eher geringer Verbreitung in der Pflegepraxis

Digitale Technologien für die Pflege werden mit großen Erwartungen, Hoffnungen und Versprechen verbunden. Die Zahl digitaler Produkte, die für unterschiedliche Kontexte der Pflege angeboten werden, ist inzwischen stark gestiegen und nur noch schwer überschaubar.

Daher ist es überraschend, dass der tatsächlich dokumentierbare, regelmäßige Einsatz in der Pflegepraxis bisher auf sehr wenige Handlungsfelder beschränkt ist. In den beiden Kontexten der professionellen Pflege stehen zurzeit die Anwendungen für die Bereiche Verwaltung, Dokumentation und Organisation eindeutig im Fokus. Nach Einschätzung des Achten Altersberichts sind Softwarepakete für diese Handlungsfelder in ambulanten Diensten bereits häufig im Einsatz.

Über die Verbreitung im stationären Kontext gibt es in der Literatur unterschiedliche Angaben mit unterschiedlichen Bezugsgrößen. In einem Aufsatz von 2018 wird zum Beispiel berichtet, die elektronische Patientenakte komme in Deutschland „gerade mal in einem Drittel der Krankenhäuser zum Einsatz“, während sie in den Nachbarländern bereits weit verbreitet sei (Pantel, 2018: 58). Untersuchungen von 2020, zum Beispiel der Achte Altersbericht, gehen dagegen davon aus, dass digitale Technologien zur Administration, Organisation und Dokumentation schon in vielen stationären Einrichtungen etabliert sind (Achter Altersbericht, 2020: 30).

Die Unternehmen der Pflegebranche investieren in spezialisierte Software, in ihre technische Infrastruktur (Hardware, WLAN etc.) und in mobile Endgeräte für Pflegekräfte. Dieser Befund aus der Literatur deckt sich mit den Ergebnissen der Interviews mit Leitungs- und Pflegekräften von ambulanten und stationären Anbietern im Projekt DigiQuartier. Die Digitalisierung betrieblicher Abläufe und Aufgaben stand bei allen Gesprächen im Mittelpunkt.

Nach Angaben des Achten Altersberichts werden außerdem in stationären Pflegeeinrichtungen diverse Sicherheitssysteme zur Ortung und Sturzprophylaxe (zum Beispiel Sensormatten) eingesetzt. Außerdem steige der Einsatz von Unterhaltungselektronik (Achter Altersbericht, 2020: 30). Auch dieser Befund entspricht weitgehend den Ergebnissen unserer Interviews in stationären Einrichtungen. In den Gesprächen spielten nur jene Assistenztechnologien eine wichtige Rolle, die für mehr Sicherheit sorgen sollen, in erster Linie Ortungssysteme, seltener auch Bewegungsmelder und Sensormatten. Außerdem zeigten unsere Gespräche, dass der Einsatz von Unterhaltungselektronik und die Einrichtung von privaten Internetzugängen für Bewohner*innen in den befragten Einrichtungen schon selbstverständlich sind.

Im Bereich der informellen häuslichen Pflege sind nach Angaben des Achten Altersberichts (2020: 30) Pflegebedürftige und Angehörige vor allem an digitalen Systemen interessiert, die mehr Sicherheit im häuslichen Umfeld versprechen. An erster Stelle steht der Hausnotruf. Andere Assistenztechnologien werden in der informellen Pflege bisher kaum genutzt.

Die Nutzung digitaler Technologien im Pflegealltag ist zurzeit offenbar auf drei Einsatzbereiche beschränkt. Im Vordergrund steht in der professionellen Pflege die Nutzung für betriebliche Abläufe. Der zweite Einsatzbereich für digitale Systeme ist aktuell die Verbesserung der Sicherheit, sowohl in der professionellen Pflege wie im informellen häuslichen Pflegekontext. Unterhaltung und Anregung durch virtuellen Sport und virtuelle Spiele bilden den dritten Einsatzbereich.

Bei allen anderen oben genannten digitalen Technologien sind die tatsächliche Verbreitung und der Einsatz im Alltag zurzeit unklar. Viele Anwendungen für die direkte Pflege „am Bett“ liegen bisher nur als Prototypen vor oder werden in Modellprojekten erprobt. Nur wenige dieser Produkte werden zumindest punktuell in Einrichtungen eingesetzt. Die Autor*innen des Achten Altersberichts stellen fest: „Digitale Technologien, die die direkte Pflege unterstützen, sind in der Praxis kaum zu finden, weder im ambulanten noch im stationären Bereich.“ Es gebe einen Widerspruch zwischen den großen Erwartungen und den Möglichkeiten digitaler Technologien einerseits und der insgesamt geringen Verbreitung in der Praxis der Pflege andererseits (Achter Altersbericht, 2020: 30).

4.1.6 Welche Faktoren behindern oder fördern den Einsatz digitaler Technologien in der Pflege?

Der Widerspruch zwischen den vermuteten großen Potenzialen und der eher geringen Verbreitung in der Praxis – mit Ausnahme der stark wachsenden Nachfrage bei spezialisierter Software und Unterhaltungselektronik – wirft viele Fragen auf. Ist eine unzureichende technische Infrastruktur möglicherweise ein Hindernis? Oder haben die Anbieter*innen manche digitalen Technologien am Markt vorbei entwickelt, ohne vorher den tatsächlichen Bedarf in der Pflege zu recherchieren? Oder fehlt den Akteur*innen in der Pflege etwa die Akzeptanz und Offenheit für diese neuartige digitale Unterstützung?

Leider gibt es in der Literatur auch zu den Hindernissen der Implementation keine eindeutigen Aussagen, aber eine Reihe von mehr oder weniger überzeugenden Vorschlägen zur Erklärung. Die Vermutung, dass die Akteur*innen der Pflege über die Potenziale digitaler Technologien zu wenig informiert seien, können wir anhand unserer Interviews und Erfahrungen im Projekt DigiQuartier nicht bestätigen. Die befragten Pflegefachkräfte und Leitungskräfte waren vielmehr durch Fachliteratur, Weiterbildung und kollegialen Austausch hinsichtlich digitaler Technologien durchaus auf dem Laufenden und auch offen für die Erprobung innovativer Produkte.

Plausibler wirkt die Vermutung, der Einsatz digitaler Technologien scheitere in der professionellen Pflege zum Teil an den recht hohen Anschaffungskosten und noch mehr an fehlenden Informationen zu den oft noch höheren Folgekosten, vor allem für die Installation und Programmierung, aber auch für die Schulung von Beschäftigten, für den laufenden Betrieb, für Wartung und Reparaturen. In den durchgeführten Interviews wurden die hohen Kosten digitaler Produkte immer wieder thematisiert. Die Leiterin einer Pflegeeinrichtung berichtete zum Beispiel von der Präsentation eines voll digitalisierten Pflegezimmers, mit dem man bettlägerigen Menschen das Leben wirklich verschönern könne. Leider seien schon die Anschaffungskosten von über 40.000 Euro viel zu hoch für die meisten Pflegeheime.

Im häuslichen, informellen Pflegekontext sind die Anschaffungs- und Folgekosten sicherlich ein großes Hindernis für Assistenztechnologien, da die Kosten von Kranken- oder Pflegekassen bisher nur sehr eingeschränkt übernommen werden (Achter Altersbericht, 2020: 30).

Hinzu kommt, dass die Akteur*innen in der Pflege bisher nicht sicher wissen können, ob die Pflegearbeit durch digitale Technologien tatsächlich effektiver und qualitativ besser wird und ob die versprochene Entlastung für Pflegekräfte wirklich eintritt. Nach dem Achten Altersbericht gibt es bisher nur in wenigen Studien, meist zu noch nicht marktreifen Prototypen, einzelne Hinweise auf positive Effekte, „methodisch gut gesicherte und belastbare Erkenntnisse liegen jedoch noch nicht vor“ (ebd.: 30). Die Zurückhaltung in Unternehmen der Pflegebranche gegenüber Investitionen in Technologien, die wenig erprobt scheinen und deren Kosten, Effekte und Auswirkungen schwer einschätzbar sind, ist durchaus nachvollziehbar.

Hinsichtlich der Akzeptanz digitaler Pflgetechnologien findet man in der Literatur zwar unterschiedliche, aber für manche Anwendungen recht hohe Zustimmungswerte, sowohl in der Bevölkerung als auch bei Pflegekräften. So geht zum Beispiel der Achte Altersbericht davon aus, dass die Akzeptanz für digitale Pflgetechnologien in der Bevölkerung grundsätzlich hoch sei, trotz einiger Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes, der Datensicherheit und ethischer Fragen (ebd.: 30). Allerdings sei die wissenschaftliche Befundlage zum Thema Akzeptanz von digitalen Gesundheitstechnologien generell „bislang lückenhaft und heterogen“ (ebenda, S. 27). Untersuchungen, die sich speziell mit den Wünschen pflegebedürftiger Menschen hinsichtlich technischer Unterstützung und mit deren Haltung gegenüber digitalen Technologien befassen, gibt es kaum (vgl. Buhr/Trämer, 2020: 283).

Eine Übersicht zu mehreren Befragungen, mit denen der Grad der Zustimmung in der Bevölkerung zum Einsatz von Pflgetechnologien ermittelt werden sollte, findet man bei Buhr/Trämer. Danach variieren die Zustimmungswerte zu einzelnen Technologien in der Gesamtbevölkerung recht stark, je nach der Fragestellung und vor allem danach, wer befragt wird. Zum Beispiel schwankt die Zustimmung zu Assistenzsystemen bei verschiedenen Studien zwischen 74 und 93 % und bei der Telemedizin zwischen 69 und 74 %. Bei der Frage nach einem Einsatz von Robotern in der Pflege sind die Befragungsergebnisse besonders disparat. Nach den Ergebnissen mancher Studien befürworten rund die Hälfte oder sogar zwei Drittel der Befragten den Einsatz von Pflegerobotern. In einer Studie wurde dagegen festgestellt, dass rund 80 % der Befragten der Ansicht sind, dass Pflegeroboter zu einer Entmenschlichung der Pflege beitragen werden, ein Ergebnis, das man wohl kaum als Zustimmung interpretieren kann (Buhr/Trämer 2020: 282f).

Bisher liegen nur wenige Befragungen von professionellen Pflegekräften zu verschiedenen Pflgetechnologien vor. Die vorliegenden Ergebnisse deuten darauf hin, dass die befragten Pflegekräfte „für digitale Technologien grundsätzlich aufgeschlossen“ sind und darin eine Chance sehen, die Sicherheit und Gesundheit von professionell Pflegenden zu verbessern (ebd.: 282). Sie akzeptieren jedoch vor allem Technologien, die im Hintergrund unterstützend wirken, zum Beispiel Assistenztechnologien und die digitale Pflegedokumentation, wenn dadurch die direkte Pflegearbeit gefördert wird, also mehr Zeit für psychosoziale Betreuung und für soziale Beziehungen zu den pflegebedürftigen Menschen zur Verfügung steht. Der Bereich der Robotik findet weniger Zustimmung bei den befragten Pflegekräften; möglicherweise, weil Informationen zum konkreten Einsatz fehlen (ebd.: 282).

Bemerkenswert ist, dass die vorliegenden Befragungen zu dem Schluss kommen, dass Pflegekräfte vom Einsatz digitaler Technologien keine Linderung des Fachkräftemangels erwarten. Die Befragten befürchten im Gegenteil eine Rationalisierung der Pflegearbeit und „mehr

Druck in Form von Zeitverknappung und Leistungskontrolle“ (ebd.: 282). Ähnliche Befürchtungen und Sorgen von professionellen Pflegekräften wurden auch in der Analysephase des Verbundprojekts „KoLeGe“ thematisiert, bei dem die Einführung mobiler Endgeräte als digitale Tourenbegleiter in der ambulanten Pflege untersucht und wissenschaftlich begleitet wurde (Bleses/Busse et al., 2018).

Der Bericht des Verbundprojekts zeigt, dass die Einführung mobiler digitaler Endgeräte in der ambulanten Pflege zunächst ökonomisch motiviert und am Unternehmensbedarf ausgerichtet ist. Die Organisation des ambulanten Dienstes und der Personaleinsatz sollen effektiver, flexibler und wirtschaftlicher gestaltet werden. In der Analyse wurde jedoch auch festgestellt, dass mit den digitalen Tourenbegleitern zugleich die Hoffnung verbunden wird, „Arbeitsaufwand einsparen zu können, um die Arbeitslast insgesamt zu senken“ (ebd.: 68). In der Realität kam es jedoch bei der Einführung der mobilen Endgeräte zunächst zu einem erheblichen Mehraufwand, unter anderem durch Schulungen und Abstimmungsprozesse sowie bei der Integration der Geräte in den Pflegealltag.

Die Erwartungen der ambulanten Pflegekräfte hinsichtlich einer Verringerung der Arbeitslast durch digitale Technik wurden demnach in der Umstellungsphase nicht erfüllt. Sie hatten zunächst eine zusätzliche Arbeitslast zu bewältigen. Dies kann im Betrieb zu Akzeptanzproblemen führen: „Hohe Belastungen oder gar anhaltende Überlastungssituationen müssen jedenfalls als Stolpersteine der Einführung mitgedacht werden“ (ebd.: 68).

Im Bericht des Verbundprojekts wird auf weitere Probleme beim Einsatz mobiler Endgeräte hingewiesen, die eine Integration in den Pflegealltag und die Akzeptanz behindern können. Die ambulante Pflege verstehe sich als interaktive Arbeit am und mit dem Menschen. Eine persönliche Zugewandtheit und fürsorgliche Beziehung zum hilfebedürftigen Menschen in dessen Zuhause bilden den Mittelpunkt der Berufskultur ambulanter Pflegekräfte. Die digitale Technik könne daher schnell als „Störfaktor“ und „Fremdkörper“ empfunden werden, sowohl mit Blick auf die berufskulturelle Orientierung als auch ganz konkret bei der Pflegearbeit (ebd.: 5). Pflegebedürftige könnten befürchten, dass sich die Pflegekraft nun stärker um die Eingabe ins mobile Endgerät kümmern muss und dadurch weniger Zeit für sie zur Verfügung steht.

Die mobilen Endgeräte bieten nach Einschätzung der Autor*innen einerseits einen nachweisbaren Nutzen für ambulante Pflegekräfte, zum Beispiel bessere und schnellere Informationen über noch unbekannte Patient*innen oder zum Verlauf der Tour. Andererseits könnten sich die Pflegekräfte durch digitale Tourenbegleiter*innen überwacht, kontrolliert und unter Zeitdruck gesetzt fühlen. Der Bericht des Verbundprojekts kommt zu dem Schluss, dass die Digitalisierung der ambulanten Pflege mit einem Risiko verbunden ist bis hin zum Scheitern und zum Verlust der Akzeptanz bei Pflegekräften. Das Risiko sei dann besonders groß, „wenn die

Digitalisierung nicht als Hilfe und Unterstützung, sondern als Fremdkörper mit Zusatzbelastung wahrgenommen“ werde (ebd.: 5).

In den Interviews mit Leitungspersonen und Pflegekräften im Projekt DigiQuartier konnten wir ähnliche Akzeptanzprobleme feststellen. Auch hier wurde der Einsatz von Tablets zur digitalen Pflegedokumentation von einigen Befragten als krasser Widerspruch zum berufskulturellen Ethos wahrgenommen, bei dem Menschlichkeit, Betreuung und Unterstützung von Menschen im Mittelpunkt stünden und nicht das Eintippen von Daten. Auch das Gefühl der Überwachung und Kontrolle durch digitale Technik und die Zusatzbelastung durch die Bedienung von mobilen Endgeräten und durch Probleme bei deren Integration in den Pflegealltag wurden in den Interviews thematisiert.

4.1.7 Kann der Einsatz digitaler Technologien zur Linderung des Mangels an Pflegekräften beitragen?

In Publikationen zum Thema Digitalisierung der Pflege wird das Plädoyer für den Einsatz digitaler Technologien in der Regel mit dem demografischen und sozialen Wandel verbunden und häufig auch explizit damit begründet.

Im Achten Altersbericht zum Beispiel wird zum einen auf einen zunehmenden Mangel an ausgebildeten Fachkräften hingewiesen, zum anderen festgestellt, dass die informelle Unterstützung und Pflege durch Angehörige „immer schwieriger zu organisieren“ sei. Beide Herausforderungen für die Pflege seien Folgen des demografischen und sozialen Wandels (Achter Altersbericht, 2020: 28). Deshalb müssten neue Konzepte für die pflegerische Versorgung entwickelt werden. Man setze dabei vermehrt auf digitale Technologien und hege große Erwartungen, die Versorgung dadurch zu verbessern, Pflegende zu entlasten und zu unterstützen sowie die Vernetzung und den Informationsfluss in pflegerischen Versorgungsnetzwerken zu verbessern (ebd.: 28).

Der demografische Wandel mit niedrigen Geburtenraten und einer schrumpfenden Zahl von Einzahlenden einerseits und steigenden Lebenserwartungen mit einer wachsenden Zahl von Leistungsempfänger*innen in der Kranken- und Pflegeversicherung andererseits ist auch bei Buhr/Trämer ein wichtiger Faktor bei der Argumentation für den Einsatz digitaler Technologien. Hinzu komme ein bereits bestehender Mangel an Pflegefachkräften (Buhr/Trämer, 2020: 279).

Die Autoren weisen aber auch auf ein strukturelles Problem hin. Die Pflegepolitik in Deutschland setze im Gegensatz zu den skandinavischen Ländern nicht auf Dienstleistungen, sondern „tendenziell auf Sozialtransfers und auf ein auf weibliche Pflegekräfte ausgerichtetes Ernäh-

rermodell“ (ebenda, S. 279). Rund drei Viertel der Pflegearbeit in Deutschland wird von pflegenden Angehörigen geleistet, davon zwei Drittel Frauen. Der demografische Wandel schlage „in konservativen und mediterranen Wohlfahrtsstaaten mit stark familialistischer Prägung“ doppelt zu, unter anderem wegen der steigenden Erwerbstätigkeit von Frauen (ebd.: 286).

Digitale Technologien haben nach Ansicht von Buhr/Trämer das Potenzial, uns bei den demografischen Herausforderungen der Zukunft zu helfen und die Folgen bestimmter Trends, zum Beispiel der zunehmenden Erwerbstätigkeit von Frauen und der räumlichen Distanz von Familien, zu mildern. Der Wunsch nach digital unterstützten Pflegearrangements werde daher in Zukunft steigen (ebd.: 286).

Im Achten Altersbericht wird der insgesamt positiv beurteilte Einsatz digitaler Technologien in der Pflege mit einem Kommentar versehen, den man durchaus als Mahnung verstehen kann: Man müsse sicherstellen, „dass der Einsatz von digitaler Technik nicht vorrangig ökonomisch motiviert ist und dass die Technik die personengebundene Pflegearbeit nicht ersetzt, sondern sie unterstützt und ergänzt“. Der Einsatz müsse „mit einer Gesamtstrategie zur Verbesserung der Lebens- und Pflegequalität“ verbunden sein (Achter Altersbericht, 2020: 30).

4.2. Pflegeakteur*innen im Kreis Recklinghausen beurteilen die Digitalisierung in der Pflege

Wie ist der Stand der Digitalisierung in stationären Pflegeeinrichtungen und ambulanten Pflegediensten? Kann Digitalisierung einen Beitrag zur Abwendung des künftigen Pflegenotstands leisten? Welche Vorteile und Probleme sehen Pflegeakteur*innen im Kreis Recklinghausen bei der Digitalisierung?

Um diese und weitere Fragen ging es in zwölf leitfadengestützten Einzel- und Gruppeninterviews mit Pflegeakteur*innen aus dem Kreis Recklinghausen. Die Interviews mit insgesamt 30 Personen wurden im Rahmen des Projekts DigiQuartier vom Spätsommer 2019 bis Januar 2020 durchgeführt.

Befragt wurden vier ambulante Pflegedienste, drei stationäre Einrichtungen, zwei Unternehmen, die beides anbieten, eine Pflegeschule und zwei städtische Pflegeakteur*innen. Bis auf eine Einrichtung aus Haltern am See stammen die befragten Unternehmen alle aus den drei Städten, in denen das Projekt DigiQuartier stattfindet, also aus Castrop-Rauxel, Dorsten und Herten.

In den Interviews ging es zum einen um die **Digitalisierung betrieblicher Abläufe und Aufgaben**, zum Beispiel in der Verwaltung, bei der Abrechnung, der Pflegedokumentation und der Dienst- und Tourenplanung.

Außerdem berichteten Interviewpartner*innen über Erfahrungen mit **Ortungssystemen, Sensormatten und anderen digitalen Produkten**, die bei Angeboten der Sozialen Dienste eingesetzt werden, aber auch von Bewohner*innen eigenständig genutzt werden können.

Ein weiteres Thema der Interviews waren **Formen einer privaten Digitalisierung im Quartier**, zum Beispiel „Smart-Home-Produkte“ und andere internetbasierte Angebote.

Der folgende Beitrag beruht auf Auszügen aus dem umfangreichen Bericht „Pflege und Digitalisierung. Sichtweisen von Pflegeakteur*innen aus dem Kreis Recklinghausen zur Digitalisierung und zur Situation der Pflege“. Der Bericht ist über die Homepage des Rhein-Ruhr-Instituts für Sozialforschung und Politikberatung e. V. (RISP) erhältlich.⁹

4.2.1 Die Digitalisierung betrieblicher Abläufe und Aufgaben in den befragten Organisationen

Das Niveau der Digitalisierung betrieblicher Abläufe war in den Unternehmen zum Zeitpunkt der Befragung bereits bemerkenswert hoch. In fast der Hälfte der Betriebe waren nach Auskunft der Gesprächspartner*innen Verwaltung, Pflegedokumentation, Personaleinsatz (Dienstplan bzw. Tourenplan) und andere Bereiche schon vollständig oder nahezu vollständig digitalisiert. Zu dieser Gruppe gehörten stationäre Pflegeeinrichtungen ebenso wie ambulante Pflegedienste.

Die anderen, noch nicht digitalisierten Betriebe waren zum Zeitpunkt der Befragung unterschiedlich aufgestellt. Einige waren bereits teilweise digitalisiert, andere befanden sich nach eigenen Angaben noch in der Planungsphase, mitten im Umstellungsprozess oder kurz vor dem „Go-Life“. Auch zu dieser Gruppe gehörten sowohl stationäre Einrichtungen als auch ambulante Pflegedienste. In zwei stationären Einrichtungen war zum Beispiel die Pflegedokumentation noch nicht digitalisiert; Tablets für Pflegekräfte waren noch nicht im Einsatz. Einige andere Bereiche dieser Einrichtungen, allen voran die Verwaltung, waren dagegen bereits ganz oder teilweise umgestellt worden.

Die Vermutung, dass große Pflegeeinrichtungen im Bereich Digitalisierung wegen ihrer Ressourcen womöglich schneller oder im Gegenteil wegen ihrer Größe langsamer seien als die kleineren ambulanten Dienste, kann man anhand der Interviews nicht bestätigen. Wenn es bei der Umstellung zu ungewollten Verzögerungen kam, spielten nicht die Betriebsgröße, sondern vor allem technische Faktoren eine Rolle. In einem Betrieb musste zum Beispiel vorab die technische Infrastruktur modernisiert werden; andere Betriebe mussten länger als gedacht auf die WLAN-Installation warten oder mit schwachen Internetleitungen am Standort zurechtkommen.

⁹ https://www.risp-duisburg.de/media/pflege_und_digitalisierung.pdf

Trotz des unterschiedlichen Stands der Digitalisierung in ihren Unternehmen waren sich die Gesprächspartner*innen in einigen Punkten einig: Die Digitalisierung aller Pflegebetriebe sei letztlich unvermeidbar und werde in drei bis fünf Jahren vollzogen sein. Wenn man im Betrieb digitalisiere, dann müsse es komplett und lückenlos sein. Der Umstellungsprozess führte außerdem in den befragten Betrieben zu deutlich spürbaren, nachhaltigen Veränderungen bei betrieblichen Abläufen und in Kernbereichen der Pflege.

4.2.2 Wege zur Digitalisierung: Unterschiedliche Vorgehensweisen in den Betrieben

In den Interviews haben wir auch gefragt, wie die Digitalisierung im jeweiligen Betrieb geplant, an Beschäftigte vermittelt und umgesetzt wurde. Welche Erfahrungen machten die Befragten beim Umstellungsprozess und wie beurteilen sie den Nutzen und die Alltagstauglichkeit der Digitalisierung?

Die Mehrheit der befragten Betriebe bezieht ihre Software von nur zwei etablierten Anbietern, die sich auf Komplettpakete für die Pflegebranche spezialisiert haben. Trotzdem gab es in den befragten Betrieben einige Unterschiede bei der Vorgehensweise. Zum einen erfolgte die Umstellung „Schritt für Schritt“ mit unterschiedlichen Geschwindigkeiten für einzelne Betriebsbereiche. Während einige Abteilungen bereits digitalisiert sind, arbeiten andere noch im gewohnten Modus. In anderen Betrieben erfolgte die Digitalisierung „in einem Rutsch“, indem alle Bereiche zeitgleich oder zeitnah umgestellt wurden.

Bei der **Digitalisierung „Schritt für Schritt“** wurden nach Auskunft der Befragten zuerst die Verwaltungen mit dem Rechnungswesen umgestellt und die Ergebnisse intern evaluiert. Sobald genügend Internetzugänge installiert waren, wurde im zweiten Schritt die Dienst- bzw. Tourenplanung umgestellt. Spätestens in dieser Phase wurden die Rationalisierungsgewinne für die meisten Befragten deutlich greifbar und berechenbar.

So berichtete zum Beispiel die Leiterin eines ambulanten Pflegedienstes, sie benötige für bestimmte Abrechnungen jetzt nur noch 1 ½ Stunden; die analoge Bearbeitung dauere 6 ½ Stunden. Die Leiterin einer Pflegeeinrichtung betonte: Die früher hochgradig aufwendige Aktualisierung des Dienstplans sei jetzt deutlich einfacher geworden. Außerdem könne sie dank der Digitalisierung nun jederzeit kontrollieren und belegen, dass die Vorgaben der Pflegekasse zum Personaleinsatz tatsächlich umgesetzt worden seien.

Am Ende des Konzepts „Schritt für Schritt“ stand regelmäßig die Digitalisierung der Pflegedokumentation und die Einführung von mobilen Endgeräten (Tablets, Smartphones). Diese ermöglichen es den Pflegekräfte alle erforderlichen Daten sofort einzugeben und digital zu über-

mitteln, auch direkt am Bett oder im Auto während einer Tour. Die Digitalisierung des Kernbereichs der Pflege wurde von einigen Befragten als besonders wichtige und zum Teil schwierige Herausforderung geschildert.

In mehreren Betrieben wurde dieser Schritt dann auch von mehr oder weniger intensiven Schulungen begleitet. Die Fortbildungen für Pflegekräfte reichten dabei von kurzen Einweisungen zum Umgang mit dem Tablet über mehrtägige Trainings zur digitalen Dokumentation bis hin zu aufwendigen Schulungen, bei denen auch die inhaltlichen und formalen Anforderungen der Pflegedokumentation nach dem Strukturmodell intensiv geübt wurden. Die Digitalisierung der Pflegedokumentation erwies sich in mehreren Betrieben als der Schritt, der die meisten Bedenken auf Seiten der Beschäftigten auslöste.

Jene Befragten, die das Konzept „Schritt für Schritt“ nutzten, schilderten den Umstellungsprozess durchweg positiv bis sehr positiv. Mehrere beurteilten diese Vorgehensweise sogar als die bessere Wahl gegenüber einer raschen Digitalisierung „in einem Rutsch“. Bei diesen Berichten stand das Bemühen um eine hohe Akzeptanz bei möglichst allen Beschäftigten deutlich im Mittelpunkt. Die Leiterin einer Einrichtung betonte zum Beispiel, dass bei den Beschäftigten zunächst ein gewisses Maß an Vertrauen zur Digitalisierung entstehen müsse. Um alle Mitarbeiter*innen zu überzeugen, sei nach ihren Erfahrungen die Vorgehensweise „Schritt für Schritt“ am besten.

Ähnlich argumentierte der Leiter eines ambulanten Pflegedienstes: Man müsse den Beschäftigten Zeit lassen; Neues sei immer eine Umstellung. Man dürfe die Digitalisierung nicht zu schnell durchführen. In diesem Pflegedienst wurde die Digitalisierung mit einem auf zwei Jahre angelegten „Digitalisierungsplan“ vorbereitet, geplant und gesteuert. Dieser sah neben anderen Maßnahmen auch eine Einbeziehung von Beschäftigten über Arbeitsgruppen und eine Auseinandersetzung mit ethischen Fragen vor.

Obwohl ein derart aufwendiger „Digitalisierungsplan“ in unserer Befragung singulär ist, zeigt das Beispiel die möglichen Nachteile und Vorteile des Konzepts. Das Vorgehen „Schritt für Schritt“ erfordert viel Zeit – zum Teil mehrere Jahre – und einige Ressourcen, auch personelle Ressourcen von den Leitungskräften. Dafür besteht eine realistische Chance, Berührungsängste und Vorbehalte gegenüber der Digitalisierung allmählich aufzulösen und tatsächlich alle Mitarbeiter*innen zu motivieren.

4.2.3 Alles „in einem Rutsch“: Die rasche und zeitgleiche Digitalisierung aller Abläufe

Das alternative Konzept der Digitalisierung „in einem Rutsch“ wurde allerdings von einigen Befragten ebenfalls sehr positiv beurteilt. In mehreren Interviews schilderten Gesprächspartner*innen die Digitalisierung ihres Betriebs als einen zügig ablaufenden Prozess, bei dem

verschiedene Betriebsbereiche zeitgleich auf ein Softwarepaket umgestellt wurden. Ein ambulanter Pflegedienst zum Beispiel benötigte nach Angaben des Leiters gerade mal einen Monat, um die Neustrukturierung zu bewältigen. Umstellungs- und Akzeptanzprobleme gab es dabei nach Auskunft dieser Gesprächspartner*innen kaum.

Von sehr guten Erfahrungen mit einem raschen Digitalisierungsprozess berichtete zum Beispiel die Leiterin einer stationären Einrichtung. Besonders positiv habe sie selbst die rasche Umstellung der Pflegedokumentation auf die digitale Bearbeitung erlebt. Mit der Digitalisierung der Pflegeplanung und -dokumentation habe man vor einem Jahr begonnen. Vorher seien ein paar Probeläufe und kurze Schulungen mit den Mitarbeiter*innen durchgeführt worden. Die Umstellung selbst sei sehr schnell und reibungslos erfolgt. Im Pflegebereich würden nun ohne Probleme überall Tablets als mobile Endgeräte eingesetzt.

In dieser Pflegeeinrichtung gab es allerdings vorher einen mehrfachen Wechsel der Software, zuletzt von einem kleinen Softwareanbieter zu einem der Marktführer. Man kann daher davon ausgehen, dass viele Beschäftigte der Einrichtung bereits vor der aktuellen umfassenden Digitalisierung einige EDV-Kompetenz und Alltagsroutine erwerben konnten.

Jahrzehntelange Erfahrungen mit der EDV haben auch die Beschäftigten eines anderen Unternehmens, das mehrere stationäre und teilstationäre Einrichtungen und einen ambulanten Pflegedienst betreibt. Der Leiter berichtete, dass ein Mitarbeiter bereits 1996 eine hauseigene Software entwickelt habe. Das Unternehmen habe daher schon auf eine computergestützte Dokumentation zurückgreifen können, als 90 % aller Betriebe noch ausschließlich mit Papier arbeiteten. Inzwischen unterhalte das Unternehmen eine eigene fünfköpfige IT-Abteilung. Der Bedarf aller Unternehmensbereiche werde mit der im Unternehmen selbst entwickelten Software abgedeckt. Lediglich die Buchhaltung arbeite noch mit einer externen Spezialsoftware. Man denke jedoch darüber nach, auch in der Buchhaltungssoftware eigene Wege zu gehen.

Eine eigene IT-Abteilung zu betreiben stellt einen Sonderfall in der Pflegebranche dar, in der ansonsten das Outsourcing von Dienstleistungen (Hausreinigung, Hauswäscherei, Teile der Verwaltung, Software usw.) an Fremdfirmen häufig ist. Die Beispiele zeigen, dass die aktuell notwendige Digitalisierung reibungslos „in einem Rutsch“ gelingen kann, wenn viele Probleme und Vorbehalte gegenüber Informations- und Kommunikationstechnologien schon in der Vergangenheit bearbeitet wurden und die Beschäftigten eine gewisse EDV-Routine erwerben konnten.

4.2.4 Zeitersparnis, Flexibilität, Kontrolle: Vorteile der Digitalisierung

Einige der Interviewpartner*innen haben in erster Linie die Vorteile der Digitalisierung geschildert. Neben einer fühlbaren Arbeitsentlastung (zum Beispiel beim Dienstplan) und einer erheblichen Zeitersparnis (zum Beispiel bei Abrechnungen), die immer wieder genannt wurden, haben Befragte auch die höhere Flexibilität bei der Planung hervorgehoben. In der ambulanten Pflege verändere sich vieles von Tag zu Tag, erklärte zum Beispiel der Leiter eines Pflegedienstes. Termine würden kurzfristig abgesagt oder umgebucht. Durch die Digitalisierung habe man darüber sofort einen Überblick. Mit der Software könnten die Tourenplanung verbessert, der Dienstplan gestaltet und die Wirtschaftlichkeit geprüft werden.

Ein anderer Interviewpartner wies auf die Vorteile beim internen Informationsfluss und Austausch hin: Vor allem die Verbesserung der Kommunikation und die schnellere Weitergabe von Informationen über Pflegebedürftige innerhalb des Pflegeteams seien Vorteile der Digitalisierung. In vielen Interviews wurde außerdem betont, dass Leitungskräfte nach der Digitalisierung alle Arbeitsabläufe, Leistungen und Vorgänge sehr viel einfacher, schneller und effektiver kontrollieren könnten. Man habe „sofort einen Überblick“, immer „alles im Blick“, die wichtigen Dinge „im Griff“.

Die Software schaffe mehr Übersicht, urteilte zum Beispiel die Leiterin eines ambulanten Dienstes. Man habe alle Kund*innen im Blick, könne innerhalb von Minuten die Tourenplanung umstellen, vor Ort Kostenvoranschläge und Angebote machen und vieles andere mehr. In einer stationären Einrichtung betonte die Leiterin, dass die Einrichtungsleitung und die Pflegedienstleitung nach der Digitalisierung einen direkten Zugriff auf alle Daten hätten, so dass der Zustand einzelner Bewohner*innen unmittelbar abgerufen werden könne. Bei einem Vorfall, zum Beispiel einem Sturz, erhielten auch die Leitungskräfte sofort eine Meldung.

4.2.5 „Positive und negative Seiten“ – kritische Stimmen zu den Folgen der Digitalisierung

Diese Möglichkeit zur umfassenden, unmittelbaren Kontrolle aller Vorgänge wurde jedoch nicht in allen Interviews eindeutig positiv beurteilt. Es gab auch kritische Stimmen. Nach Einschätzung der Leiterin eines ambulanten Pflegedienstes hat die Digitalisierung für den Betrieb positive und negative Seiten.

Probleme sieht diese Interviewpartnerin im Datenschutz und in der Gefahr des Diebstahls von mobilen Endgeräten, aber auch in einem Gefühl der Überwachung bei den Beschäftigten und bei sich selbst. Es sei nun möglich, Touren komplett zu überwachen. Wenn dies ausgenutzt würde, könne man Mitarbeiter*innen wegen jeder kurzen Abweichung vom Zeitplan zur Rede stellen. Das System erfasse genau, was die Mitarbeiter*innen getan hätten, welche Abweichung von der Routenplanung es gebe. Das müsse dann begründet werden, auch gegenüber

den Krankenkassen, die diese Daten ebenfalls bekämen und jederzeit Rückfragen stellen könnten.

In einem Gruppeninterview mit Beschäftigten aus unterschiedlichen Bereichen der Pflege und Pflegeberatung eines großen Trägers wurde deutlich, dass manche Pflegekräfte erhebliche Vorbehalte gegenüber der Digitalisierung des pflegerischen Kernbereichs haben. Auch der Umstellungsprozess wurde hier kritisch kommentiert. Dabei war die Digitalisierung in diesem Unternehmen in technischer Hinsicht offenbar erfolgreich. Kritik an der technischen Ausstattung oder an der Funktionstüchtigkeit der Software wurde im Gruppeninterview nicht formuliert. Es ist den Verantwortlichen aber offenbar nicht gelungen, alle Beschäftigten von den Vorteilen der Digitalisierung zu überzeugen.

Zumindest einige der Teilnehmenden in diesem Gruppeninterview haben die Umstellung auf digitale Datenerfassung als Stressphase erlebt, die viel Zeit und Geld gekostet hat. Auch die Schulungen wurden im Gruppeninterview nicht als Unterstützung, sondern als weiterer Stressor für die Pflegekräfte geschildert. Die Digitalisierung führe im Alltag dazu, dass manche Pflegekräfte ständig Angst hätten, bei der Pflegedokumentation etwas Falsches einzugeben und bei der nächsten Prüfung kritisiert zu werden. Pflegekräfte hätten sich ganz bewusst dafür entschieden, mit Menschen zu arbeiten und nicht mit Technik. Nun seien sie aber plötzlich gezwungen, mit technischen Geräten gut umzugehen und gleichzeitig weiterhin gute pflegerische Arbeit zu leisten. Digitalisierung verprelle daher viele Pflegekräfte, die Menschlichkeit, Betreuung und Unterstützung von Menschen als ihr „Kerngeschäft“ betrachteten und nicht das Eingeben von Daten.

Nach Einschätzung eines Interviewteilnehmers werden gerade im stationären Bereich durch den Einsatz digitaler Geräte bei der Pflegedokumentation immer noch erhebliche Ressourcen gebunden, obwohl die Umstellung inzwischen als erfolgreich abgeschlossen gilt. Das System sei so aufgebaut, dass man die Digitalisierung letztendlich benötige. Man wünsche sich jedoch „abgespeckte Versionen“ der Pflegedokumentation, die nicht so viele Ressourcen verbrauchten.

Die „Ressourcen“, die hier „gebunden“ oder „verbraucht“ werden, sind das Engagement, die Kompetenz und die Kraft der Pflegekräfte, die nach dieser Darstellung beim Eintippen von Daten vergeudet werden. Digitalisierung ist aus dieser Sicht keine Unterstützung bei der Bewältigung des Fachkräftemangels, sondern führt im Gegenteil zu einem Verlust an Zeit für die Pflege und zu einem Verlust an Einsatzfähigkeit.

Ein anderer Teilnehmer im Gruppeninterview vertrat die Ansicht, die Digitalisierung habe den Aufwand bei der Pflegedokumentation und der alltäglichen Bürokratie sogar noch erhöht. Trotz der Veränderungen werde im Pflegebereich nicht weniger, sondern mehr dokumentiert.

Die Digitalisierung diene lediglich als Hilfsmittel, um die gestiegenen Anforderungen der Bürokratie etwas besser bewältigen zu können. Je schneller aber diese Anforderungen bewältigt werden könnten, auch dank der Digitalisierung, umso mehr Anforderungen zur Dokumentation kämen dann wieder neu auf die Pflegekräfte zu.

In den kritischen Äußerungen des Gruppeninterviews erscheint die Digitalisierung zum einen als alltäglicher Stressfaktor für Pflegekräfte, deren Belastung gestiegen ist, hinsichtlich des Zeitdrucks und bei den Anforderungen an Konzentration und Motivation. Dabei steht die aus dieser Sicht extrem aufwendige Pflegedokumentation im Mittelpunkt der Kritik. Das Eintippen von Daten ins Tablet wird nicht als Arbeitserleichterung, sondern als Zusatzaufgabe wahrgenommen, die nicht zum Kernbereich des Pflegeberufs gehört. Zum anderen wird die Digitalisierung als Überwachungsinstrument wahrgenommen, mit dessen Hilfe jede Handlung und jeder Schritt digital registriert werden und dem sich die Beschäftigten im Pflegebereich nicht entziehen können.

4.2.6 Akzeptanz der Digitalisierung bei Beschäftigten

Auch aus anderen Betrieben wurden Akzeptanzprobleme geschildert, die allerdings viel weniger gravierend erscheinen als die oben berichteten. Die Digitalisierung wurde keineswegs von allen Beschäftigten sofort und uneingeschränkt akzeptiert. Die Mehrheit der Befragten berichtete, es habe zu Beginn vor allem bei den Pflegekräften Bedenken, Vorbehalte oder „Berührungssängste“ gegenüber der Arbeit mit digitalen Geräten gegeben. Nach Angaben von Befragten reagierten die Mitarbeiter*innen im Pflegebereich individuell sehr unterschiedlich auf die Pläne zur Digitalisierung. Einzelne Pflegekräfte haben sich danach zu Anfang skeptisch oder sogar ablehnend zur Arbeit mit Tablets geäußert, während andere sofort positiv reagierten.

Berührungssängste im Wortsinn gab es zum Beispiel bei Pflegekräften einer stationären Einrichtung, die bei der Leitung nachfragten, ob die digitalen Endgeräte ausreichend versichert seien. Sie befürchteten, dass ihnen die Tablets bei der Arbeit im Pflegezimmer herunterfallen und zerstört werden könnten.

Auch Akzeptanzprobleme gegenüber der Digitalisierung generell oder Misstrauen hinsichtlich der Zuverlässigkeit digitaler Systeme wurden in den Gesprächen mehrfach thematisiert. In einem ambulanten Pflegedienst forderten zum Beispiel die Pflegekräfte, alle für ihre Arbeit wichtigen Daten trotz Digitalisierung weiterhin auch in Papierform bereitzuhalten. Wenn demnächst alles digitalisiert sei, müsse bei Störfällen in der EDV garantiert sein, dass die Pflegearbeit trotzdem ungestört weitergehen könne.

Dass man sich auf die Funktionstüchtigkeit digitaler Systeme stets verlassen kann, bezweifelten mehrere Befragte. Die Leiterin einer stationären Einrichtung wies zum Beispiel darauf hin,

dass die vollständige Digitalisierung des Betriebs auch mit Risiken verbunden sei. Sie sehe das Risiko, von der EDV völlig abhängig zu werden. Wenn die EDV dann ausfalle, sei man möglicherweise nur schwer in der Lage, die täglichen Aufgaben zu erledigen. Völlig papierlose Pflegeeinrichtungen werde es daher in absehbarer Zeit wohl nicht geben.

Nach Auskunft der meisten Gesprächspartner*innen haben sich die Berührungsängste und Vorbehalte bei Pflegekräften jedoch recht bald abgeschwächt. Fast alle betonten, dass die Akzeptanz der Beschäftigten gegenüber der Digitalisierung im Laufe der Zeit insgesamt immer mehr gestiegen sei. Die Berichte in einigen Interviews vermittelten den Eindruck, dass kurze Schulungen, ausreichend Zeit zur Eingewöhnung, Learning by Doing und alltägliche Routine im Umgang mit digitalen Geräten in der Regel ausreichen, um die Umstellung erfolgreich durchzuführen.

4.2.7 Ist das Alter der Beschäftigten ein wesentlicher Faktor?

In den Medien wird häufig die These verbreitet, dass vor allem ältere Beschäftigte erhebliche Berührungsängste gegenüber der Digitalisierung hätten. Mehrere Interviewpartner*innen widersprachen dieser These recht entschieden. Nach ihren Erfahrungen sind Akzeptanz oder Ablehnung der Digitalisierung nicht an das Alter gebunden, sondern können bei Beschäftigten aus allen Altersgruppen auftreten.

Mehrere Befragte sahen die Gründe für Akzeptanzprobleme weniger beim Alter, sondern vor allem bei einer individuellen Ablehnung moderner Technik. Der Leiter eines Pflegedienstes betonte zum Beispiel, die früheren Akzeptanzprobleme im Betrieb könne man nicht nur den älteren Mitarbeiter*innen zuschreiben. Unabhängig vom Alter seien vielmehr manche Menschen technikaffin und freuten sich auf jede Neuerung und andere eben nicht.

Bemerkenswert ist, dass in fast allen Interviews davon ausgegangen wurde, dass die Software, die aktuell vorliegt, für längere Zeit verbindlich ist und die Maßstäbe und Arbeitsweisen vorgibt, an die sich die Beschäftigten anpassen müssen. Eine stärkere Anpassung der Software an die Bedürfnisse der Mitarbeiter*innen im Pflegebereich wurde in der Regel nicht in Erwägung gezogen.

Lediglich in einem Gruppeninterview wurde eine technische Weiterentwicklung der Mensch-Computer-Interaktion thematisiert. Ein Teilnehmer vermutete, dass die Akzeptanz digitaler Geräte im Pflegebereich steigen werde, wenn eine Sprachsteuerung möglich sei. Zurzeit müsse alles eingetippt werden. Was „Alexa“ könne, müsse auch bei der Software für den Pflegebereich möglich sein. Man habe die Softwarefirma darauf hingewiesen, dass die Spracheingabe der nächste Entwicklungsschritt sein müsse. Vermutlich werde die Sprachsteuerung in vier oder fünf Jahren sowieso zum Standard gehören.

4.2.8 Digitalisierung in der Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen des Gesundheitswesens

Mit der Digitalisierung des Unternehmens verbinden die meisten Interviewpartner*innen auch den Wunsch, den regelmäßigen Datenaustausch und die Kommunikation mit anderen Akteur*innen des Gesundheitswesens einfacher, schneller und effizienter zu gestalten. Dieser Wunsch erfüllt sich zurzeit in der Regel jedoch nicht. Die digitale Vernetzung trifft hier auf erhebliche Hindernisse und Herausforderungen.

4.2.9 Lieber persönlich oder per Fax: Datenaustausch mit Arztpraxen, Apotheken und Krankenhäusern

Mehrere Befragte berichteten, ein digitaler Datenaustausch mit Arztpraxen, Apotheken und Krankenhäusern sei in den meisten Fällen nicht möglich, obwohl die von ihnen genutzte Software dies unterstütze. Der Kontakt erfolge daher überwiegend analog, meist per Post oder per Fax. Ein Interviewpartner betonte: Wenn es zu Hindernissen bei der Digitalisierung von Pflegeeinrichtungen komme, dann meist in der Kooperation mit Ärzt*innen, Apotheken und Krankenhäusern. Dort werde häufig noch die Datenübermittlung auf Papier bevorzugt. Dies habe für Pflegeeinrichtungen wenig erfreuliche Auswirkungen. Er begrüße es daher, dass der Gesetzgeber eine Digitalisierung im Gesundheitswesen vorantreibe.

Nach Ansicht eines anderen Gesprächspartners ist eine grundsätzliche Ablehnung der Digitalisierung vor allem unter Mediziner*innen recht verbreitet. Manche Ärzt*innen lehnten allerdings nicht nur die digitale Datenübermittlung ab, sondern hätten sogar Bedenken, Faxe aus den Pflegeeinrichtungen zu akzeptieren. Sie forderten einen Besuch in der Praxis. Persönliches Erscheinen werde gewissermaßen zur Pflicht gemacht. In der stationären Pflege habe man jedoch nicht immer die Zeit, sich mit Ärzt*innen persönlich auseinanderzusetzen. Der Leiter eines ambulanten Pflegedienstes sieht die hohen Kosten als Hauptursache: Eine Umstellung auf digitale Systeme ist nach seiner Einschätzung für viele Arztpraxen und Apotheken zu teuer.

In einer der befragten Pflegeeinrichtungen ist es jedoch nach erheblichen Mühen gelungen, eine digitale Vernetzung mit einer Apotheke aufzubauen. Die Einrichtungsleiterin berichtete, autorisierte Pflegefachkräfte könnten nun einmal pro Woche die Bestellung von Medikamenten online direkt an die Apotheke schicken. Das funktioniere in der Regel gut. Gefaxt werde nur noch selten bei Störungen. Vorab sei dazu eine spezielle Schulung für die Fachkräfte durchgeführt worden.

In einer anderen Pflegeeinrichtung versuchte man ebenfalls, Bestellungen bei den Apotheken über die Software abzuwickeln, während die Rezepte noch per Fax eintrafen. Nach Auskunft

der Einrichtungsleiterin verlief der digitale Kontakt jedoch nicht so reibungslos wie geplant. Die digitale Medikamentenbestellung ist nach ihrer Einschätzung ein sensibler und fehleranfälliger Bereich. Dabei gehe es auch um Datenschutzbestimmungen und um Datenschutzerklärungen, die wegen der freien Wahl der Apotheke bzw. der Arztpraxis von Pflegebedürftigen oder Angehörigen ausgestellt werden müssten.

4.2.10 „Ein Hemmschuh bei der Digitalisierung“: Hindernisse bei den Krankenkassen

Die Befragten aus ambulanten Pflegediensten berichteten vor allem von gravierenden Hindernissen beim digitalen Kontakt mit den Krankenkassen. Der Pflegedienstleiter eines ambulanten Dienstes stellte zum Beispiel fest: Für die ambulanten Pflegedienste erleichtere die Digitalisierung die Arbeit nicht in dem Ausmaß, das man früher erwartet habe. Trotz Digitalisierung müsse nämlich in der ambulanten Pflege auf Anweisung der Krankenkassen weiterhin mit Papierakten und handschriftlichen Leistungsnachweisen gearbeitet werden. Fast alle Kassen weigerten sich seit Jahren, Leistungsnachweise in elektronischer Form ohne zusätzliche Papierbelege zu akzeptieren. Die Leistungen müssten immer mehrfach erfasst und auch mehrfach versandt werden: elektronisch per Smartphone und parallel dazu handschriftlich auf Papier in zweifacher Ausfertigung.

Dieses umständliche und arbeitsintensive Verfahren ist offenbar ein großes Ärgernis für die Leitungen und die Beschäftigten der ambulanten Dienste. Die Doppelarbeit wurde in mehreren Interviews als überflüssige, nicht mehr zeitgemäße Belastung geschildert und kritisiert. Die Krankenkassen seien „ein Hemmschuh bei der Digitalisierung“, urteilte zum Beispiel der Leiter eines Pflegedienstes, dort fehle jede Akzeptanz für die Digitalisierung.

Zu der Frage, warum sich die Krankenkassen so standhaft weigern, den Datenaustausch mit ambulanten Diensten zu digitalisieren, gab es unterschiedliche Ansichten. Befragte vermuteten zum Beispiel eine technische und geistige Rückständigkeit der Kassen oder ein stures Festhalten an den gewohnten bürokratischen Abläufen. Ein Gesprächspartner vermutete, die Betrügereien von kriminellen ambulanten Diensten, die es vereinzelt durchaus gebe, könnten der Grund sein. Da der Staat nicht in der Lage sei, einzelne Kriminelle herauszufiltern, begegne er der ganzen Branche mit einem genrellen Misstrauen, unter dem ganz viele leiden müssten. Nach Auskunft einer Interviewpartnerin soll durch die handschriftliche doppelte Ausfertigung jedoch lediglich die Qualitätssicherung gewährleistet sein. Ob dieses auch in anderen Bereichen praktizierte Verfahren eines standardisierten Controllings tatsächlich zur Qualitätssicherung in der Pflege beiträgt, kann in diesem Aufsatz nicht beurteilt werden.

4.2.11 Unterschiedliche Systeme und technische Niveaus: Kompatibilität an den Schnittstellen

Probleme bei der digitalen Vernetzung gibt es nach Auskunft von Befragten durch die fehlende Kompatibilität der Software und der Hardware unterschiedlicher Akteur*innen. Für Pflegebetriebe stellt sich nicht nur die Frage, ob andere Akteur*innen, wie Arztpraxen, Apotheken und Krankenkassen den digitalen Datenaustausch wollen, sondern auch, ob sie es technisch können. Da es bei der Digitalisierung im Gesundheitswesen keine koordinierende Steuerung gibt, ist zunächst meist unklar, ob die unterschiedlichen Softwareprodukte und Hardwarekomponenten der Akteur*innen miteinander funktionieren und aufeinander abgestimmt benutzt werden können.

Mehrere Interviewpartner*innen wiesen darauf hin, dass die Partnerbetriebe häufig einen unterschiedlichen Stand hinsichtlich der technischen Ausstattung haben. Entweder gebe es keine kompatiblen Systeme bei den Akteur*innen oder ein/e Akteur*in sei technisch höher ausgerüstet als der andere. Dies zeige sich zum Beispiel beim Kontakt mit manchen Krankenhäusern, die Bedenken gegenüber einer digitalen Datenübermittlung hätten, unter anderem wegen Unklarheiten bei der Datensicherheit. Dort werde häufig gesagt: „Schicken Sie uns lieber erst mal ein Fax.“

Nach Einschätzung des Leiters eines ambulanten Pflegedienstes wird daher die Vernetzung mit anderen Akteur*innen weiterhin eine große Herausforderung sein. Die digitale Vernetzung zwischen der in seinem Pflegedienst benutzten Software und der Software in den Krankenhäusern, zum Beispiel im Case-Management, sei zurzeit noch völlig unklar. Ein Krankenhaus habe angekündigt, dass man das Entlassmanagement digitalisieren wolle. Das dort installierte System sei aber überhaupt nicht mit dem System des ambulanten Dienstes kompatibel. Daher habe bisher kein digitaler Datenaustausch stattfinden können: „Die digitale Schranke ist da noch zu.“

4.2.12 Zum Einsatz von Ortungssystemen, digitalen Geräten und Hilfsmitteln in Pflegeeinrichtungen

In den Gesprächen mit Interviewpartner*innen aus stationären Pflegeeinrichtungen spielten die Erfahrungen mit sensorgestützten Ortungssystemen und computerbasierten Meldesystemen sowie mit dem Einsatz digitaler Produkte bei Angeboten der Sozialen Dienste eine recht große Rolle. Bei diesem Themenkomplex ging es unter anderem um folgende Fragen: Können digitale Hilfsmittel die Arbeit der Pflegekräfte erleichtern? Unterstützen digitale Produkte die aktive Lebensgestaltung und das Wohlbefinden der Bewohner*innen von Pflegeeinrichtungen?

Die Beiträge zu diesem Aspekt der Digitalisierung zeigten, dass Sensoren und digitalisierte Produkte unterschiedlicher Art in Pflegeeinrichtungen recht weit verbreitet und zum Teil, wie eine Einrichtungsleiterin feststellte, „beinahe schon selbstverständlich“ sind. Das gilt besonders für sensorgestützte Ortungssysteme, die auch als „Dementenweglaufschutz“ oder als „Desorientierten-Schutzsysteme“ bezeichnet werden.

Ein zuverlässiges, gut handhabbares Ortungssystem ist für die befragten Pflegeeinrichtungen besonders wichtig, da demenziell erkrankte Bewohner*innen manchmal durch sogenannte Lauftendenzen gefährdet sein können. Wenn sie die gewohnte Umgebung verlassen, sind manche Betroffene desorientiert und finden den Rückweg nicht. Sie müssen möglichst rasch geortet und begleitet werden.

Bei den in den Interviews geschilderten Ortungssystemen handelt es sich meist um einen Funksensor, der in unterschiedlichen Formen angeboten wird – zum Beispiel als Uhr, als Armband, als Kette, als Anhänger – und mit Sensoren in den Eingangsbereichen bzw. an Ausgangstüren verbunden ist. Sobald jemand mit einem „Sensorarmband“ oder einer „Laufuhr“ die Sensoren an den Türen passiert, wird automatisch eine Meldung verschickt, wahlweise zum Beispiel an die Smartphones oder Pieper der Pflegekräfte oder an die Telefonanlage des Wohnbereichs.

Die meisten Interviewpartner*innen haben mit ihren aktuell genutzten Ortungssystemen gute bis sehr gute Erfahrungen gemacht. Fast alle Befragten schilderten diese Form der Digitalisierung als eine Möglichkeit, Pflegekräfte bei der täglichen Arbeit zu unterstützen und die Pflegearbeit etwas stressfreier zu gestalten. Die Leiterin einer Einrichtung beurteilte das Sensorsystem zum Beispiel als deutlichen Fortschritt gegenüber früheren Lösungen, wie den ständig bimmelnden Bewegungsmeldern. Früher sei es vorgekommen, dass Pflegekräfte nicht wussten, wie sie eine/n Bewohner*in mit Lauftendenz im Auge behalten und gleichzeitig ihre täglichen Pflegeaufgaben bei anderen erfüllen sollten. Das digitale Ortungssystem sei eine große Erleichterung für die Pflegekräfte, die beruhigter an ihre Arbeit gingen.

Es gab allerdings auch Interviewpartner*innen, die mit digitalen Ortungssystemen weniger gute Erfahrungen machten. In einer Einrichtung wurden zum Beispiel digitale Armbänder wieder abgeschafft, weil sie ständig piepten, sobald jemand in die Nähe des Signalkastens kam. Wenig erfreulich waren auch manche Erfahrungen mit digitalen „Laufuhren“, die sich ständig entladen haben und nur per Smartphone aufgeladen werden konnten. Nach Einschätzung einer Befragten sind digitale „Laufuhren“ für Pflegeeinrichtungen zu aufwendig, da sehr viel weitere digitale Technik nötig sei, um sie zu betreiben.

In einer anderen Einrichtung mussten die digitalen „Laufuhren“ wieder eingesammelt werden, nachdem die Heimaufsicht Bedenken angemeldet hatte: Bei den „Laufuhren“ handele es sich

danach um eine Art Fixierung, für die man einen Beschluss des Amtsgerichts benötige. Die Einrichtungsleiterin berichtete, dass man nun über andere Formen der Ortung, zum Beispiel über einen Sensor unter dem Rollator, diskutiere. Diese Ortung sei jedoch auch nicht optimal. Der Sensor müsse gewartet und oft aufgeladen werden und sei völlig nutzlos, wenn Bewohner*innen den Rollator irgendwo stehen lassen. Eine optimale technische Lösung, die tatsächlich praktikabel sei, habe man noch nicht gefunden. Die Einrichtungsleiterin denkt nun über alternative, nicht digitale Lösungen nach, unter anderem über einen geschützten, eingezäunten „Demenzgarten“, der in einigen Einrichtungen bereits getestet werde.

Einige Berichte aus den Interviews verdeutlichen, dass der Einsatz digitaler Ortungssysteme auch mit Problemen verbunden sein kann. Eine aufwendige Wartung und häufiges Aufladen, Fehlfunktionen bei einigen Produkten und eine ablehnende Haltung mancher Bewohner*innen, die den Funksensor als Belästigung empfinden, können gegen den Einsatz digitaler Systeme sprechen. Mehrere Gesprächspartner*innen betonten, dass es trotz digitaler Ortungssysteme und anderer Maßnahmen keine Garantie dafür gebe, dass keine demenziell erkrankten Bewohner*innen das Haus verlassen und mit großem Aufwand gesucht werden müssen.

Mehrere Befragte haben außerdem hervorgehoben, dass es nicht darum gehe, alle demenziell erkrankten Personen pauschal mithilfe digitaler Systeme zu überwachen. „Das Seniorenzentrum ist keine geschlossene Einrichtung“, betonte eine Einrichtungsleiterin. Bevor die digitale Ortung eines Pflegebedürftigen installiert werde, müsse eine sehr sorgfältige Abwägung stattfinden: Für welche Bewohner*innen ist zu ihrem Schutz eine Ortung tatsächlich unvermeidbar? Welche anderen Handlungsmöglichkeiten kann man Bewohner*innen, die in der Gefahr stehen, wegzulaufen, ansonsten anbieten?

Manche demenziell veränderten Menschen könnten durchaus das Haus verlassen, ohne dass sofort jemand hinter ihnen herlaufe, erklärte eine andere Einrichtungsleiterin. Sie könnten eine gewisse Strecke gehen, ohne sich zu verirren. Aber wie merke man, wann zum Schutz der Bewohner*innen dann doch eingegriffen werden müsse? Bei solchen Entscheidungen kann nach Ansicht der Leiterin möglicherweise der „smarte Spazierstock“ mit GPS-Sender helfen, der eine Meldung erst dann sende, wenn ein vorher ausgewählter Bewegungsradius überschritten sei. Dann wisse man, dass die gemeldeten Bewohner*innen den Weg zurück doch nicht allein finden. Der Spazierstock wurde im Rahmen des Projekts „DigiQuartier“ in den Einrichtungen vorgestellt und fast überall positiv beurteilt.

Die Nützlichkeit des smarten Spazierstocks wurde allerdings von einer anderen Befragten bezweifelt. Der Stock mit GPS sei einerseits vom Grundgedanken her eine gute Idee. Andererseits könne eine Meldung unnötige Sorge auslösen, da man nicht wissen könne, ob der Stock nicht einfach irgendwo vergessen worden sei. Der digitale Stock ist nach Einschätzung dieser

Befragten ebenso unzureichend wie andere Ortungssysteme. Besser als der Spazierstock sei zum Beispiel die Kombination eines GPS-Senders mit einem dauerhaft installierten Hausnotruf, der dadurch eine größere Reichweite bekomme und bei Bedarf auch automatisch eine professionelle Notfallhilfe in Bewegung setze. Digitale Ortungsgeräte müssen nach Ansicht dieser Befragten technisch unbedingt noch weiterentwickelt werden, da sie die Erwartungen in der Praxis oft noch nicht erfüllen.

4.2.13 Der Einsatz digitaler Geräte im Aufgabenbereich des Sozialen Dienstes

Für die Arbeit der Sozialen Dienste der stationären Einrichtungen wurden nach Auskunft mehrerer Gesprächspartner*innen schon vor einiger Zeit moderne technische Geräte zur Aktivierung, zur Betreuung und zur Unterhaltung der Bewohner*innen angeschafft. Befragte berichteten zum Beispiel von Spieleprogrammen und Wii-Konsolen, mit denen sportliche Aktivitäten, wie zum Beispiel ein virtuelles Kegelspiel, an einem großen Bildschirm angeboten werden können.

Auch Tablets mit Programmen zum Gedächtnistraining, zum Vorlesen von Geschichten und für diverse Spiele wie Memory sind in den stationären Einrichtungen vorhanden. In den meisten Interviews wurden diese digitalen Produkte überwiegend positiv beurteilt. Bewohner*innen und Betreuungskräfte könnten mithilfe der Tablets gemeinsam aktiv den Alltag gestalten, urteilte eine Befragte. Betreuungskräfte und Bewohner*innen gehen beim Spielen anscheinend mit der Zeit und sind offen für digitale Innovationen.

Der ausführliche Erfahrungsbericht der Leiterin des Sozialen Dienstes in einer stationären Einrichtung vermittelte allerdings ein etwas anderes Bild. Die Betreuungskräfte der Einrichtung versuchen danach immer wieder, Bewohner*innen zum Spielen mit einer Wii-Spielekonsole oder zur Beschäftigung mit Spieleprogrammen auf Tablets zu motivieren. Im Moment sei jedoch niemand daran interessiert. Diese Form des Spielens werde einfach nicht verlangt.

Die Leiterin des Sozialen Dienstes berichtete, die Bewohner*innen wollten stattdessen lieber „Mensch ärgere Dich nicht“ oder andere traditionelle Gesellschaftsspiele nutzen. Auch die Bastelgruppen, die Gruppentreffen mit Livemusik, das sonntägliche Bingospielen und die regelmäßigen Feste seien sehr beliebt und immer gut besucht. Nach Einschätzung der Befragten bevorzugen die heutigen Bewohner*innen „das alte Spielen von damals“ und andere traditionelle Gruppenaktivitäten im Hause. Dabei sei vor allem das Miteinander wichtig. Die Bewohner*innen wollten zusammensitzen, beim Spielen und Basteln Kaffee trinken, sich dabei auch unterhalten und etwas Klatsch austauschen.

Die Interviewpartnerin betonte, sie lehne den Einsatz digitaler Geräte keineswegs generell ab. Man habe im Hause die technischen Möglichkeiten und wolle auch mit der Zeit gehen. Aber

die meisten jetzigen Bewohner*innen wünschten sich vor allem menschliche Gemeinschaft und Gespräche und könnten mit technischen Geräten nicht viel anfangen. Die nächste Generation der Senior*innen werde digitale Geräte aber vielleicht ganz anders beurteilen.

In einer anderen Pflegeeinrichtung will man zurzeit auf die Anschaffung neuer digitaler Geräte, in diesem Fall elektronischer Fahrräder für virtuelle Touren, eher verzichten. Die Leiterin der Einrichtung erklärte, sie beurteile virtuelles Fahrradfahren nicht so positiv. Jene Bewohner*innen, die noch beweglich genug seien, sollten sich besser draußen bewegen. Manche Bewohner*innen seien sehr schwer zu motivieren an die Luft zu gehen. Sie kämen viel zu selten nach draußen. Nach ihrer Ansicht ist es daher besser, ein E-Bike oder Elektro-Kettcar anzuschaffen, das für Fahrradtouren in der Umgebung geeignet ist.

4.2.14 Überall Internet – auch für Pflegebedürftige

Bemerkenswert ist, dass in allen stationären Pflegeeinrichtungen zum Zeitpunkt der Befragung ein Internetzugang für Bewohner*innen entweder bereits zur Verfügung stand oder kurzfristig eingerichtet werden sollte. Alle Gesprächspartner*innen gingen davon aus, dass ein hauseigenes Internetangebot zumindest bei einigen Bewohner*innen auf Interesse stößt und auch genutzt wird. In mehreren Interviews wurde von Bewohner*innen berichtet, die Laptops, Tablets und Smartphones mitgebracht haben. Einige haben bereits ihren Wunsch nach einem Internetzugang offiziell angemeldet.

Einige Befragte sprachen sich zwar nicht gegen den Internetzugang für Bewohner*innen aus, waren aber skeptisch. Eine Gesprächspartnerin erklärte, die Bewohner*innen, die jetzt in stationären Einrichtungen lebten, gehörten in der Regel nicht zu den Nutzern digitaler Geräte. Sie seien damit meist überfordert. Die technische Entwicklung unterstütze eher die nächste Generation, die mit digitalen Geräten zumindest vertraut oder sogar damit aufgewachsen sei.

Ein anderer Gesprächspartner hielt es für problematisch, im stationären Bereich zum Beispiel einen Touchscreen oder andere digitale Steuerungselemente in den Zimmern anzubringen. Die heutigen Bewohner*innen von Pflegeeinrichtungen könnten solche Angebote nicht nutzen. Für sie seien Schalter im Grunde das Beste, da sie damit aufgewachsen und mit der Bedienung vertraut seien.

4.2.15 Welchen Nutzen bringt die Digitalisierung privater Wohnungen?

Ein weiterer Themenkomplex der Gespräche waren Smarthome-Produkte und andere digitale bzw. internetbasierte Angebote, die auch für eine Nutzung in privaten Haushalten geeignet

sind. Welchen Nutzen bieten solche Produkte und Anwendungen für Senior*innen, für pflegebedürftige Menschen und pflegende Angehörige? Könnte der Einsatz digitaler Technik in Haushalten einen längeren Verbleib pflegebedürftiger Menschen in der privaten Wohnung unterstützen?

4.2.16 Smarthome und „Senioren-Alexa“: erheblicher Nutzen und erhebliche Bedenken

Die Gesprächspartner*innen nannten eine recht große Bandbreite unterschiedlicher digitaler Anwendungen, die das alltägliche Leben älterer oder pflegebedürftiger Menschen nach ihrer Einschätzung angenehmer machen könnten. Mehrfach wurden die erweiterten Möglichkeiten zur Kommunikation mit anderen Menschen (zum Beispiel über WhatsApp) und die Nutzung digitaler Technik im Bereich der ärztlichen Versorgung hervorgehoben und positiv bis sehr positiv beurteilt.

Bei der Verwirklichung des Ziels des Kreises Recklinghausen „ambulant vor stationär“ sind nach Ansicht einer Interviewpartnerin zwar vor allem ambulante Pflegedienste gefordert. Aber auch Vermittlungsdienste wie „Essen auf Rädern“ oder Getränke- und Supermarktlieferdienste müssten einbezogen werden. Hier könne die Digitalisierung im Quartier möglicherweise ansetzen.

Digitale Technik kann nach Ansicht dieser Befragten außerdem für Versorgungsfragen im Bereich Medizin nutzbar gemacht werden, zum Beispiel um bessere Kontakte zu Ärzt*innen herzustellen. Dazu müsse man aber noch mehr auf die Arztpraxen zugehen, wobei Schweigepflicht und Datenschutz immer mitgedacht werden müssten. Gerade der Kontakt zu den Mitarbeiter*innen in den Arztpraxen könne durch digitale Technik patientenfreundlicher gestaltet werden.

Der Leiter eines Pflegedienstes beurteilte Smarthomes dagegen als „Zukunftsmusik“. Die heutigen Senior*innen seien nicht mit der Digitalisierung aufgewachsen. Für die nachfolgende Generation sehe das schon ganz anders aus. Vorstellbar sei aber jetzt schon eine sprachgesteuerte „Senioren-Alexa“. Dort könnten alle wichtigen Telefonnummern gespeichert sein, von Hausärzt*innen, von der Apotheke, vom Lebensmittelladen. Sehr sinnvoll sei auch eine automatische Herdabschaltung.

Der digitale Kontakt zu Getränkelieferdiensten wie „Flaschenpost“ oder die Anwendung der Sprachsteuerung mit „Siri“ oder „Alexa“ ermögliche alten und pflegebedürftigen Menschen mehr Selbstständigkeit, betonte ein anderer Interviewpartner. Ältere, die ein bisschen vergesslich seien, könnten mithilfe von „Alexa“ ihr Wissen auffrischen, Bettlägerige das Licht nach ihren Wünschen automatisch regulieren. Die technische Entwicklung könne vielen Menschen etwas weiterhelfen.

Damit gibt es nach Ansicht dieses Gesprächspartners durch die Digitalisierung privater Wohnungen einen Fortschritt in Richtung des Ziels, auch bei Pflegebedürftigkeit selbstständig leben zu können. Auch Kurse zu WhatsApp könnten für Ältere eine Unterstützung sein. WhatsApp habe vielen Älteren, die vorher keinen Zugang zum Internet hatten, einen Weg geöffnet und ihnen geholfen, den Kontakt zu ihrer Familie zu halten.

Andere Interviewpartner*innen beurteilten digitale Geräte im privaten Haushalt dagegen eher zurückhaltend positiv bis skeptisch, unter anderem wegen der Kosten. Mehrere Befragte wiesen darauf hin, dass die meisten alten Menschen Unterstützung bei der Installation digitaler Geräte und beim Zugang zum Internet brauchten. Da nicht jeder technisch versierte Enkelkinder habe, verursachten Installation und Hilfestellung meist hohe Kosten. In der Pflegeberatung gebe es aber Familien, in denen schon der Anschluss an den Hausnotruf ein Problem sei, da sich die Familie die monatlichen Kosten kaum leisten könne.

Eine Befragte betonte, die Möglichkeit, per WhatsApp Kontakt zu Verwandten zu halten, sei für alte Menschen sicherlich eine Freude. Aber auch die Nutzung solcher Angebote sei mit Kosten verbunden. Möglicherweise änderten sich aber in Zukunft die Prioritäten beim Geldausgeben, wenn den Menschen der digitale Kontakt innerhalb der Familie sehr wichtig sei.

Ein anderer Interviewpartner gab zu bedenken, dass es im Bereich Smarthome inzwischen eine unüberschaubare Fülle von Anbieter*innen und Produkten gebe. Der Nutzen einzelner Produkte sei daher manchmal sogar für ihn schwer zu beurteilen, obwohl er technikaffin sei und Smarthome-Anwendungen auch privat einsetze. Nach seiner Einschätzung ist bei digitaler Technik im häuslichen Bereich das Hauptproblem oft die Installation. Es gebe nur wenige Anbieter*innen, die Smarthome-Anwendungen dann tatsächlich auch installierten. Für einen älteren Menschen sei es sicher schön, wenn das Licht automatisch angehe, sobald er den Raum betrete. Aber viele seien überfordert, wenn sie – wie von Anbieter*innen vorgesehen – die Lichanlage selbst programmieren müssten. Eine Installation bei Kund*innen zu Hause sei aber häufig sehr teuer und für manche Älteren kaum erschwinglich. Ältere Menschen hätten dann vielleicht ein digitales Gerät zu Hause liegen, könnten es aber nicht installieren und nicht nutzen.

Bei einigen Gesprächspartner*innen gab es, trotz einer insgesamt positiven Beurteilung des Nutzens, auch erhebliche Bedenken gegenüber digitalen Produkten in der häuslichen Umgebung, da solche Geräte als Überwachungsinstrumente eingesetzt werden könnten. Der Leiter eines Pflegedienstes wies zum Beispiel darauf hin, dass digitale Überwachungsgeräte für demenziell Erkrankte immer ein ethisch-moralisches Problem darstellten, da sie in das Selbstbestimmungsrecht eingreifen. Ein Einverständnis der Patient*innen zur Überwachung zu bekommen, sei gerade bei beginnender Demenz schwierig.

Auch andere Befragte bewerteten digitale Geräte in der häuslichen Pflege und Betreuung wegen des Potenzials zur Überwachung als „zweischneidig“ oder als problematisch. Eine Befragte betonte zum Beispiel, es sei zwar technisch möglich, eine Wohnung komplett mit Kameras zu überwachen, so dass man jederzeit sehen könne, wie es der pflegebedürftigen Person gehe. Andererseits sei dies aber ein Eingriff in die Privatsphäre. Wenn Pflegebedürftigen dann etwas passiere, müsse außerdem auch die Infrastruktur mit Notfallhelfer*innen vorhanden sein, die sich dann um die Person kümmern. Die Befragte beurteilte daher die Vorstellung, den Mangel an Pflegekräften durch Digitalisierung der Privatwohnungen aufzufangen, sehr kritisch: Auch wenn man die Wohnungen der Pflegebedürftigen mit digitaler Technik ausstatte, habe man immer noch zu wenige Pflegefachkräfte.

Eine andere Interviewpartnerin gab zu bedenken, ob es denn tatsächlich gut und wünschenswert sei, wenn Ärzt*innen nur noch per Bildschirm mit Patient*innen kommunizieren. In diesem Fall sei der Nutzen der Digitalisierung fraglich. Bei der Vorstellung des Projekts DigiQuartier im Bürger*innenausschuss der Stadt sei darauf hingewiesen worden, dass es nicht darum gehen könne, dass in Zukunft jeder zu Hause am PC sitze, sondern dass man sich weiterhin im Stadtteil begegnen wolle. Bildschirmkontakte könnten eine reale Begegnung im Quartier nicht ersetzen.

4.3 Fachkräftemangel und andere Engpässe: Wie Pflegeakteur*innen die Zukunft der Pflege im Kreis Recklinghausen beurteilen

Das Leitbild des Kreises Recklinghausen für die Pflege heißt „ambulant vor stationär“. Ziel ist es, ältere Menschen möglichst lange in ihrer Selbstständigkeit zu unterstützen. Eines der zentralen Anliegen des Projektes DigiQuartier ist es dieses Ziel zu unterstützen. Die Ausgangsthese war, dass die Digitalisierung die Möglichkeit fördert, dass Ältere so lange wie möglich zu Hause in den eigenen vier Wänden leben.

Im Zuge von Interviews mit Pflegeakteur*innen im Kreis Recklinghausen zum Stand und zur Einschätzung der Digitalisierung in der Pflege wurde immer auch nach Problemen gefragt, die den Ansatz „ambulant vor stationär“ behindern. Zwei dieser Hindernisse sind besonders prägnant: der Fachkräftemangel und der Mangel an Plätzen in der Kurzzeitpflege. Im Folgenden wird beschrieben, wie die Pflegeeinrichtungen den Fachkräftemangel einschätzen, wie sie damit umgehen und wie Engpässe in der Kurzzeitpflege eine Strategie „ambulant vor stationär“ erschweren.

4.3.1 Gründe für den Fachkräftemangel

Ungleiche Chancen für Betriebe auf dem Fachkräftemarkt

Der Fachkräftemangel in der Pflege ist ein allgemeines Problem, aber er trifft die Unternehmen unterschiedlich. Am stärksten betroffen sind nach Angaben von Interviewpartner*innen die ambulanten Pflegedienste, etwas geringer die stationären Einrichtungen. Es gebe eine Abwanderung von Fachkräften aus der ambulanten und der stationären Pflege in die Krankenhäuser. Außerdem gebe es ein Gefälle von den kleinen Unternehmen zu den großen; letztere hätten deutlich weniger Probleme. Für die Forderung „ambulant vor stationär“ sind das keine guten Voraussetzungen.

Besonders deutlich wurden die Probleme bei den beiden kleineren ambulanten Dienstleistern in der Befragung. Für Frau Rekos, Mitinhaberin des ambulanten Pflegedienstes REWA Pflege team 2000 in Castrop-Rauxel, ist der steigende Bedarf bei der ambulanten Pflege nur schwer zu decken. Es gebe nicht genügend Fachkräfte. Insbesondere fehlten gute examinierte Kräfte. Dieser Mangel hat nach Ansicht von Frau Rekos mehrere Gründe. Zum einen könnten Fachkräfte in den Krankenhäusern bessere Angebote bekommen. Aber auch innerhalb der Branche hätten größere Träger, wie zum Beispiel die Caritas, Vorteile bei der Rekrutierung von Fachkräften gegenüber kleineren Unternehmen. Die größeren Träger könnten Fördergelder bekommen, sie könnten Weihnachtsgeld, Urlaubsgeld und Zuschläge für Wochenendarbeit zahlen. Ihr kleiner ambulanter Dienst könne das nicht.

Herr Oening, Leiter des ambulanten Pflegedienstes abc Sozialstation in Herten, betonte, man könne als kleiner ambulanter Dienst nur versuchen, das vorhandene Personal unter allen Umständen zu halten. Allerdings könne er nicht annähernd die Gehälter zahlen, die in Kliniken gezahlt werden. Und auch die stationären Einrichtungen der Altenpflege könnten bessere Gehälter bezahlen. Es sei daher nachvollziehbar, dass die Mitarbeiter*innen in ambulanten Diensten über einen Wechsel nachdächten. Hinzu komme, dass die stationären Einrichtungen zusätzliche Stellen bezahlt bekämen, während die Refinanzierung im ambulanten Bereich nicht gesichert sei.

Aber nicht nur große Unternehmen aus der Pflegebranche, wie Krankenhäuser und stationäre Einrichtungen, sind Mitbewerber*innen um die Fachkräfte und bereiten den ambulanten Diensten Probleme. Frau Wessel vom ambulanten Dienst der Lebenshilfe Dorsten führt die Tatsache, dass es immer weniger Bewerbungen gibt, auch auf den Umstand zurück, dass sich viele Alten- oder Krankenpfleger*innen bei der Schulintegration (Begleitung von behinderten Kindern in der Schule) bewerben. Durch das neue Teilhabegesetz sei der Markt um die Arbeitskräfte noch härter umkämpft.

Nicht alle befragten Unternehmen spüren bereits einen Fachkräftemangel. So erläuterte Herr Kirsch, Leiter der Pflegeeinrichtung Kirsch KG, dass es in der Branche zwar einen gewissen Fachkräftemangel gebe. Dieser wirke sich aber im Unternehmen Kirsch nicht gravierend aus. Offene Stellen könne man in der Regel schnell besetzen. Herr Kirsch führte die positive Situation im Unternehmen unter anderem auf eine hohe Ausbildungsquote zurück.

Auch Frau Schroer-Klösener vom Seniorenzentrum Barkenberg der AWO sieht in ihrem Haus zurzeit noch keinen Fachkräftemangel. Derzeit liege die die Fachkraftquote des Seniorenzentrums bei 52 % (gesetzliche Quote 50 %). Die Fluktuation sei sehr gering. Bei einem Engpass seien die langjährigen Mitarbeiter*innen bereit, kurzfristig einzuspringen. Dank der guten Belegung sei man in der Lage, Überstunden auszahlen zu können. Dies sei für viele andere Einrichtungen nicht möglich.

Auch die Rekrutierung neuer Fachkräfte scheint für das Seniorenzentrum zurzeit kein Problem zu sein. Frau Schroer-Klösener berichtete, sie suche aktuell über die AWO-Stellenbörse intensiv nach einer neuen Fachkraft für die Nacht, um das angekündigte Ausscheiden eines Mitarbeiters bereits prophylaktisch auffangen zu können. Innerhalb einer Woche seien vier Bewerbungen von Fachkräften eingegangen, die sich auf Nachtarbeit spezialisieren wollten.

Die Arbeitsbedingungen

Ein Grund, weshalb der Fachkräftemangel insbesondere in der ambulanten Pflege als gravierend empfunden wird, sind nach Ansicht von Frau Rohde und Frau Rüsenschmidt vom Seniorenbüro Herten die Arbeitsbedingungen. Die stationäre Pflege sei bei den meisten Fachkräften beliebter, da die Arbeit geregelter sei. Ambulante Kräfte brauche man morgens und dann erst wieder abends, in Teilzeit oder als geteilte Dienste. Und nicht immer sei die Arbeit im ambulanten Bereich angenehm. Da komme beispielsweise die Pflegekraft in einen Stau und werde dann vom Kunden mit den Worten empfangen: „Wo bleiben Sie denn?“

Auch die Einteilung der Touren sei für den Pflegedienst mitunter ein beinahe unlösbares Problem, „eine Quadratur des Kreises“. Wer sind heute die Kund*innen? Wer ist gerade im Krankenhaus? Wer von den Beschäftigten ist krank oder kann gerade nicht? Bei der Zusammenstellung der Touren müsse außerdem darauf geachtet werden, dass es unterschiedlich ausgebildete Pflegekräfte gebe. Manche Tätigkeiten dürfen Assistenzkräfte nicht ausführen; sie sind nur examinierten Pflegefachkräften gestattet. Nach Angaben der Gesprächspartnerinnen führen diese Vorschriften immer wieder zu „Graubereichen“.

Schlechtes Image und geringe gesellschaftliche Wertschätzung

Als weitere Gründe für den Mangel an Fachkräften im Pflegebereich werden in einigen Interviews auch das schlechte Image und die fehlende gesellschaftliche Wertschätzung genannt.

Dass sich zu wenige junge Menschen für eine Ausbildung in der Altenpflege interessieren, liegt nach Ansicht von Herrn Oenning nicht nur an der geringen Bezahlung, sondern hat auch etwas mit dem Ansehen des Berufes zu tun. Die „Krankenschwester“ habe ein höheres Ansehen als die „Altenpflegerin“. Wenn jetzt die generalistische Ausbildung für alle Pflegeberufe eingeführt werde und ein Wechsel zu den Krankenhäusern noch leichter sei, werde sich die Situation in der Altenpflege noch verschärfen.

Schuld daran sind nach Ansicht von Gesprächspartner*innen auch die Medien. Der Altenpflegeberuf, so Frau Meyer, Leiterin der maxQ Pflegeschule in Castrop-Rauxel, werde dort oft schlecht dargestellt. Dieses mediale Bild des Altenpflegeberufs treffe dann auf Jugendliche, deren Anzahl infolge des demografischen Wandels geringer wird.

Fehlende gesellschaftliche Wertschätzung wurde auch im Gruppeninterview im Caritasverband konstatiert. Der gesamte Bereich der Wertschätzung für Pflegende (professionelle Pflege und familiäre Pflege) sei völlig vernachlässigt worden und habe sich zum Negativen entwickelt. Dies zeigten zum Beispiel auch die Bestnoten, die im Prüfungssystem für professionelle Pflege vorgesehen seien. Die Bestnote, die man jetzt in der Prüfung bekommen könne, heiße: „Keine Auffälligkeiten“. Solange der Pflegebereich keine gesellschaftliche Wertschätzung erhalte, könne man den Mangel an Fachkräften nicht beseitigen.

Zum Verlust der Wertschätzung haben danach auch die Maßnahmen des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherungen (MDK) beigetragen. Die MDK-Berichte hätten eine „Misstrauenskultur“ gegenüber der professionellen Pflege aufgebaut. Inzwischen fehle das Vertrauen zu den Pflegekräften, also die Überzeugung in der Gesellschaft, dass Menschen, die in der Pflege tätig sind, dies auch gerne tun. Solange es gegenüber der professionellen Pflege kein Vertrauen mehr gebe, gebe es auch kein steigendes Interesse am Pflegeberuf.

Digitalisierung mitverantwortlich für den Fachkräftemangel?

Die Vermutung, dass auch die Digitalisierung schon heute und in Zukunft zum Mangel an Pflegekräften beiträgt, wurde nur in einem der Gespräche geäußert, und zwar von Interviewpartner*innen aus dem Gruppengespräch im Caritasverband. Nach der Argumentation im Gruppeninterview verändere sich der Pflegealltag durch die Digitalisierung gravierend. Dies wirke sich negativ auf die Wahrnehmung des Pflegeberufs bei den Beschäftigten selbst aus. Digitalisierung verprelle viele Pflegekräfte, die Menschlichkeit, Betreuung und Unterstützung von Menschen als ihr „Kerngeschäft“ betrachteten und nicht das Eingeben von Daten.

Die Digitalisierung führe dazu, dass manche Pflegekräfte ständig Angst hätten, bei der Dokumentation per Tablet etwas Falsches einzutippen. Die Angst, wegen falscher Eingaben kritisiert zu werden, vertreibe Beschäftigte aus der Pflege. Diese Angst habe es früher zur Zeit der

Übergabebücher nicht oder nicht in diesem Maße gegeben. Bei der Übergabe habe man früher die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Menschen besprochen. Heute würden die Menschen nicht mehr besprochen, sondern nur noch eingegeben, in dem Glauben, dass noch jemand anderes diese Angaben lese. Aufgrund des Zeitmangels sei dies jedoch häufig nicht der Fall.

4.3.2 Die Folgen des Fachkräftemangels

Ambulante Pflegedienste müssen manchmal Kund*innen abweisen

Dass der Fachkräftemangel im Bereich der ambulanten Pflege bereits jetzt deutliche Folgen für die häusliche Pflege hat, lässt sich nach Angaben von Frau Meyer (maxQ Pflegeschule) auch quantitativ beziffern. Sie schätzt, dass ambulante Pflegedienste ca. 30 % mehr Kund*innen aufnehmen könnten, wenn sie genügend Personal hätten.

Der Bedarf an ambulanter Pflege sei groß und werde größer. Wenn Beschäftigte dann auch noch zu anderen Arbeitgeber*innen wechselten, müssten sogar bestehende Verträge mit Kund*innen gekündigt werden. Dies seien keine Einzelfälle. In solchen Fällen bleibe den Kund*innen nichts anderes übrig, als zu Pflegediensten zu wechseln, die keine guten Pflegeleistungen anbieten und die man daher zu den „schwarzen Schafen“ zählen müsse, die es auch im Kreis Recklinghausen gebe. Durch diesen Mechanismus helfe Fachkräftemangel diesen „schwarzen Schafen“ zu überleben.

Schwierigkeiten bei der Rekrutierung neuer Fachkräfte

Die Rekrutierung neuer Fachkräfte wird schwieriger und verändert sich. Frau Schmalz, Leiterin des Josefsbaus in Castrop-Rauxel, berichtete von deutlichen Veränderungen beim Bewerbungsprozess. Zu Beginn ihrer Leitungstätigkeit vor rund 10 Jahren habe sie sehr regelmäßig mehrere Bewerbungen von Pflegefachkräften erhalten. Inzwischen habe sich die Situation völlig verändert. Wenn jetzt eine Bewerbung von einer Fachkraft eintreffe, sei dies ein besonderes Ereignis. Dann laufen die Mitarbeiter*innen aus der Verwaltung direkt zu ihr. Sie rufe die Fachkraft sofort an und stehe jederzeit für ein Gespräch zur Verfügung.

Auch die Situation im Vorstellungsgespräch habe sich deutlich verändert. Sie habe früher in den Vorstellungsgesprächen viele Fragen gestellt und danach eine Auswahl treffen können. Jetzt stellten die Bewerber*innen die Fragen, vor allem zu den Arbeitsmodalitäten, zum Beispiel: Wie machen Sie hier die Dienstplangestaltung? Habe ich am Wochenende frei? Die Pflegefachkräfte könnten sich jetzt die Arbeitsplätze aussuchen.

Sinkendes Niveau bei manchen neuen Fachkräften

Wenn die Rekrutierung von Pflegekräften immer schwieriger wird, kann das auch dazu führen, dass heute Bewerber*innen eingestellt werden, die früher keine Chancen hatten. Herr Schümchen, Pflegedienstleiter beim Caritasverband, berichtete von einem deutlich gesunkenen Niveau des Ausbildungsstandes der Bewerber*innen in den letzten Jahren. Dies gelte für den stationären Bereich ebenso wie für die ambulante Krankenpflege. Im ambulanten Dienst stelle man heute Bewerber*innen ein, die man vor zwölf Jahren nicht eingestellt hätte.

Früher habe man junge Pflegefachkräfte nach der Ausbildung sofort in der ambulanten Krankenpflege voll einsetzen und überall hinschicken können. Heute müssten sogar bereits ausgebildete Pflegekräfte zunächst „eine Nacherziehung“ erhalten, bevor sie in der ambulanten Pflege einsetzbar seien. Die Aufgaben der Pflegedienstleitung hätten sich daher in den letzten Jahren verändert. Es gehe nicht darum, jungen Pflegekräften zu sagen, wie man pflegt, sondern darum, ihnen zunächst grundlegende Werte des Lebens zu vermitteln und das Verständnis für die Pflege zu wecken. Besonders Auszubildende müssten zuerst die angemessene Haltung gegenüber dem Pflegeberuf und gegenüber den Pflegebedürftigen erlernen, bevor sie einsetzbar seien.

In Krankenschulen habe man deshalb Unterrichtseinheiten zum Verhalten gegenüber Pflegebedürftigen entwickelt, zum Beispiel zum Thema „Wie betrete ich ein Patientenzimmer?“. Man müsse Auszubildenden vermitteln, dass man anklopfe, bevor man ein Zimmer betrete, und dass man Patient*innen begrüße und um Erlaubnis bitte, bevor man etwas tue. Das Grundverständnis zum Verhalten gegenüber anderen Menschen sei nicht mehr gegeben und müsse daher bei jungen Pflegekräften in Form einer „Nacherziehung“ vermittelt werden. Manche Eltern hätten offenbar versäumt, solche Grundlagen des Verhaltens zu lehren.

Herr Kirsch machte auf ein weiteres Problem des Arbeitsmarktes für Pflegefachkräfte aufmerksam. Nach seiner Einschätzung gibt es „eine Dunkelziffer“ von Pflegekräften, die immer mal wieder zur Verfügung stehen. Dabei handele es sich aber meist um Bewerber*innen, die eine gute Einrichtung nicht unbedingt beschäftigen wolle. Daher sei es ein wichtiges Anliegen des Unternehmens, selbst für Qualität bei den Pflegefachkräften zu sorgen. Um die Qualität neuer Pflegekräfte festzustellen, habe man deshalb ein aufwendiges Einarbeitungskonzept entwickelt. Zur Prüfung setze man Externe ein. Dadurch könne man sich einen Überblick verschaffen und feststellen, ob die Bewerber*innen für die Tätigkeit im stationären oder im ambulanten Bereich geeignet seien.

Alternativen zur professionellen Pflege

Was passiert, wenn Pflegebedürftige wegen des Mangels an Fachkräften keine ambulanten Dienste mehr finden? Einerseits, so Frau Rekos, sei absehbar, dass Pflege dann wieder häufiger von pflegenden Angehörigen übernommen werde. Eine zweite Möglichkeit seien Pflegekräfte aus Polen oder Litauen, die schon heute in der 24-Stunden-Betreuung eingesetzt werden. Dies sei für die betroffenen Familien auch kostengünstiger als eine Betreuung durch ambulante Pflegedienste. Die dritte Möglichkeit seien Pflegeheime, aber auch dort gebe es mittlerweile Engpässe.

Auf den Umstand, dass der Pflegenotstand nicht nur für die Pflegebedürftigen ernsthafte Konsequenzen haben wird, sondern auch gesellschaftspolitische Rückschritte bewirken kann, machte Frau Rohde von der Stadt Herten aufmerksam. Wenn professionelle Altenpflege nicht mehr flächendeckend gewährleistet werden könne, werde dies zu Lasten der Angehörigen gehen. Und hier werden es vor allem die Frauen sein, die die häusliche Pflege übernehmen und berufliche Interessen zurückstellen, weil sie sich in der Verantwortung sehen.

Eine sinkende Fachkräftequote führt zu Veränderungen der Tätigkeitsprofile

Im Gruppeninterview im Caritasverband wurde vermutet, dass der zunehmende Fachkräftemangel sich in Zukunft auch auf die jetzt bei 50 % liegende Fachkräftequote auswirken wird. Hier werde sich ein anderes System etablieren. Es werde weniger examinierte Fachkräfte in den Einrichtungen geben und eine Veränderung bei der Aufgabenverteilung. Die Fachkräfte müssten in Zukunft mehr Anleitungs- und Kontrollaufgaben übernehmen. Man werde wahrscheinlich die Aufgaben splitten und eine stärkere Spezialisierung einführen. Dies habe aber auch eine negative Auswirkung: Die Organisationsbereiche müssten infolge der Spezialisierung immer größer werden, um den nötigen Umsatz zu erbringen. Ob eine Pflegeeinrichtung dadurch menschlicher werde, sei fraglich.

Für den ambulanten Pflegedienst abc Sozialstation Herten ist sogar ein völliger Verzicht auf examinierte Kräfte, verbunden mit dem Verzicht auf bestimmte Dienstleistungen, in Zukunft denkbar. Man habe schon jetzt nur noch einige wenige examinierte Kräfte. 90 bis 95 % der Tätigkeiten würden bereits von Hilfskräften durchgeführt. Tätigkeiten wie zum Beispiel ein Katheterwechsel, der nur von examinierten Kräften ausgeführt werden dürfe, seien nicht lohnend. Sie dauerten mit Anfahrt eine halbe Stunde und würden mit 14 € berechnet. Alle drei Monate müsse die Verordnung neu bestellt werden. Man überlege, ob man das in ein bis zwei Jahren überhaupt noch anbieten solle.

Als Alternative bleibe den Kund*innen dann der Gang zu Ärzt*innen. Dann werde ein Krankenwagen bestellt und Hausärzt*innen führen den Katheterwechsel zu deutlich anderen Konditionen durch. Aber das werde dann aus einem anderen Topf bezahlt.

4.3.3 Der Umgang mit dem Fachkräftemangel

Wie gehen Pflegeunternehmen vor, um den steigenden Fachkräftemangel zu bewältigen? Welche Strategien entwickeln sie für die Zukunft?

Verbesserung der Arbeitsbedingungen

Wir haben im vorigen Abschnitt dargestellt, dass eine Möglichkeit darin besteht, bestimmte Dienstleistungen, die nur von Fachkräften ausgeführt werden können, nicht mehr anzubieten. Ein anderer Weg, der vor allem von großen Einrichtungen eingeschlagen wird, ist die Verbesserung der Arbeitsbedingungen, um die weniger werdenden Fachkräfte ans Unternehmen zu binden.

So berichten Interviewpartner*innen aus dem Caritasverband, den Einrichtungen gehe es im Vergleich zu anderen Trägern wahrscheinlich zurzeit noch etwas besser. Der stationäre Bereich des Caritasverbands sei für Mitarbeiter*innen wohl etwas attraktiver als manche Mitbewerber*innen, vermutlich wegen seiner besonderen Organisationskultur und wegen der guten Bezahlung. Daher werde der Caritasverband etwas zeitverzögert und weniger intensiv vom Fachkräftemangel getroffen.

Frau Schorer vom Seniorenzentrum Helena in Castrop-Rauxel betonte, die Höhe der Bezahlung sei nicht allein der entscheidende Grund für Fachkräftemangel im Pflegebereich. Ein wichtiger Faktor sei die Mitarbeiter*innenführung. In den Einrichtungen der GEROS GmbH werde auf Mitarbeiter*innenführung viel Wert gelegt und auch auf das Gesundheitsmanagement geachtet. Man denke außerdem über neue Dienstzeitmodelle nach, um den Arbeitsplatz familienfreundlicher zu gestalten. Es gebe auch deshalb bei der GEROS GmbH ausreichend Bewerbungen von Pflegekräften.

Aus der Sicht von Frau Meyer (maxQ Pflegeschule) wäre für die Altenpflege schon viel gewonnen, wenn man wenigstens diejenigen für den Beruf gewinnen könnte, die sich nach der Ausbildung frustriert zurückziehen. Aber dafür müssten die Arbeitsbedingungen in der Pflege verbessert werden. Dabei müsse man zwischen unterschiedlichen Einrichtungen differenzieren. Wenn Altenpflegeeinrichtungen über ein gutes Management verfügen, die Arbeitsbedingungen den Beschäftigten entgegenkommen, nicht dauernd Doppelschichten gefahren werden, auf Work-Life-Balance geachtet wird, ein gutes Betriebsklima herrscht, dann bestehen nach Ansicht von Frau Meyer gute Chancen, dass die Beschäftigten bleiben.

Immer mehr Schwierigkeiten werden dagegen „Chaosbetriebe“ bekommen, die rein profitorientiert arbeiten. Diese haben nach Einschätzung von Frau Meyer in Zukunft große Probleme,

ihre Auszubildenden und Beschäftigten zu halten. Allerdings gebe es in der Region nicht sehr viele, die zu dieser Kategorie gehörten.

Der Einsatz von Fachkräften aus dem Ausland

In der Öffentlichkeit wird diese Strategie häufig als Ausweg aus dem drohenden Pflegenotstand diskutiert. Unter anderem will die Bundesregierung Pflegekräfte aus Mexiko zur Arbeit in Deutschland gewinnen.

Auch in einigen der befragten Einrichtungen bemüht man sich um Pflegekräfte aus dem Ausland. Herr Kirsch berichtete von der Kooperation mit einem Projekt der Cognos AG International, die in China, Thailand und Vietnam Personen anwirbt, die an einer Ausbildung zur Pflegefachkraft in Deutschland interessiert seien. Die Kirsch KG habe über dieses Projekt fünf Auszubildende aus den genannten Ländern rekrutiert. Laut Herrn Kirsch haben insgesamt 25 bis 30 ausländische Interessent*innen am Projekt teilgenommen.

Das Konzept zur Vorbereitung der ausländischen Pflegekräfte sei gut und nachvollziehbar. Die Interessent*innen würden zunächst im Herkunftsland vorgebildet, so dass sie Deutschkenntnisse auf dem Level A2 erreichten. Danach kämen die Interessent*innen nach Deutschland, könnten in einem weiteren Jahr ihre Deutschkenntnisse auf das Level B2 bringen und mit der dreijährigen Ausbildung zur Pflegefachkraft beginnen.

Nach Einschätzung von Herrn Kirsch besteht bei den ausländischen Auszubildenden zurzeit noch eine Sprachbarriere. Er beurteile das Projekt jedoch insgesamt positiv.

Auch die GEROS GmbH bemüht sich um ausländische Pflegefachkräfte. Diese Fachkräfte, so Frau Schorer, kämen zurzeit überwiegend aus Bosnien, neuerdings auch aus Serbien. Dabei handele es sich um wirklich fleißige Pflegefachkräfte, die im Herkunftsland eine gute, vierjährige Ausbildung absolviert hätten, die beinahe mit einem Studium zu vergleichen sei. Die GEROS GmbH führe für diese Fachkräfte Schulungen durch und finanziere zusätzliche Sprachkurse, damit die neuen Kräfte in der deutschen Sprache das Level B2 nachweisen könnten. Man betreue die ausländischen Kräfte gut und Sorge auch für möblierte Wohnungen.

Allerdings gebe es erhebliche Hindernisse bei den deutschen Behörden. Die Einstellung ausländischer Fachkräfte sei deshalb sehr schwierig. Aufenthaltsgenehmigungen seien zwar kein Problem, aber der Weg bis zur Anerkennung der Examina aus Nicht-EU-Ländern dauere sehr lange, sei aufwendig und teuer. Der Prozess bis zur Anerkennung ziehe sich sehr lange hin. Trotz ihrer Ausbildung müssten die ausländischen Fachkräfte hier noch mündliche, schriftliche und praktische Prüfungen ablegen. Dies sei auch für die ausländischen Mitarbeiter*innen sehr bedauerlich, die mit großen Erwartungen nach Deutschland gekommen seien.

Solche Hindernisse führen auch bei Frau Rekos zu der Ansicht, dass die Idee, Fachkräfte aus dem Ausland zu rekrutieren, mit Skepsis zu betrachten sei. Sie berichtete von einem Herrn, der in seiner Heimat als Arzt gearbeitet habe, und den sie gerne eingestellt hätte. Es habe aber immer wieder Hürden gegeben, fehlende Unterlagen waren beim Konsulat nicht zu bekommen. Schließlich habe die Bürokratie dafür gesorgt, dass ein Arbeitsvertrag nicht zustande kam.

Allerdings habe sich in den letzten Jahren einiges geändert. Frau Schorer sieht trotz der aktuellen Probleme eine insgesamt positive Entwicklung bei der Beschäftigung ausländischer Fachkräfte. Als man im Unternehmen vor Jahren damit angefangen habe, sich um ausländische Pflegefachkräfte zu bemühen, sei dies von den Behörden noch deutlich abgelehnt worden. Damals sei noch gesagt worden, es gebe doch genug Arbeitslose auf dem deutschen Markt. Man könne aber nicht jede Person, die arbeitslos ist, für die Pflege umschulen. Man müsse doch vor allem die dafür geeigneten Menschen finden.

In den Gesprächen gab es allerdings noch einen ganz anderen Einwand gegen die Rekrutierung ausländischer Pflegefachkräfte, den Herr Borger vom PuG Pflege- und Gesundheitsteam GmbH formulierte. Zwar sei sein Pflegedienst multikulturell und jeder könne hier arbeiten, egal welcher Nationalität er angehöre. Aber es stimme im System etwas nicht, wenn aus anderen Ländern Fachkräfte angeworben werden müssten. Es sei auch nicht in Ordnung, im Ausland ausgebildete Fachkräfte abzuwerben, die in ihren Heimatländern vor Ort pflegen könnten.

Leiharbeit als Möglichkeit bei Personalengpässen

Eine Möglichkeit, mit Personalengpässen umzugehen, ist die Kooperation mit Personalerserviceagenturen. Dort, so Frau Meyer, gebe es bessere Arbeitsbedingungen für die Pflegefachkräfte. Bei den Agenturen könnten sich die Beschäftigten die Zeiten aussuchen, sie seien nicht an eine Einrichtung gebunden. Auch die Bezahlung sei besser. Darunter litten dann aber die Einrichtungen, weil die in den Agenturen beschäftigten Kräfte auf dem Arbeitsmarkt fehlten.

Frau Rekos begrüßte daher die Initiative von Minister Spahn, Leiharbeit in der Pflege abzuschaffen. Im ersten Moment helfe Leiharbeit zwar bei der Lösung aktueller Personalprobleme. Finanziell sei sie aber schwer zu stemmen. Außerdem verschärfe die Leiharbeit den Fachkräftemangel.

4.3.4 Engpässe in der Kurzzeitpflege

Ein aktuelles Problem im Bereich der Pflege im Kreis Recklinghausen ist der Mangel an Kurzzeitpflegeplätzen. Insbesondere gelte dies für die planbaren Kurzzeitpflegeplätze. Für den Grundsatz „ambulant vor stationär“ ergibt sich damit ein besonderes Problem.

Ein Problem der häuslichen Pflege: Die Suche nach freien Kurzzeitpflegeplätzen

Nach Auskunft mehrerer Teilnehmender beim Gruppeninterview im Caritasverband ist die Suche nach Kurzzeitpflegeplätzen im Kreis Recklinghausen manchmal schwierig und aufwendig. Die Situation sei aber in den einzelnen Städten unterschiedlich. Im Kreis Recklinghausen gebe es aber insgesamt zu wenige Kurzzeitpflegeplätze.

Probleme bei der Suche nach Kurzzeitpflege gebe es vor allem dann, wenn die Angehörigen weiter entfernt lebten oder wenn die Kurzzeitpflege plötzlich und unerwartet notwendig werde, zum Beispiel weil pflegende Angehörige selbst erkrankt sind. Auch eine kurzzeitige Pflege nach einem Krankenhausaufenthalt sei manchmal schwer zu finden.

Außerdem wurde von den Interviewpartner*innen darauf hingewiesen, dass „eingestreute Kurzzeitpflegeplätze“ deutlich unterschieden werden müssten von „planbaren Kurzzeitpflegeplätzen“. Letztere gebe es im Kreis Recklinghausen nur in sehr geringer Zahl. Die planbaren Plätze seien speziell für jene Angehörigen vorgesehen, die dauerhaft zu Hause pflegen. Damit sollen pflegende Angehörige die erhalten, auch mal in den Urlaub zu fahren oder sich auf andere Weise zu erholen. Planbare Plätze würden aus der Angehörigenberatung oder aus der ambulanten Pflege heraus belegt und so langfristig angemeldet, dass Ende 2019 bereits Plätze für 2021 geplant werden.

Beratung der Angehörigen zur Kurzzeitpflege

Im Kreis gebe es dazu mehrere Ansprechstellen. Die Pflegeberatung des Caritasverbands stelle zum Beispiel pflegenden Angehörigen Listen mit Telefonkontakten zur Verfügung. Angehörige könnten sich in bestimmten Fällen auch an die Sozialen Dienste der Krankenhäuser wenden und nach einer Überleitungspflege fragen. Ein Zentralregister über freie Plätze gebe es aber nur bei den Beratungs- und Infocentern Pflege (BIP). Dort könnten Betroffene nachfragen. In den BIP lägen jedoch auch nicht alle Informationen über freie Plätze vor. Die Angaben im Kreis Recklinghausen zu Kurzzeitpflegeplätzen seien zum Teil lückenhaft.

In einem Beitrag im Gruppeninterview bei der Caritas wird bezweifelt, dass über die BIP planbare Kurzzeitpflege vermittelt werden könne. Wer bei den BIP nachfrage, in welchen Städten und in welchen Pflegeeinrichtungen des Kreises tatsächlich planbare Kurzzeitpflegeplätze für

pflegende Angehörige vorgehalten würden, erhalte keine Antwort. Die BIP verwiesen lediglich auf die eingestreuten Kurzzeitplätze.

Dies mag daran liegen, dass, wie Frau Rüsenschmidt vom BIP der Stadt Herten im Interview betonte, reine Kurzzeitpflegeplätze schon für ein ganzes Jahr ausgebucht seien. Sie machte auch auf ein weiteres Problem aufmerksam: Notfälle im Rahmen der Kurzzeitpflege. Zwar werden freie Plätze aus dem Kreis gemeldet, aber Hertener*innen wollten in der Regel nach Herten und nicht in Nachbarstädte. In der Regel gelinge die Vermittlung zwar, das sei aber sehr zeitintensiv.

Probleme mit dem Datenschutz bei der Suche nach Kurzzeitpflegeplätzen

Wegen des Datenschutzes, so Teilnehmende im Gruppeninterview bei der Caritas, sei die Suche nach freien Kurzzeitpflegeplätzen aufwendiger geworden. Früher hätten sich sowohl suchende Angehörige als auch Pflegeeinrichtungen mit freien Plätzen bei der Koordinierungsstelle gemeldet und ihre Daten angegeben. Mithilfe der Daten der Pflegebedürftigen (Erkrankung, gewünschte Dauer, Kalenderdaten etc.) habe dann die Koordinierungsstelle die Einrichtungen abgefragt und einen Platz gefunden.

Heute seien die schriftlich übermittelten Daten häufig nicht detailliert genug oder nicht korrekt. Manche Suchanfragen enthielten zum Beispiel nur die Angabe des Geschlechts der pflegebedürftigen Person ohne weitere Informationen. Bei anderen Suchanfragen werde von der Koordinierungsstelle „Kurzzeitpflege“ angekreuzt, obwohl sich bei telefonischer Nachfrage herausstelle, dass ein dauerhafter stationärer Pflegeplatz gesucht werde. Häufig werde bei der Kurzzeitpflege „ab sofort“ angekreuzt, es fehlten aber präzise Datumsangaben zur Dauer des Aufenthalts.

In mehreren Beiträgen wird vermutet, dass die strengeren Datenschutzregelungen die Weitergabe persönlicher Daten so stark einschränkten, dass das Management von freien Plätzen erschwert werde.

Probleme bei der Refinanzierung von Kurzzeitpflegeplätzen

In mehreren Interviews wurde darauf hingewiesen, dass die Refinanzierung der Kurzzeitpflege unzureichend und der Hauptgrund dafür sei, dass insbesondere bei der planbaren Kurzzeitpflege zu wenige Plätze zur Verfügung stehen.

Einrichtungen, die planbare Kurzzeitpflegeplätze vorhielten, seien finanziell schlechter gestellt als andere, weil Tage ohne Belegung nicht refinanziert würden, so Interviewpartner*innen des Gruppeninterviews bei der Caritas. Jeder Tag ohne Belegung gehe zu Lasten des Trägers. Um

eine gute Belegung zu erreichen, brauche man jedoch eine arbeitsintensive Beratung von Angehörigen mit ausführlichen Gesprächen. Manche Einrichtungen setzten sich dann für diesen Bereich nicht ein, weil sich die Verantwortlichen vielleicht sagten: „Das können wir uns finanziell nicht erlauben.“

Bei der Kirsch KG, die in fast allen ihren Einrichtungen auch „eingestreute Kurzzeitpflegeplätze“ anbietet, hat man darüber nachgedacht, ein Haus für solitäre Kurzzeitpflege/Verhinderungspflege einzurichten. Auch Nachtpflege sei trotz der Bedarfsbestimmung noch möglich. Die Refinanzierung könne dabei jedoch zum Problem werden. Wenn die bereitgestellte Leistung von den Kund*innen nicht in Anspruch genommen werde, zum Beispiel wegen Krankenhausaufenthalten oder durch Nichterscheinen, könne man nichts abrechnen. Wenn man für den Tag zehn Mitarbeiter*innen für 20 Kund*innen bereitstelle, aber nur zehn Kund*innen erschienen seien, könne man auch nur zehn abrechnen.

Einzelbetten statt Kurzzeitpflege

Frau Schorer vom Seniorenzentrum Helena in Castrop-Rauxel wies auf einen weiteren Zusammenhang hin. Infolge der neuen Gesetzgebung waren alle stationären Einrichtungen verpflichtet, Zweibettzimmer umzubauen und ausschließlich Einzelzimmer anzubieten. Dadurch seien in älteren stationären Einrichtungen Betten weggefallen. Pflegebedürftige und Angehörige hätten daher zurzeit manchmal Schwierigkeiten, Plätze für eine Kurzzeitpflege zu finden. Dieses Problem gebe es nicht nur in Castrop-Rauxel, sondern überall in der Region.

Vorschlag zu einem kreisweiten Treffen zur Kurzzeitpflege

Interviewpartner*innen des Gruppeninterviews bei der Caritas schlugen ein Treffen der Akteur*innen im Bereich Kurzzeitpflege vor. Bei diesem Treffen könne man klären, welche Informationen sinnvoll und notwendig seien, um das Management von Kurzzeitpflegeplätzen zu erleichtern. Im Zuge der Digitalisierung könne man auch den Austausch von Daten und die Koordinierung verbessern. Man könne dann eventuell selbst freie Plätze melden und die Pflegeeinrichtungen gezielter ansprechen.

Förderung von planbaren Kurzzeitpflegeplätzen als Aufgabe der Politik

Auch die Politik ist nach Ansicht von Gesprächspartner*innen im Bereich Kurzzeitpflege gefordert. Man brauche ein fest verankertes „Recht auf Kurzzeitpflege“. Man könne in Politik und Verwaltung nicht ständig dazu auffordern, „ambulant vor stationär“ zu pflegen und dann, wenn alle sich darum bemühten, kaum Entlastungsangebote für pflegende Angehörige bereitstellen.

Im Bereich der planbaren Kurzzeitpflege sei politisch noch viel zu tun, zum Beispiel in einem bundesweiten Pakt für die Pflege. Bei der Bedarfsbestimmung im Kreis Recklinghausen seien außerdem einige Themen, darunter vor allem die Kurzzeitpflege, zu wenig beachtet worden. In diesem Bereich müssten die Verwaltung und der Gesetzgeber Nacharbeit leisten und etwas unternehmen.

4.4 Fazit

Mit der Digitalisierung werden häufig Hoffnungen verbunden, gesellschaftliche Probleme lösen zu können. Dies gilt auch für den prognostizierten Pflegenotstand und den Fachkräftemangel.

In Kapitel 4.1 haben wir dargelegt, wie das Thema Digitalisierung in der Literatur behandelt wird. Dabei ist deutlich geworden, dass die Digitalisierung kein Königsweg ist, um den Fachkräftemangel und den künftigen Pflegenotstand zu beseitigen. Dies zeigen auch die Ergebnisse unserer Interviews. Eine Reduzierung auf das Thema Digitalisierung wird dem Anspruch nicht gerecht, Wege aus dem Pflegenotstand zu finden. Neben den Aussagen der Pflegeakteur*innen zum Thema „Digitalisierung und Pflege“ (Kapitel 4.2) gehörten auch die Überlegungen, die Pflegeeinrichtungen anstellen, um den Pflegenotstand zu begegnen (Kapitel 4.3), mit in diesen Aufsatz. Am Ende erlauben wir uns, einige Thesen zur Diskussion zu stellen.

4.5. Thesen zur Zukunft der Pflege, zum Pflegenotstand und zur Rolle der Digitalisierung

1. Eine Gesamtstrategie, die den Einsatz digitaler Technologien mit einer Verbesserung der Pflegequalität, einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Pflegenden und mit Überlegungen zu den erstrebenswerten sozialen Wirkungen der Technik verbindet, ist bisher nicht zu erkennen. Die Pflegepolitik scheint vielmehr auf die Förderung rein technischer, zum Teil spektakulärer Innovationen und auf ökonomische Argumente fixiert zu sein. Zurzeit macht ansonsten im Feld der Digitalisierung offenbar jeder, was er will. Die Nützlichkeit, die Wirksamkeit und sogar die technische Kompatibilität unterschiedlicher digitaler Technologien sind zurzeit weitgehend ungeklärt. Der Markt soll es richten.
2. Der Einsatz digitaler Technik in der Pflegebranche ist zurzeit vor allem ökonomisch motiviert. Die Digitalisierung betrieblicher Abläufe und Aufgaben wird mit Blick auf Rationalisierungsgewinne vorangetrieben, die in der Regel auch tatsächlich eintreten. Angesichts der bisherigen Erfahrungen mit der Digitalisierung ist die Skepsis mancher Pflegekräfte gegenüber der Einführung von Service-, Pflege- und Kuschelrobotern verständlich.

-
3. Aus Sicht vieler professioneller Pflegekräfte sind durchgreifende und nachhaltige Verbesserungen beim Personalschlüssel, bei den Arbeitsbedingungen und bei der Entlohnung seit Langem überfällig. Seit Jahren ist jedoch in dieser Hinsicht kaum etwas geschehen. In der Politik bewegt sich wenig. Die meisten Pflegekräfte halten trotzdem an ihrem beruflichen Ethos einer zugewandten, fürsorglichen und menschenwürdigen Pflege fest. Dafür kann man ihnen nicht genug danken. Beschreibungen wie „Ich mache nur noch Popowaschen im Akkord“ deuten allerdings an, dass manchen Pflegekräften allmählich der Geduldsfaden reißt.
 4. Solange die Pflegepolitik weiterhin beinahe blind darauf vertrauen kann, dass pflegende Angehörige die Lücken, Fehler und Versäumnisse des Pflegesystems ausgleichen und auffangen, wird sich an den strukturellen Problemen nichts ändern. Das Verhältnis zwischen familiärer Pflege (drei Viertel) und professioneller Pflege (ein Viertel) müsste deutlich zu Gunsten der Pflege als Dienstleistung verändert oder sogar umgekehrt werden. Ohne eine Veränderung der Strukturen wird man den Fachkräftemangel nicht in den Griff bekommen. Wer als einzige Lösung den Einsatz digitaler Technologien vorschlägt, betreibt nur kosmetische Korrekturen. Bei boshafter Interpretation könnte man sogar behaupten: Digitale Technologien sind aus gesellschaftlicher Sicht rückwärtsgewandt, da sie in Deutschland dazu dienen können, verkrustete Strukturen und vorgestrigte Modelle einer Pflege „für Gotteslohn und ein Dankeschön“ aufrechtzuerhalten.
 5. In Deutschland dominiert trotz des sozialen Wandels immer noch die Überzeugung, dass eine ausschließlich familiäre Pflege durch Angehörige erheblich besser und erstrebenswerter sei als eine Betreuung durch professionelle Pflegekräfte. Wer allerdings bei anderen oder in der eigenen Familie miterlebt hat, mit welchen körperlichen, psychosozialen, emotionalen und finanziellen Herausforderungen pflegende Angehörige zu kämpfen haben, kommt ins Nachdenken. Der Vorschlag, Assistenztechnologien zur Entlastung einzusetzen, wirkt angesichts der Realität in manchen Familien geradezu lächerlich oder zynisch.
 6. Die viel gelobten Vorzüge und Vorteile der informellen familiären Pflege sind möglicherweise ein Mythos, der uns den Blick verstellt auf die Nachteile einer Pflege durch ungelernete Kräfte, die der Aufgabe manchmal nicht gewachsen sind. Wir brauchen dringend mehr aussagekräftige wissenschaftliche Untersuchungen zur informellen Pflege, zu den Bedürfnissen, Erwartungen, Wünschen und Erfahrungen von pflegenden Angehörigen und von Menschen mit unterschiedlichem Pflegebedarf. Dann könnte man begründet darüber nachdenken, ob, wie, in welcher Form und wann bestimmte digitale Technologien in diesem Kontext hilfreich wären. Vielleicht brauchen wir aber ganz andere, nicht-technische Innovationen, um die Zukunft der Pflege zu gestalten?

Literatur

- Achter Altersbericht (2020):** Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Ältere Menschen und Digitalisierung. Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts.
- Bleses/Busse et.al. (2018):** Bleses, Peter / Busse, Britta / Friemer, Andreas / Kludig, Rebecca / Breuer, Jens / Philippi, Luka / Bidmon-Berezinski, Julia / Schnäpp, Matthias: Verbundprojekt KoLeGe – Interagieren, koordinieren und lernen. Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung in der ambulanten Pflege. Zwischenbericht – Ergebnisse der Analysephase.
- Buhr, D./Trämer, M. (2020):** >>Pflege 4.0<<. Sozialer Fortschritt durch soziale Innovationen? In: Bundeszentrale für politische Bildung (Hrsg.): Pflege. Praxis – Geschichte – Politik. 2020. Seiten 279 – 289.
- GKV-Spitzenverband (Hrsg.) (2019):** Digitalisierung und Pflegebedürftigkeit – Nutzen und Potenziale von Assistenztechnologien.
- Kreft, U./Uske, H. (2020):** Pflege und Digitalisierung. Sichtweisen von Pflegeakteur*innen aus dem Kreis Recklinghausen zur Digitalisierung und zur Situation der Pflege, 2020. https://www.risp-duisburg.de/de/publikationen/?pub_id=343
- Pantel, P. (2018):** Fantasiervolle Szenarien und Pflegealltag. Digitalisierung in der Pflege. In: G.I.B.Info 2_18. 2018. Seiten 58 – 63.

5. Förderung digitaler Infrastruktur und digitaler Kompetenzen im Projekt DigiQuartier

5.1 Die fünf Säulen des Projektes DigiQuartier

Das Projekt DigiQuartier hat in seiner konkreten Ausgestaltung die in den vorangehenden Kapiteln angestellten Überlegungen aufgegriffen und diese zu einem quartiersbezogenen Ansatz verdichtet. Dieser hat das Ziel, die Nutzung und Verbreitung digitaler Anwendungen zu fördern. Dadurch sollte mithilfe des Einsatzes moderner Technologien die Lebensqualität im Quartier verbessert werden. Grundlage für die Entwicklung technologieorientierter Lösungen waren dabei die Wünsche, Bedürfnisse und Problemlagen der Akteur*innen im Quartier. Auf Basis konkreter Problemlagen sollte nach passgenauen technikunterstützten Lösungsmöglichkeiten gesucht werden. Insbesondere den pflege- und hilfsbedürftigen (älteren) Quartiersbewohner*innen sollten mittels moderner Technologien Möglichkeiten eröffnet werden, länger eigenständig und selbstbestimmt in den eigenen vier Wänden leben zu können. Damit eng verbunden war die Frage, inwiefern Digitalisierungsprozesse den längeren Verbleib älterer oder gesundheitlich eingeschränkter Menschen in der eigenen Häuslichkeit tatsächlich unterstützen und damit auch das Pflegeleitbild des Kreises Recklinghausen „ambulant vor stationär“ befördern können und vor allem, wie der Nutzungsgrad digitaler Anwendungen erhöht werden kann. Hinsichtlich dieser Fragen wurden Konzepte entwickelt, wie die Potenziale der Digitalisierung in unterschiedlich geprägten Quartieren geweckt werden können. Im Diskurs um die Frage „Was sind Assistenztechnologien?“ (Lutze, 2019: 22 ff.) verortet sich das Projekt ausdrücklich auch im vorpflegerischen Bereich und schließt Haushaltstechnologien sowie Technologien, die der Komfortsteigerung, Unterhaltung oder dem sozialen Austausch dienen, mit ein.

Der Ansatz nimmt dabei in Kauf, dass nur bestimmte Teilgruppen der Bevölkerung erreicht werden und aufgrund der Einbindung der Bevölkerung zum Teil Technologien bzw. Geräte berücksichtigt werden, die dem Verständnis des Projektes zufolge nicht unbedingt den neuesten Stand der Technik darstellen. D. h. digitale Technologien werden ausdrücklich vor dem Hintergrund des individuellen und situativen Kontextes behandelt. Es werden Geräte und Technologien betrachtet, die, orientiert an den „activities of daily life“ (Cirkel/Enste, 2019), älteren und/oder pflegebedürftigen Menschen bei der Verbesserung ihrer individuellen Situation helfen und zur Steigerung ihrer Lebensqualität in ihrem direkten häuslichen und sozialen Umfeld beitragen, kurz: die Aktivitäten des täglichen Lebens unterstützen. Der objektive Nutzen der jeweiligen Technologie wird in diesem Kontext nicht diskutiert, da es vor allem um Fragen der

Akzeptanz und der Verbreitung geht. Insofern unterliegt die Frage des individuellen Mehrwerts der Verwendung eines Gerätes oder einer Anwendung einzig und allein dem Urteil der Anwender*innen.

5.1.1 Bestandserhebung

In der ersten Projektphase haben die Quartiersmanager*innen in den einzelnen Quartieren in einem offenen Verfahren zur Bestandserhebung Gespräche mit Bewohner*innen, offene Interviews mit Expert*innen, Sozialraumanalysen u. a. m. durchgeführt, um Bedarfe, Potenziale und Ansatzpunkte für die vorgesehenen Maßnahmen zu identifizieren. Darauf aufbauend fanden 15 leitfadengestützte Interviews mit Expert*innen aus den drei Modellquartieren Dorsten-Wulfen, Castrop-Rauxel Habinghorst und der Hertener Innenstadt statt, um die ersten Eindrücke zu spezifizieren und zu vertiefen. Damit sollte zum einen ein Einblick in die Sichtweisen von Akteur*innen gewonnen werden, die seit längerem in dem jeweiligen Quartier leben oder mit ihm verbunden sind. Hier ging es nicht ausschließlich um das Thema Digitalisierung, sondern in erster Linie um Fragen der Quartiersentwicklung. Daran schloss sich der Frageblock an, ob und wie Digitalisierung dazu einen Beitrag leisten kann. Zum anderen sollten durch die Interviews den Befragten das Projekt nahegelegt und sie möglicherweise als Partner*innen gewonnen werden. Eine zweite Erhebungsrunde wurde mit Expert*innen aus dem Pflegesektor geführt. Teilergebnisse finden sich im Kapitel 4 in der vorliegenden Veröffentlichung.

Die Erfahrungen aus den ersten Erhebungen wurden mit bekannten Konzepten abgeglichen und im Rahmen von zwei Workshops diskutiert und priorisiert. Als Ergebnis dieses Prozesses wurden für die weitere Projektumsetzung fünf Leitziele definiert. Diese entsprachen den geplanten Inhalten des Projektes DigiQuartier und den Interessen der Beteiligten und Betroffenen (Kreis, Kommunen, Quartiersbewohnerschaft). Gleichzeitig schätzte das Projektteam unter Berücksichtigung der gegebenen personellen, finanziellen und technischen Ressourcen diese Leitziele als realisierbar ein. Diese fünf Säulen bilden die Basis des weiteren Vorgehens und werden ggf. in den einzelnen Quartieren um spezifische Interessen und Aufgaben ergänzt.

5.1.2 Förderung der digitalen Infrastruktur – Devices im Quartier

Unter dieses Ziel wurden zwei Punkte gefasst. So sollten zum einen die Möglichkeiten der Nutzung digitaler Technologien im öffentlichen Raum analysiert werden. Dies beinhaltet in erster Linie intelligentes Mobiliar (zum Beispiel adaptive Parkbänke) und weitere Smart-City-Devices zur Gestaltung des öffentlichen Raums (vgl. BMI, 2019). Hierfür wird nach bereits be-

stehenden Best-Practice-Projekten recherchiert und diese ausgewertet. Ziel ist es, den Kommunen die Informationen über technische Gestaltungsmöglichkeiten im öffentlichen Raum zugänglich zu machen und eine Entscheidungsgrundlage für mögliche kommunale Aktivitäten zu liefern (siehe Devices im Quartier).

Zum anderen stand die Frage nach der Ausstattung der Quartiersbewohner*innen mit Assistenzgeräten im Raum. Bereits die ersten Erfahrungen im Rahmen der Bestandsaufnahme hatten gezeigt, dass sich die mit digitalen Anwendungen verknüpften Vorstellungen überwiegend auf die Smartphone- bzw. Computernutzung beschränkten. Selbst technikinteressierten Älteren waren kaum weitere digitale Geräte und Anwendungen – zum Beispiel zur Unterstützung des Gesundheitsverhaltens oder der Mobilitätsförderung – bekannt.

5.1.3 Digitalisierung erfahrbar machen

Ein zentraler Bestandteil des Projekts lag in der Vermittlung von Wissen über die Einsatzmöglichkeiten und die Anwendung moderner Technologien. Die rein theoretische Wissensvermittlung stößt aber schnell an ihre Grenzen, wenn den Menschen der unmittelbare Nutzen nicht sehr konkret vor Augen geführt wird. Dies trifft umso mehr zu, je weniger Vorerfahrung die potenziellen Nutzer*innen haben. Hierfür wurden zwei Formate aufgelegt, die vor allem das Thema Begleitung und persönliche Unterstützung adressierten. In zwei der drei Quartiere wurden zum einen regelmäßige Treffen (Digital-Treffs) initiiert, die dem Charakter nach sowohl als Social Event als auch als Veranstaltung zur Wissensvermittlung definiert waren. Zum anderen wurde im Zusammenspiel mit kommunalen und ehrenamtlichen Akteur*innen der Versuch unternommen, Multiplikator*innen auszubilden, welche älteren Quartiersbewohner*innen das nötige Know-how vermitteln können. So sollten die Bewohner*innen später eigenständig moderne Technologien nutzen können und im weiteren Verlauf als Berater für auftretende Probleme zur Verfügung stehen (Digital-Helfer*innen).

5.1.4 Technik bekannt machen

Es hat sich bereits zu Projektbeginn gezeigt, dass das Wissen um digitale Technologien, die auch oder besonders für Ältere geeignet sind, sei es zur Unterstützung, Kommunikation oder Unterhaltung, nur sehr rudimentär ist. Und zwar bei den älteren Menschen selbst genauso wie bei Angehörigen oder professionell Beratenden oder Pflegenden. Bei Letzteren war natürlich der Hausnotruf bekannt, die Kenntnis über weitere, im weitesten Sinne, Assistenztechnologien war jedoch sehr bruchstückhaft und verstreut. Damit wurde die Bereitstellung einer eingängigen Informationsbasis über unterstützende Technologien für ältere Menschen im Quartier zu einem Kernpunkt des Vorgehens. Dieses wurde in Form einer frei zugänglichen

internetbasierten Datenbank unter dem Titel „Digitale Alltagshelfer – Wegweiser zur Unterstützung und Komfortsteigerung“ (www.digi-quartier.de) umgesetzt.

5.1.5 Wissensvermittlung

Für die Menschen im Quartier ebenso wie für die Akteur*innen in der Pflege- und Quartiersentwicklung sollten weitreichende Fortbildungsmöglichkeiten im Umgang mit modernen Technologien angeboten werden. Dies umfasst Seminare, Exkursionen und andere Formate. Darüber hinaus wurden auch dezentrale digitale Vermittlungsplattformen in Form von Podcasts, Videos oder Netcoaching-Modellen als Mittel zu Wissensvermittlung angedacht. Hier zeigte sich aber relativ schnell, dass diese Medien für die im Fokus stehende Zielgruppe zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht geeignet waren. Die wesentlichen Gründe lagen zum einen in der mangelnden Akzeptanz dieser Formate zur Wissensvermittlung, zum anderen in der Verfügbarkeit und Beherrschung der notwendigen technischen Anforderungen.

Hier zeigte sich erneut, dass Maßnahmen der Techniksensibilisierung und Heranführung an die technischen Möglichkeiten ein zentrales Element im Zusammenhang mit der Zielgruppe Älterer darstellen. So sollte insbesondere dieser Zielgruppe die Vorzüge moderner Technologien vermittelt und dadurch die Technikakzeptanz erhöht werden.

5.1.6 Sensibilisierung und Akzeptanzschaffung

Parallel zu den o. a. Ansätzen stellt sich die Frage der Technikakzeptanz und Sensibilisierung der Bewohner*innen und Akteur*innen für den Einsatz digitaler Anwendungen als Grundlage für alle weiteren Aktivitäten. Neben Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit in Form von schriftlichen Materialien, Broschüren und Leitfäden stand die Arbeit in den Quartieren im Vordergrund. Zentral war vor allem die Gestaltung von themenorientierten Zugängen, um über diesen Umweg Interesse an digitalen Werkzeugen zu wecken und den Sinn bzw. den Mehrwert von digitalen Anwendungen für den Einzelnen zu vermitteln.

Das folgende Kapitel widmet sich zunächst den Erfahrungen, die mit dem Ausbau der digitalen Infrastruktur auf konzeptioneller und praktischer Ebene gemacht wurden. Dabei zeigten sich einerseits schnell die strukturellen, institutionellen und finanziellen Grenzen des Projektes, andererseits aber auch die mangelnde Akzeptanz der Älteren bei zu avancierten Technologien. Beispielhaft waren hier die Überlegungen zur Installation digitaler Anwendungen im öffentlichen Raum, die die Ressourcen des Projektes in jeder Hinsicht überstiegen, sowie die Nutzung von Virtual (VR) oder Augmented Reality (AR) Anwendungen und ihren möglichen Nutzen für den Einsatz auf der Quartiersebene. Gegen Letztere sprach sowohl der hohe Aufwand, um quartiers- und zielgruppenspezifisch sinnvolle Anwendungen zu entwickeln, als auch die Frage

nach dem generellen Nutzen angesichts der bislang auf privater Ebene nur wenig verbreiteten technischen Ausstattung.

Im weiteren Verlauf werden einige Grundlagen und Vorüberlegungen zum hier verfolgten Ansatz der Wissens- und Kompetenzvermittlung für ältere Menschen vorgestellt und die praktische Umsetzung der im Projekt verfolgten Maßnahmen geschildert.

Die letztendlich zur Umsetzung gebrachten Ansätze mussten immer im Zusammenspiel verschiedener Faktoren funktionieren. Dazu zählte der breite Nutzen für ältere Menschen, die kommunalen gesetzten Rahmenbedingungen als Voraussetzung für die Umsetzung, die Kosten-Nutzen-Relation und natürlich die Akzeptanz durch die Bevölkerung und deren Wünsche und Anforderungen an technologische Anwendungen zur Verbesserung ihrer Lebensqualität vor Ort.

5.2 „Devices im Quartier“ in Castrop-Rauxel, Herten und Dorsten

Mit dem Konzept „Devices im Quartier“ wurde der Versuch unternommen, digitale Geräte und Anwendungen zum Nutzen der Bewohnerschaft stärker in den öffentlichen und halböffentlichen Raum zu bringen. Dahinter stand die Überlegung, dass die Digitalisierung nicht nur auf den privaten Raum beschränkt ist, sondern auch dazu beitragen kann, Alltagssituationen im öffentlichen Raum zu erleichtern. Bereits heute werden in den Kommunen nicht nur in administrativen Einheiten, sondern auch in den technischen Aufgabenfeldern vielfach digitale Geräte, Sensoren und Steuerungen eingesetzt, zum Beispiel bei der Straßenbeleuchtung, um Verkehrssteuerungsanlagen zu schalten, für die Videoüberwachung, um Grenzverläufe zu vermessen u. v. m.¹⁰ Dieser Digitalisierungsprozess des öffentlichen Raumes vollzieht sich weitestgehend schleichend und von der breiten Öffentlichkeit unbemerkt. Treiber dieser Umsetzung sind die betroffenen Akteur*innen und Berufsgruppen, zum Beispiel die entsprechenden Ämter der Kommunen oder Einrichtungen, die Bedarf an Sicherheitstechnik haben. Die Impulse zum Einsatz solcher Technologien gehen so gut wie nie von den Einwohner*innen der Städte und Gemeinden aus, sei es aus Unkenntnis der technischen Optionen oder mangelnden Einflussmöglichkeiten auf die Entscheidungen der öffentlichen Hand. Dementsprechend werden auch nur bestimmte fachlich für notwendig erachtete Maßnahmen umgesetzt, ohne das volle Potenzial der Digitalisierung zu nutzen. So kann zum Beispiel eine Straßenlaterne, die mit LED Leuchtmitteln aufgerüstet wird, auch ohne großen Aufwand zur smarten Straßenlaterne aufgerüstet werden, die bei Annäherung aufdimmt oder per Sensor Verkehrsbewegungen oder die Luftqualität erfasst. Um dieses Spektrum zu erweitern, könnten aber auch die Bedarfe

¹⁰ Zu Möglichkeiten der Digitalisierung in Kommunen siehe: Kaczorowski/Georg, 2018. In: Stadler

und Bedürfnisse der Quartiersbewohner*innen erfasst werden, um ihnen den Alltag im öffentlichen Raum durch entsprechende digitale Anwendungen zu erleichtern und Quartiere oder Innenstädte attraktiver und sicherer zu gestalten. Dieser Gedanke lag den Aktivitäten des Projektes im Baustein „Devices im Quartier“ zugrunde.

Die Eckpunkte für die Entwicklung eines entsprechenden Konzepts zur Verbesserung der Lebens- und Aufenthaltsqualität im Quartier wurden im Rahmen eines Workshops zu Beginn des Projektes gesetzt. Hier wurden Anwendungsmöglichkeiten und Geräte von Expert*innen vorgestellt und mit Vertreter*innen aus der Pflege, dem Quartiersmanagement, Technik und Wissenschaft diskutiert (Bits, Bytes und Bewohner*innen Workshop vom 08.02.2019). Im Laufe dieses Workshops zeigte sich, dass eine partizipativ angelegte Digitalisierungsstrategie auf Quartiersebene wie im vorliegenden Projekt ein innovativer Ansatz ist, auch wenn es in einigen Kommunen wie Mönchengladbach und Minden bereits erste Projekte gab und auf einer übergeordneten Ebene im Rahmen der „Smart City Initiative“ (<https://www.bmi.bund.de/DE/themen/bauen-wohnen/stadt-wohnen/stadtentwicklung/smart-cities/smart-cities-node.html>) Impulse gesetzt wurden.

Die unterstützenden technischen Systeme (Fietkau et al., 2016) sollten im Sinne der nachhaltigen Implementation niederschwellig sein (Schramek/Stiel, 2020), von den (potenziellen) Anwender*innen akzeptiert und dauerhaft genutzt werden und einen erkennbaren Nutzen haben. Sie sollten einfach zu bedienen sein und es sollten kulturelle sowie soziodemografische Aspekte (vgl. Klein/Oswald, 2020: 26 ff.) einbezogen werden.

5.2.1 Wozu sind Devices gut? Was kann damit für die Bewohner*innen erreicht werden?

Um den Schritt von der reinen Technikakzeptanz zur Techniknutzung in alltäglichen Kontexten und zu einer breitaufgestellten Anwendung zu vollziehen, wurden vor Ort die Möglichkeiten der Nutzung digitaler Instrumente im öffentlichen Raum untersucht. Hierfür wurde nach bereits bestehenden Best-Practice-Projekten recherchiert und in Gesprächen mit den Akteuren*innen vor Ort, zum Beispiel im Rahmen von Quartiersspaziergängen, die Situation im öffentlichen Raum diskutiert und begutachtet. Im Anschluss wurde überprüft, ob die genannten Problemstellungen im Sinne des Projektes anschlussfähig waren und wie sie durch den Einsatz digitaler Möglichkeiten beseitigt bzw. abgemildert werden können.

Ziel war zunächst die Information der Kommunen über technische Gestaltungsmöglichkeiten im öffentlichen Raum. Darüber hinaus war die enge Abstimmung mit den Zielgruppen grundlegend. Im Projektbaustein „Devices im Quartier“ wurden daher Wünsche und Erwartungen der Zielgruppen erhoben und in die Konzeptentwicklung eingespeist. Hier spielte die Frage nach dem richtigen Begriff eine wichtige Rolle. Die Bezeichnung „Devices im Quartier“ löste

zu allererst Unverständnis und eine Diskussion über Anglizismen aus. Bei den Partner*innen, die Kontakt zu Kontexten wie Smart Cities oder ähnlichem hatten, weckte der Begriff Assoziationen. In den Quartieren musste eine Erklärung des Begriffs erfolgen. Trotz des nicht unumstrittenen Begriffs entschloss man sich im Projektkontext dabei zu bleiben, da er keine eindeutige Entsprechung im Deutschen hat, die all das abdeckt, was mit diesem Begriff gemeint ist. „Devices“ ist der englischsprachige Begriff für Geräte oder Apparate, ein „mobile device“ ist ein mobiles Gerät. Bei der Wortkonstruktion „Devices im Quartier“ ging es um den Einsatz von technischen Geräten, Hilfsmitteln, Systemen oder Anwendungen, die im öffentlichen und halböffentlichen Raum der Modellquartiere zum Einsatz kommen sollten.

In den beteiligten Modellquartieren Hertener Innenstadt, Dorsten-Wulfen und Castrop-Rauxel Habinghorst waren zu Beginn der Projektlaufzeit Mitte 2018 nur wenige Beispiele für solche Geräte zu finden, wie die Bestandserhebung zeigte. Vereinzelt wurden zu diesem Zeitpunkt QR-Codes eingesetzt, auf denen weiterführende Informationen zu Kunstwerken im Quartier hinterlegt waren, es gab teilweise ein örtlich begrenztes, öffentlich zugängliches WLAN-Angebot und es kamen elektronische Anzeigen für die Fahrgastinformation zum Einsatz.

Im weiteren Prozess wurden die Ergebnisse der im Rahmen des Projektes durchgeführten Befragungen in die laufende Umsetzung rückgekoppelt. Nach einem Jahr erfolgten erste Implementationsschritte. Zunächst wurden Vernetzungs- und Kommunikationsstrukturen in den Quartieren in Castrop-Rauxel und Hertener auf- und in Dorsten ausgebaut und dann im weiteren Projektverlauf weiter gefestigt. Die Erfahrungen der Implementation gingen dann auch in die abschließende Transferphase ein (Kreis Recklinghausen, 2018).

Für jedes der drei Modellquartiere wurde das Ziel formuliert, Devices für das Quartier anzuschaffen. Hierzu wurden Bedingungen für deren Auswahl formuliert. Idealtypische Devices für die beteiligten Quartiere sollten laut Definition von Quartiersmanagement und wissenschaftlichen Partner*innen in den halböffentlichen oder öffentlichen Raum integrierbar sein (wie zum Beispiel smarte Zebrastreifen), nach Bedarf aktiviert werden (zum Beispiel smarte Straßenlaternen), vernetzt (zum Beispiel Parkplatzmanagement) und interaktiv sein und in Verbindung zum Quartier stehen. Darüber hinaus wurden in Zielfindungs-Workshops weitere Ziele erarbeitet. Die beteiligten und von Strukturwandel geprägten Quartiere sollten durch den Einsatz von Devices in eine positive Richtung weiterentwickelt werden. Darüber hinaus sollten die Rahmenbedingungen für den Verbleib älterer Menschen in den Quartieren verbessert werden („ambulant vor stationär“). Gleichzeitig sollte es darum gehen, die Akzeptanz der Bewohner*innen für digitale Anwendungen zu steigern.

Zu Beginn wurde auch diskutiert, dass der Einsatz von Devices die kommunale Gesundheitsförderung unterstützen könnte, zum Beispiel durch den Verleih smarter Sportgeräte. Dieses

Ziel wurde aber zugunsten anderer später fallen gelassen. Entsprechend des Smart-City-Ansatzes sollten auch in den beteiligten Kommunen smarte urbane Räume entstehen. Es sollten überwiegend bereits vorhandene Informationen über digitale Alltagshelfer aufbereitet werden, die den Kommunen die Entscheidungsfindung für den Einsatz von Devices im Quartier erleichtern sollten.

Wichtig als Diskussions- und spätere Entscheidungsgrundlage war vor allem die Orientierung an individuellen Bedarfen potenzieller Nutzergruppen. „Becoming a smart city is not a goal but a means to an end. The entire point is to respond more effectively and dynamically to the needs and desires of residents. Technology is simply a tool to optimize the infrastructure, resources, and spaces they share. Every city wants to cultivate a reputation for being on the cutting edge, but it is critical not to get caught up in a technologists' vision that is detached from the real people who live and work there. To that end, smart city efforts need to be transparent and accountable to the public [...]“ (Woetzel et al., 2018: 100). Dabei stand die Funktion, zum Beispiel die Unterstützung struktureller Bedarfe wie Mobilität (ebd.) oder die Förderung der Nahversorgung bzw. der Nutzen der Technologie, wie zum Beispiel das Überwinden körperlicher Barrieren (Woetzel et al., 2018: 7), im Vordergrund. Darüber hinaus sollten sich die Devices im Quartier an den örtlichen Gegebenheiten und Bedarfen in den jeweiligen Quartieren orientieren sowie sinnvoll und umsetzbar sein (Bitkom, 2019: 63).

5.2.2 Exemplarische Funktionen der Devices

Wie oben erläutert, wurde nach einem problemlösungsorientierten Verfahren vorgegangen. Nach der Ermittlung der Problemstellungen in den Quartieren wurden solche Problemlagen herausgefiltert, für die ad hoc auf Seiten der Kommune keine Lösungsmöglichkeit angeboten werden konnte, bei denen durch Einsatz digitaler Devices jedoch Aussicht auf Abhilfe oder zumindest Verbesserung bestand. Die Suche nach entsprechenden Lösungsmöglichkeiten erfolgte in erste Linie durch Onlinerecherchen, aber auch durch Gespräche mit Hersteller*innen und Multiplikator*innen. In einem längerfristigen Prozess haben im ersten Projektjahr die lokalen Akteure, die beteiligten Wissenschaftler sowie das Projektteam diskutiert und geprüft, welche Devices angesichts der verfügbaren Ressourcen und der gegebenen Rahmenbedingungen in den Quartieren umgesetzt werden können. So mussten einige sehr ambitionierte Ansätze, wie zum Beispiel smarte Straßenbeleuchtung oder Piano Stairs, aufgrund der Kosten verworfen werden. Andere, wie zum Beispiel smarte Zebrastreifen o. Ä., waren sowohl wegen der Budgetierung als auch aufgrund der Zuständigkeitsfrage und des damit verbundenen administrativen Aufwandes in der Projektlaufzeit nicht realisierbar.

5.2.3 Realisierte Devices im Quartier

Im Folgenden werden zunächst einige beispielhafte Devices, die in die engere Diskussion einbezogen wurden, vorgestellt. Anschließend werden drei Geräte eingehender beschrieben und bewertet, die in den Quartieren zur Anwendung kamen.

Funktion	Device
Information	digitale Infostrahler/XXL-Tablet/Quartierscomputer/Informations-Stelen_(Michelis, 2009: 19; Fietkau et al., 2016: 6): an zentralen Orten im Quartier (halb-öffentlicher, geschützter Raum) aufgestellt; (begrenzter) Internetzugang und Bereitstellung von Informationen für diejenigen, die kein Smartphone haben; robust, digital, für den Außeneinsatz geeignet, an zentralen Orten/in Außenbereichen/an Treffpunkten aufgestellt (zum Beispiel in Bildungseinrichtungen, Bürger*innenbüro, Familienbildungsstätte, Quartiersbüro)
Kommunikation/Teilhabe	Induktive Höranlage (Geisberger, 2011): Teilnahme Hörgeschädigter zum Beispiel an politischen Beratungen, Diskussionsrunden, Lesungen; Anlage ist mobil, kann bei Bedarf ausgeliehen werden; Stimmübertragung ohne Hintergrundgeräusche
Gesundheit/Prävention	Digitale Sportgeräte (Pohlmann, 2021): Einbindung in öffentliche Veranstaltungsformate und Infrastruktur für Verleih; wie etwa Wanderstock mit Schrittzähler, digitales Springseil
Mobilität	Öffentliche Ladestationen für E-Bike, E-Auto und Smartphone, Einsatz von E-Rikschas und E-Bikes (Woetzel et al., 2018: 3)
Prävention/Bewegungsförderung	Piano-Stairs (Peeters et al., 2013): Musikmodul auf Treppenstufen; Bewegungsförderung durch Spaß
Komfort	Smarte Parkbank (Fietkau et al., 2016: 5), die durch eine automatisierte Höhenanpassung der Sitzfläche vor allem älteren Nutzer*innen das Hinsetzen und Aufstehen erleichtert.

Im Folgenden werden drei der eingesetzten Devices beispielhaft beschrieben. Grundlegend für die Auswahl waren der Aspekt der Transferierbarkeit in andere Quartiere oder Kommunen,

ihre relativ einfache Einsetzbarkeit und Verfügbarkeit sowie die Anwendungsvielfalt, die den Einsatz für unterschiedlichste Nutzer*innengruppen sinnvoll macht. Die Geräte bedienen zudem drei wesentliche Anwendungsbereiche im Quartierskontext: Mobilität, Teilhabe (Inklusion) und Information.

5.2.4 Digitale Kommunikationsanlage

In allen drei Quartieren wurde eine digitale drahtlose Kommunikationsanlage („Höranlage“) implementiert, die es hörgeschädigten Menschen ermöglicht, unter Ausblendung von Störgeräuschen an Sitzungen teilzunehmen. Durch diese Anlagen wird in besonderem Maße und mit einem eigentlich einfachen Mittel Teilhabe ermöglicht und zum Abbau von Barrieren beigetragen. In einem der Quartiere wurden zwei Anlagen angeschafft; eine für die Nutzung im Rathaus und im kommunalen Veranstaltungszentrum und die zweite zum Verleih an Akteur*innen für nichtstädtische Veranstaltungen im Quartier. Damit diese zwischen unterschiedlichen Veranstaltungsorten transportiert werden können, befinden sich die angeschafften Höranlagen in einem Trolleykoffer mit integriertem Ladegerät und sind mit mehreren Sendern und Empfängern ausgestattet. Menschen mit Hörschädigung können den Sender mit einem Kopfhörer oder einer Induktionsschlinge in Verbindung mit ihrem Hörgerät oder Cochlea-Implantat nutzen.

Wichtig für den Erfolg der Nutzung der Anlage ist, dass diese in den Quartieren bei den Netzwerkpartner*innen bekannt gemacht wird. Hierzu muss eine Verleihinfrastruktur mit einer zentralen Verleihstelle bestimmt und für den Umgang mit der Anlage sowie die Einweisung neuer Nutzer*innen geschult werden. Es bietet sich an, den Verleih und das Laden der Höranlage an interne technische Dienstleister, zum Beispiel von Rathaus, Gemeindesaal oder einer Stabstelle in der Verwaltung anzudocken. Hierbei bietet sich an, Akteur*innen auszuwählen, die Veranstaltungen – vor allem für ältere und hörgeschädigte Menschen – durchführen oder zentrale Anlaufstellen im Quartier sind, zum Beispiel das Innenstadtbüro im Modellquartier in Herten oder ein anderes Quartiersbüro.

Für den Erfolg der Anlage sind örtliche Ansprechpersonen, die sich für die Anlage zuständig fühlen und zum Erfolg der Verleihinfrastruktur beitragen wollen und können, besonders wichtig. Andernfalls kann es zu Implementationsschwierigkeiten kommen.

Hinweise für die Nutzung einer solchen Anlage sowie Tipps für die Information von Veranstaltungsteilnehmer*innen finden sich auf der Website www.horkomm.de. Es empfiehlt sich, bei der Einladung zu Veranstaltungen auf die Möglichkeit hinzuweisen, dass eine Höranlage vorhanden ist und den Teilnehmer*innen vor Ort zur Verfügung gestellt werden kann.

Es bietet sich darüber hinaus an, pressewirksam bekannt zu machen, wenn eine solche Anlage zur Verfügung steht. Für die Modellquartiere wurde zusätzlich ein Erklärvideo erstellt, das niederschwellig über Technik und Nutzungsmöglichkeiten der Höranlage sowie über Kontaktpersonen für den Verleih informiert.

E-Rikscha

In einem der Modellquartiere wurde eine E-Rikscha angeschafft, die speziell auf die Bedürfnisse älterer Menschen und von Menschen mit Behinderung ausgerichtet sein sollte. Die Fahrgastkabine der Rikscha befindet sich vor dem/der Fahrenden, wodurch eine hohe Stabilität, insbesondere in Kurven, gewährleistet ist. Die Rikscha hat einen barrierearmen Einstieg, einen Sicherheitsgurt, gepolsterte Sitze in der Fahrgastkabine und einen Gepäckraum für zusätzliche Fracht (zum Beispiel Verbandskasten, Ersatzakku, Regenschutz). Die technischen Komponenten wurden so ausgewählt, dass sie so wartungsarm und langlebig wie möglich sind. Grundsätzlich war die Anschaffung der qualitativ hochwertigen E-Rikscha im Vergleich zu den anderen umgesetzten Devices teurer. Diese Kosten wurden jedoch von vornherein dem ebenso hohen Nutzen gegenübergestellt.

Zusätzlich muss eine sichere Unterbringungsmöglichkeit (Garage/abschließbarer Raum) organisiert werden, die sowohl vor Diebstahl als auch vor Witterungseinflüssen schützt. Gleichzeitig sollte sie die Möglichkeit bieten, die Akkus zu laden, Reifen aufzupumpen und Vorbereitungen für die Fahrt vorzunehmen. Da eine E-Rikscha im Stadtbild viel Aufmerksamkeit binden kann, besteht die Möglichkeit, Werbeträger einzubinden bzw. die Rikscha durch ein Sponsorenkonzept zu finanzieren.

Durch den Einsatz der E-Rikscha im Quartiersmanagement sollte die nachbarschaftliche Vernetzung gestärkt und der generationsübergreifende Austausch gefördert werden. Die Fahrt mit der E-Rikscha sollte keine Alternative zur Taxifahrt darstellen, sondern Mobilität und Teilhabe von Senior*innen und mobilitätseingeschränkten Menschen im Freizeitbereich und auf kurzen Strecken ermöglichen. Hierdurch soll die Lebensqualität, insbesondere von Senior*innen, gesteigert, intensive Eindrücke der Umgebung ermöglicht und Erinnerungen an Erlebnisse im Quartier geweckt werden, was besonders für Ältere wertvoll ist. Als Pilot*innen für die E-Rikschas konnten Ehrenamtliche sowie örtliche AGH-Kräfte (Arbeitsgelegenheitskräfte) gewonnen werden, die Verantwortung für Fahrzeuge und Passagiere übernehmen. Hierdurch darf jedoch vor Ort keine Konkurrenz zu privaten oder gewerblichen Anbietern oder zum öffentlichen Personennahverkehr entstehen.

XXL-Tablet/„Quartierscomputer“

Aus Gesprächen mit örtlichen Fachleuten aus den Bereichen Senior*innenbüros, Stadtentwicklung, Innenstadtmanagement und Demographie ergab sich in einer der Kommunen der

Bedarf für ein XXL-Tablet. Damit Informationen, die vermehrt nur noch über das Internet abrufbar sind, auch Menschen erreichen, die keinen heimischen Internetanschluss oder ein Smartphone haben, wurde ein Gerät für den halböffentlichen Raum angeschafft. Auf diesem werden Beratungsangebote, zum Beispiel über das BIP oder die Wohnberatung sowie weitere Beratungsangebote, zum Beispiel der Website www.zuhauselebenimalter.de, dargestellt. Die interaktive Darstellung der Beratungsangebote konnte eine bis dahin vorhandene Informationslücke schließen. Somit konnte sichergestellt werden, dass ein größerer Teil der Zielgruppe älterer Menschen digital und barrierearm Zugang zu Informationen bereits vorhandener Angebote erhält.

Für die Hertener Innenstadt wurde deshalb ein digitales, interaktives XXL-Tablet mit einer individuell anpassbaren und veränderbaren Benutzeroberfläche angeschafft. Die dauerhafte Programmierung der Software wurde dabei im Quartier bzw. bei der örtlichen Kommune angegliedert. Besonders wichtig für die Implementation des Gerätes war es, sich über die abzubildenden Informationen zu einigen. Viele Websites sind beispielsweise für das gesamte Quartier wichtig, für die Zielgruppe älterer Menschen aber nur teilweise relevant. Der Prozess zur Erstellung eines Konzepts für die Benutzeroberfläche, hat im Modellquartier Hertener Innenstadt mehrere Monate und längere Abstimmungsschleifen benötigt. Der Standort für den Quartierscomputer wurde unter Beachtung von Feuerschutz- und Versicherungsfragen ausgewählt. Es sollte sich dabei aber vor allem um einen gut zugänglichen, bestenfalls bereits bei der Zielgruppe bekannten Ort im Quartier handeln, der gleichzeitig von Haupt- oder Ehrenamtlichen begleitet wird. So ist immer eine Ansprechperson vor Ort, um Fragen zu beantworten, die bei der Nutzung entstehen können. Gleichzeitig ist das Gerät vor Vandalismus geschützt.

5.2.5 Erfahrungen mit smarterer Technik im Quartier

Mit der Installation von Devices in den Quartieren wurden unterschiedliche Zielsetzungen verfolgt, die von den Bedarfen in den jeweiligen Quartieren abhängig waren. So standen im Quartier Hertener Innenstadt die Erprobung neuer Wege zur Information der Bürger*innen und die Belebung der Innenstadt im Vordergrund. Zudem sollte auch Bewohner*innen ohne eigene internetfähige Geräte die Nutzung der Onlinedienste der Stadt Herten ermöglicht werden.

In Wulfen und Habinghorst war die Suche nach nachhaltigen Möglichkeiten zur Unterstützung der räumlichen Mobilität ein wesentlicher Ansatzpunkt. Die war vor allem in Wulfen-Barkenberg von Bedeutung, da im Quartier nur wenige Versorgungsfunktionen direkt zur Verfügung standen und zugleich die städtebauliche Situation auf die Reduzierung des Pkw-Verkehrs ausgerichtet ist, sodass viele Wohngebäude nicht direkt per Pkw erreichbar sind.

Inzwischen existiert eine Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten unter unterschiedlichen Nutzungsaspekten. In den Diskussionen mit den Quartiersbewohner*innen zeigte sich, dass bestimmte Problemlagen immer wieder benannt wurden. Dazu gehörten:

- Die Entschärfung von Angsträumen zum Beispiel durch intelligente Beleuchtung.
- Die Erhöhung der Verkehrssicherheit zum Beispiel durch intelligente Ampelschaltungen, Fußgängerüberwege oder smarte Laternen.
- Die Verbesserung der Orientierung zum Beispiel durch LED-Streifen.
- Die Verbesserung der Sauberkeit des Wohnumfeldes zum Beispiel durch intelligente Abfallbehälter
- Die zielgerichtete aktive Informierung der Bürger*innen seitens der Kommune zum Beispiel durch E-Mails/Messengerdienste bei Verschiebung der Müllentsorgungstage, Baustellen im Wohnumfeld u. ä.

Dem Einsatz digitaler Devices über die bereits gebräuchlichen hinaus stehen eine Reihe von Hemmnissen entgegen, die auch die Umsetzung weitergehender Ansätze im Rahmen des vorliegenden Projektes unmöglich machten. Hier sind zum einen die administratorischen Zuständigkeitsprobleme zu nennen – von der Genehmigung über die Anschaffung und Umsetzung und Installation bis hin zur Wartung und Instandhaltung – zum anderen die baulichen Probleme aller öffentlichen Möblierungen: Witterungsbeständigkeit, Vandalismusanfälligkeit, Fehlnutzung, Abnutzung und letztlich laufende Kosten und ggf. Ersatzanschaffung. All diese Punkte sind bekannt und von kommunaler Seite in anderen Zusammenhängen zum Teil gelöst. Es bedarf ebensolcher Lösungen und kommunaler Initiativen, um den nächsten Schritt zu machen und den Smart-City-Gedanken aufzunehmen. Für viele Problemlagen im öffentlichen Raum finden sich inzwischen smarte und nicht unbedingt komplizierte Lösungen, durch die sich die Lebensqualität der Bürger*innen erhöhen lässt.

5.3 Datenbank für digitale Alltagshelfer – Wegweiser zur Unterstützung und Komfortsteigerung für Ältere

Um digitale Anwendungen in der Quartiersentwicklung ganzheitlich denken zu können, bezog das Projekt DigiQuartier sämtliche Teilbereiche und Akteur*innen auf Quartiersebene ein. Es galt, spezifische Lösungen zu finden, die dem Kreis der Akteur*innen mit ihren breitgefächerten Bedarfen und Bedürfnissen entgegenkommen und die in das Quartiersleben implementiert werden konnten. Dazu gehörten auch die Akteur*innen der Alten- und Behindertenhilfe und des Altenpflegesektors. Letzterer sieht sich mit einer zunehmenden Zahl Pflegebedürftiger konfrontiert, während sich die Zahl der Fachkräfte nicht in gleichem Maße erhöht (vgl. Jacobs et al., 2019). Hier werden neue Wege einer qualitativ hochwertigen Versorgung ge-

sucht, um den individuellen Bedürfnissen Pflegebedürftiger gerecht zu werden. Neuentwickelte Devices richten sich an die spezifischen Anforderungen in der Pflege und unterstützen somit sowohl die Pflegekräfte als auch die zu Pflegenden. Innovative Technologien können zudem auch im vorpflegerischen Bereich dabei helfen, alternde Menschen aktiv zu halten oder zu aktivieren und sie in ihrer Mobilität und sozialen Teilhabe zu stärken. Ebenso sind Kreise und Kommunen an der Entwicklung eines aktiven und generationsübergreifenden Quartierslebens interessiert. Schließlich stellt das Quartier eine wichtige sozialräumliche Ebene dar, die für hilfs- und pflegebedürftige Menschen professionelle wie informelle Unterstützungspotenziale bereitstellt, die ihre Selbstständigkeit und ihren Verbleib im gewohnten Lebensumfeld möglichst lange sichern (Pflegebedarfsplanung Kreis Recklinghausen, 2016: 47 ff.). Technische Innovationen können ein Hilfsmittel sein, um dieses Ziel zu befördern. Die im Rahmen des Projektes auf verschiedenen Ebenen durchgeführten Bedarfserhebungen ergaben im Hinblick auf die bereits verfügbaren digitalen Alltagshelfer ein erhebliches Informationsdefizit. Erkundungsgespräche zu Projektbeginn, Workshops mit den Akteur*innen der Quartiere, die Ergebnisse der ersten Interviewphase sowie Einzelmeldungen ergaben in der Summe einen geringen Informationsstand zu technischen Devices nicht nur bei älteren Menschen und pflegenden Angehörigen, sondern auch bei Pflegefachpersonal, bei Mitarbeiter*innen aus der Verwaltung und aus der Wohn- und Pflegeberatung. Vor allem professionell Pflegenden und Berater*innen ließen in den Interviews einen mangelnden Überblick über technische Innovationen, die den pflegerischen oder häuslichen Alltag unterstützen, erkennen, während in anderen Bereichen wie der Dokumentation, Administration oder der Tourenplanung in der ambulanten Pflege der Digitalisierungsgrad relativ hoch ist (siehe Kapitel 4). Hier wurde seitens der Akteur*innen auf fehlende übergreifende Informationsangebote hingewiesen, da im beruflichen Alltag keine zeitlichen Ressourcen für umfassende Recherchen vorhanden seien. Die Anforderung einer zentralen Informationsbasis wurde aufgegriffen und im Rahmen einer Datenbank für digitale Hilfsmittel und Alltagshelfer umgesetzt. Die grundlegenden Vorgaben beruhten dabei auf den geäußerten Wünschen nach Übersichtlichkeit, einfacher Bedienbarkeit und schneller Informationserfassung. Zudem sollte sie ebenso für Professionelle wie für private Anwender*innen, zum Beispiel ältere Menschen oder ihre Angehörigen, nutzbar sein.

Die aufgrund dieser Bedarfe entwickelte Technikdatenbank bietet einen Überblick über Geräte, die den Alltag für ältere Menschen leichter, sicherer und komfortabler machen können. Ein einfaches Suchraster erleichtert die Recherche nach konkreter Alltagsunterstützung, beispielsweise je nach Einsatzart (zum Beispiel Kommunikation, Beleuchtung) oder Einsatzort (zum Beispiel eigene Wohnung, öffentlicher Raum). Die Auswahl der gelisteten Geräte orientiert sich an den Bedarfen der Zielgruppen. Unterschiedliche körperliche Einschränkungen und Gesundheitsprobleme wurden deshalb als Kategorien ebenfalls in das Suchsystem aufgenom-

men. Die auf die Suche hin vorgeschlagenen technischen Geräte sind bestmöglich neutral beschrieben und werden jeweils um Anwendungsbeispiele ergänzt, die zeigen, wie das Gerät konkret unterstützend wirkt bzw. was es dafür braucht (Institut Arbeit und Technik, 2020: 1). Neben der auf die Zielgruppe abgestimmten Technikbeschreibungen wurde auch die Benutzeroberfläche der Datenbank senior*innengerecht aufgebaut (Böhm et al., 2017). Entstanden ist eine internetgestützte, responsive Plattform, die über die Domain www.digi-quartier.de orts- und zeitunabhängig erreichbar ist.

Die im folgenden Abschnitt aufgeführte Systematik war das Ergebnis der Recherche, die in Kategorien mündete, welche an älteren Nutzer*innen ausgerichtet sind und mit diesen rückgekoppelt wurden.

Der Konzeption der Technikdatenbank war eine Internetrecherche vorgelagert. Gesichtet wurden verschiedene Websites und thematisch verwandte Datenbanken, wie zum Beispiel die der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V. (BAGSO), der Gesellschaft für Gerontotechnik (GGT) und die Websites der Bundesministerien. Außerdem wurden der Leistungskatalog der Kostenträger (zum Beispiel Barmer, Techniker, AOK) und Recherchen auf Fachmessen wie der RehaCare (siehe auch <https://www.rehacare.de/de/%C3%9Cberblick>) sowie weiteren Messen und Veranstaltungen einbezogen. Daraus ergaben sich ebenso Schlagwörter für die Recherche nach Geräten und deren funktionsunterstützenden Anwendungen wie aus den vor Ort geäußerten Bedarfen. Ziel der Technikdatenbank ist es, einen möglichst niederschweligen Zugang zu Informationen über digitale Hilfsmittel zu ermöglichen. Daher stand die Vermittlung des praktischen Nutzens der vorgestellten Geräte im Vordergrund, ohne dass diese im Sinne eines Produkttests o. Ä. bewertet wurden. Es wurden auch Geräte berücksichtigt, die nicht explizit für Ältere oder Menschen mit Behinderung entwickelt wurden, sondern nach dem Grundsatz des Universal Design (vgl. IDZ, 2008) als sehr sinnvoll für diese eingeschätzt wurden (wie zum Beispiel E-Book-Reader). Trotz aller Bemühungen kann die Datenbank weder einen Anspruch auf Vollständigkeit erheben, noch ist sichergestellt, dass sie auch nach Beendigung des Projektes den aktuellen Stand der Technik widerspiegelt.

Seit der Veröffentlichung der Webseite <https://www.digi-quartier.de/technikdatenbank> wurde die Technikdatenbank kontinuierlich gepflegt und an die Anforderungen des Projektes angepasst. So wurde u. a. ein Glossar erarbeitet, das informationstechnische Fachbegriffe erklärt oder die in der Bibliothek der Dinge verfügbaren Geräte darstellt. Durch das verwendete Content-Management-System besteht für alle Projektbeteiligten die Möglichkeit, Inhalte einzupflegen; zudem gibt es auch für Außenstehende eine Mitmachmöglichkeit, um auf innovative digitale Lösungen hinzuweisen.

5.3.1 Systematik

Die Systematik der Technikdatenbank orientiert sich an den Bedarfen des täglichen Lebens: Sicherheit, Entspannung, Beschäftigung, Hygiene, Vitalzeichen, Ernährung, Bewegung und Kommunikation (vgl. Cirkel/Enste, 2019, 4). Auf dieser Grundlage wurden Basiskategorien gebildet, mit denen sich die Nutzer*innen einen Überblick über die Unterstützungsbereiche verschaffen können. Unter Einbindung von Akteur*innen und Bewohner*innen wurden diese Basiskategorien noch verfeinert. Die Kategorien wurden im Laufe des Projektes zum Teil umdefiniert und angepasst, bis sie sowohl von den professionellen Anwender*innen aus dem Quartiersmanagement, der Pflege- oder Wohnberatung, als auch für private Anwender*innen wie Ältere und deren Angehörige als hinreichend eindeutig und handhabbar angenommen wurden (vgl. Pretest mit Proband*innen aus den Modellquartieren). Den Maßstab bildete die Verständlichkeit und Bedienbarkeit für wenig technikaffine ältere Nutzer*innen.



Abbildung 11: Basiskategorien. Quelle: Cirkel et al., 2019

Aus den Rückkopplungsprozessen ergab sich u. a., dass die vier Kategorien aus Abbildung 11 als nicht ausreichend betrachtet wurden, sondern eine Ausdifferenzierung erwünscht war, die zum Beispiel den Einsatzort der vorgestellten Technologien erfasste. Insgesamt waren damit die Anforderungen an die geplanten Suchkategorien deutlich höher als zunächst erwartet. Das Konzept der Technikdatenbank verfolgt somit zwei verschiedene Einstiegsmöglichkeiten in die Suche nach Geräten: Zum einen die alphabetisch geordnete Anzeige aller eingepflegten Devices, zum anderen die Verwendung von unterschiedlich kombinierbaren Suchoptionen zur zielgerichteten Recherche.

In einem zweiten Schritt wurden die oben aufgeführten Basiskategorien (vgl. Abbildung 11) um Einsatzart, Einsatzort, Anwender und (Pfleger-)Kategorien (Abbildung 12) erweitert.

Auswahl Einsatzarten:	
<input type="checkbox"/> Automatisierung	<input type="checkbox"/> Lokalisierung
<input type="checkbox"/> Beleuchtung	<input type="checkbox"/> Monitoring
<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Navigation
<input type="checkbox"/> Kommunikation	<input type="checkbox"/> Notfallrettung
<input type="checkbox"/> Lesehilfe	<input type="checkbox"/> Spiel
Auswahl Einsatzorte:	
<input type="checkbox"/> Ambulante Pflege	
<input type="checkbox"/> Eigene Wohnung	
<input type="checkbox"/> öffentliche Einrichtung	
<input type="checkbox"/> Öffentlicher Raum	
<input type="checkbox"/> Stationäre Einrichtung	
Auswahl Anwender:	
<input type="checkbox"/> Ambulante Pflege	
<input type="checkbox"/> Organisationen im Quartier	
<input type="checkbox"/> Private Nutzer	
<input type="checkbox"/> Städte, Kommunen und Kreise	
<input type="checkbox"/> Stationäre Pflege	
Auswahl Kategorien:	
<input type="checkbox"/> Abrechnungsfähige Hilfsmittel	
<input type="checkbox"/> Ambient Assisted Living / Haustechnik / Sicherheit	
<input type="checkbox"/> Gesundheit und Pflege	
<input type="checkbox"/> Information / Kommunikation / Unterhaltung	
<input type="checkbox"/> Öffentlicher Raum	

Abbildung 12: Kategorien. Quelle: IAT

Ein Bewertungssystem sollte eine weitere Hilfestellung zur persönlichen Einschätzung des Nutzens eines technischen Gerätes für den eigenen Alltag bieten. Die Bewertung erfolgt anhand des benötigten Vorwissens zur Bedienung, des benötigten Know-hows für die Installation, der Einfachheit der Handhabung und Bedienung sowie der Zielgruppe und Reichweite (Abbildung 13). In diesen Rubriken werden die Geräte mit ein bis fünf Sternchen bewertet (IAT, 2020: 2). Alle Bewertungen, die in der Technikdatenbank vorgenommen wurden, erfolgten rein subjektiv aufgrund von Vorerfahrungen mit dem Einsatz technischer Hilfsmittel und Rückmeldungen von Anwender*innen.

Vorwissen:

* = Zur Nutzung benötigt man kaum technisches Vorwissen zur Inbetriebnahme des Geräts (z.B. Bügeleisen bedienen).

***** = Zur Nutzung sollte man über viel Erfahrung im Umgang mit modernen Geräten besitzen (z.B. Erfahrung mit dem PC).

Installation:

* = Auch nicht technikaffine Nutzer*innen sind problemlos in der Lage das Gerät in Betrieb zu nehmen (Stecker einstecken).

***** = Die Installation erfordert sehr viel technisches Verständnis, unter Umständen muss die Installation durch eine Fachkraft durchgeführt werden (z.B. bei Kalibrierungsmaßnahmen, Stromanschlüssen).

Handhabung:

* = Die Bedienung des Gerätes fällt auch Laien leicht (z.B. Fernseher bedienen).

***** = Die Bedienung erfordert viel technische Erfahrung (z.B. Programmierung Haustechnik).

Abbildung 13: Bandbreite zwischen den Bewertungen von 1 bis 5 Sternchen. Quelle: IAT

Um den Nutzen der einzelnen Technologien zu verdeutlichen, wurden neben den aufgeführten technischen Details zusätzlich Fallbeispiele konstruiert, die erläutern, wie ein Problem mithilfe des beschriebenen Gerätes gelöst werden könnte. Damit wird den Nutzer*innen eine anwendungsbezogene Funktionsbeschreibung an die Hand gegeben, die auch dann verständlich ist, wenn man sich nicht mit den vorangestellten technischen Details auseinandersetzen möchte.

Die Suchfunktion der Technikdatenbank enthält mit Checkboxen versehene Kategorien (siehe Abbildung 14) und eine Option für die Eingabe eines eigenen Begriffes. Nachdem beispielsweise die Checkboxen neben „Information“ und „Ambulante Pflege“ sowie das Feld „Suche starten“ bestätigt wurden, erscheint eine relevante Liste an Geräten.

Datenbank "Digitale Geräte zur Unterstützung und Komfortsteigerung"

Übersicht

Ergebnisse Ihrer Suchanfrage:

Einsatzarten: Information

Einsatzorte: Ambulante Pflege

Betreuer-Tablets

E-Book-Reader

FreeStyle Libre

Online-Quartiersplattformen

OrCam MyEye 2

Pflegeapp "Kinaesthetics Care"

Rückenprogramm "Valedo"

Seniorentablet "Amigo"

Abbildung 14: Demonstration Suchfunktion. Quelle: IAT

Die Datenbank kann alternativ in einer Listenansicht dargestellt werden. Diese ist alphabetisch sortiert und über ein Buchstabenmenü ansteuerbar. Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses waren in der Datenbank mehr als 100 Geräte hinterlegt.

5.3.2 Pretest mit Proband*innen aus den Modellquartieren

Im Rahmen eines Pretests wurde eine erste Version der Technikdatenbank möglichen Nutzer*innen vorgeführt. Bei den Testpersonen handelte es sich um Besucher*innen der Digital-Treffs in den Quartieren (siehe auch Kapitel 5.5). Nach einer kurzen Einführung in die Funktionsweise der Technikdatenbank folgte eine Praxisphase, in der die Teilnehmenden sich mit der Datenbank und ihren Funktionen vertraut machen konnten und einige einfache Rechercheaufgaben zu erledigen hatten. Ihre Eindrücke konnten sie parallel in einem beigefügten Fragebogen festhalten. Im Anschluss erfolgte ein Auswertungsgespräch in Form einer Gruppendiskussion. Der Test wurde auf unterschiedlichen Endgeräten durchgeführt (PC, Smartphone, Tablet, Laptop). Er dauerte in jedem Quartier etwa zwei Stunden. Die jeweiligen Quartiersmanager*innen fungierten als Kontaktpersonen und waren bei den Tests anwesend. Die Befragten hatten die Möglichkeit, im Rahmen einiger offen formulierter Fragen eigene Anmerkungen zu ergänzen. Dort gab es Vorschläge vor allem zur Dauer der Erkundungsphase

sowie zur Verständlichkeit der Erklärungen der technischen Geräte, insbesondere bei der Verwendung englischsprachiger Begrifflichkeiten. Auch verschiedene Bewertungskategorien, wie zum Beispiel die Anschaffungskosten, wurden als nicht aussagekräftig empfunden. Die Anregungen und Kritiken flossen in die Überarbeitung der Datenbank ein, konnten aber nicht zur Gänze übernommen werden, wie zum Beispiel der Wunsch nach eingebetteten Links zu Verkaufsplattformen. Der erste Test der Datenbank zeigte folgende Ergebnisse:

- **Stichprobenszusammensetzung:**
Es wurden ebenso viele Frauen wie Männer befragt. Mehr als die Hälfte der Proband*innen war über 60 Jahre, zwei Befragte waren zwischen 80 und 90 Jahre alt (vgl. grafischer Überblick im Anhang).
- **Technikaffinität:**
Die Abfrage der Technikerfahrung ergab, dass das Interesse an digitaler Technologie vor allem durch Freund*innen und Familie entstand. Die eigene Technikerfahrung wurde überwiegend mit der Schulnote „befriedigend“ bewertet. Mit dem Alter der Testperson stieg auch die eigene Unsicherheit in der Nutzung der Technik. Die in den eigenen Haushalten genutzten Geräte zur Alltagsunterstützung waren überwiegend Rauchmelder, LED-Beleuchtung, Jalousiesteuerung und intelligente Thermostate. Bei der Frage nach den selbstgenutzten Kommunikationsgeräten wurden überwiegend das Smartphone sowie Laptop und PC genannt.
- **Unterhaltungsmedien wie Spielekonsolen, aber auch Devices zur Sturzerkennung wurden von keiner der befragten Personen genutzt.**
- **Orientierung und Nutzerfreundlichkeit:**
Die Testpersonen fanden sich auf der Seite gut bis sehr gut zurecht, schätzten die Kategorien überwiegend verständlich, aber zu grob und die Benutzeroberfläche als übersichtlich ein. Besonders die Altersgruppe der 60- bis 80-Jährigen bewertete die Verständlichkeit der Kategorien positiv. Eine Testperson in der Altersgruppe 80 bis 90 bewertete die Verständlichkeit der Kategorien negativ.
- **Layout:**
Auch die grafische Darstellung schnitt überwiegend positiv ab, jedoch gab es hier auch klare Kritikpunkte: Die Schriftgröße, die Helligkeit und die Lesbarkeit der Texte wurden bemängelt. Die Seite wurde nach dem Pretest vor allem auch in dieser Hinsicht noch einmal angepasst.

5.3.3 Erfahrungen und Reaktionen

Sowohl ältere Quartiersbewohner*innen als auch Fachkräfte wussten zum Beginn des Projektes wenig von den vielfältigen Einsatzmöglichkeiten digitaler bzw. technischer Alltagshelfer. Es gab zudem keinen Überblick über die Bandbreite an Angeboten. Ein transparenter, leicht zugänglicher und zugleich produktneutraler Überblick über den Markt der digitalen Möglichkeiten kann ältere Menschen, ihre Angehörigen und beratende Einrichtungen dabei unterstüt-

zen, passgenaue Systeme für Wohnung und Alltag zu finden. In diesem Sinne stellt die Umsetzung der Technikdatenbank eine gute Basis dar, um diese Zielgruppen über technische Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren.

Die Website www.digiquartier.de verzeichnet gute Nutzungsraten mit durchschnittlich etwas über 1000 Visits im Monat. Das genutzte Statistiktool lässt keine Rückschlüsse zu, welche Altersgruppen sich konkret auf der Website informieren. Hinzu kommt eine fehlende Ausdifferenzierung des Tools, so dass nicht erkennbar wird, wie häufig die Technikdatenbank als Unterseite angeklickt wird. Die Möglichkeit, durch eine Rückmeldefunktion auf der Website auf neue Geräte oder innovative technische Lösungen hinzuweisen, wurde kaum wahrgenommen.

Da technische Devices in der heutigen Zeit sehr schnell veralten und von neuen Entwicklungen abgelöst werden, gibt es einen hohen Bedarf, die Technikdatenbank inhaltlich zu pflegen. Im Sinne eines nachhaltigen Ansatzes braucht es dafür eine feste Infrastruktur. Es ist nicht gelungen eine Lösung zu finden, die eine regelmäßige Aktualisierung und Pflege langfristig absichert.

Die Technikdatenbank wurde an Netzwerkpartner*innen in der Region und darüber hinaus kommuniziert und verbreitet. Aus der Praxis wurde dem Projektteam mehrfach rückgemeldet, dass die Datenbank im Bereich der digitalen Alltagshelfer umfangreich sei und dass sie zu Recherchezwecken und in Beratungssituationen zum Beispiel von Einrichtungen der Altenhilfe und Wohlfahrtspflege genutzt werde. Dies bestätigen auch die Zugriffszahlen auf die Website. Perspektivisch kann die Technikdatenbank daher ein Impuls sein, um weitere Ansätze zu erörtern, die dabei helfen, auf einfache Art und Weise Überblickswissen zu vermitteln. In Frage käme beispielsweise die communitybasierte Aktualisierung und Pflege oder ein an das Wikipediakonzzept angelehntes Portal, welches vom Schwarmwissen profitiert und aktuell gehalten wird.

Die Bereitstellung einer Plattform über unterstützende Technologien für ältere Menschen im Quartier war nur ein Teilbereich des Projektes. Ein zusätzlicher wichtiger Aspekt der Sensibilisierung der Quartiersbewohner*innen und Akteur*innen für den Einsatz digitaler Alltagshelfer, ist das Bereitstellen dieser Geräte. Häufig ist die Anschaffung solcher Geräte für Ältere mit großen Hürden verbunden, beispielsweise den damit verbundenen Kosten oder der mangelnden Akzeptanz der potenzielle Nutzer*innen gegenüber moderner Technik (Cirkel/Enste, 2019: 13). Um diesen Barrieren entgegenzuwirken und Interesse am Umgang mit digitalen Geräten zu wecken, wurde im Projekt DigiQuartier die Bücherei der digitalen Dinge umgesetzt. Zusätzlich bietet die Bücherei der digitalen Dinge die Möglichkeit, digitale Alltagshelfer, die in

der Technikdatenbank auf digitalem Wege vorgestellt wurden, innerhalb der Modellquartiere zum Verleih anzubieten. Dieser Baustein des Projektes wird im folgenden Kapitel vorgestellt.

5.4 Digitalisierung erfahrbar machen – Die Bücherei der digitalen Dinge

Ob im Alltag oder in der Freizeit, moderne technische Geräte und digitale Anwendungen eröffnen viele zusätzliche Möglichkeiten, sich das Leben angenehmer zu gestalten. Auch der aktuelle Stand der Technikakzeptanzforschung geht davon aus, dass ein großer Bedarf an technischen Unterstützungsangeboten in der direkten Wohnumgebung besteht (Doh et al., 2015: 21). Doch häufig sind diese Geräte sehr kostspielig oder schwer zu verstehen, wenn sie denn überhaupt bekannt sind. Die Anschaffung digitaler Alltagshelfer ist daher häufig mit großen Barrieren verbunden, sodass viele, vor allem ältere Menschen, die Nutzung hilfreicher Geräte zum Beispiel aus dem Bereich der Assistenztechnologie gar nicht erst in Erwägung ziehen (Cirkel/Enste, 2019: 13). Wenn bestimmte Gruppen in unserer Gesellschaft keinen Zugang zu digitalen Technologien haben, steigert dies die digitale Spaltung (Achter Altersbericht, 2020: 41) und schließt diese Gruppen von der Chance auf ein selbstbestimmtes Leben aus. Hier setzt die Bücherei der digitalen Dinge an. Dinge zu teilen und gemeinsam zu benutzen ist schon immer eine Grundidee von Bibliotheken. Dieser Aspekt der gemeinsamen Benutzung von Dingen ist ein wichtiger Grundsatz des Konzeptes der Bücherei der digitalen Dinge. Aus diesem Sharing-Gedanken heraus wurde das Konzept entwickelt. Bewohner*innen der Modellkommunen sollen durch die Bücherei der digitalen Dinge die Möglichkeit erhalten, Geräte auszuleihen, zu testen und im Anschluss wieder zurückzugeben. Mit diesem Angebot wurde im Rahmen des Projektes DigiQuartier eine Option geschaffen, digitale Geräte zur Alltagsunterstützung erst einmal unverbindlich auszuprobieren, anstatt diese sofort in einem Fachgeschäft kaufen zu müssen. Es wird somit ein unkomplizierter Zugang zu alltagsunterstützender Technik verschiedenster Art ermöglicht.

Während der Laufzeit des Projektes DigiQuartier hat sich immer wieder gezeigt, dass es äußerst schwierig sein kann, insbesondere ältere Menschen für technische Alltagshelfer zu sensibilisieren, wenn sie diese nicht bereits zuvor kennen. Gegenüber der Nutzung von technischen Alltagshelfern bestehen bei Älteren häufig Barrieren und Ängste (Ehlers et al., 2016: 15). Selbst wenn sie grundsätzlich nichts gegen neue Technologien einzuwenden haben, ist der Sprung von der allgemeinen Akzeptanz hin zur Anwendung gewaltig. Ein Weg, sie an digitale Technologien heranzuführen, ist die fachliche An- und Begleitung. Ein anderer Weg besteht darin, die Geräte unmittelbar erfahrbar zu machen. Während heutzutage Geräte wie das Smartphone oder Tablet weitestgehend bekannt sind, hat sich wiederholt gezeigt, dass der

größte Teil der Angebote an alltagsunterstützenden Technologien den Zielgruppen des Projektes vollkommen unbekannt war. Entsprechend hatten die Personen keine Vorstellung über ihre Nützlichkeit und ihre zahlreichen Einsatzmöglichkeiten.

Zu Projektbeginn wurde die Frage diskutiert, inwiefern die Bewohner*innen der drei Modellquartiere eventuell bereits mit digitalen Endgeräten und Assistenzsystemen ausgestattet sind. Hierbei hat sich das zuvor skizzierte Bild bestätigt. Selbst technikaffine Quartiersbewohner*innen benutzen überwiegend das Smartphone und den Computer. Andere digitale Assistenzsysteme sind weitestgehend unbekannt und selbst gesetzlich inzwischen vorgeschriebene Geräte, wie der Rauchmelder, sind nicht in allen Haushalten vorhanden, wie eine Befragung ergab.

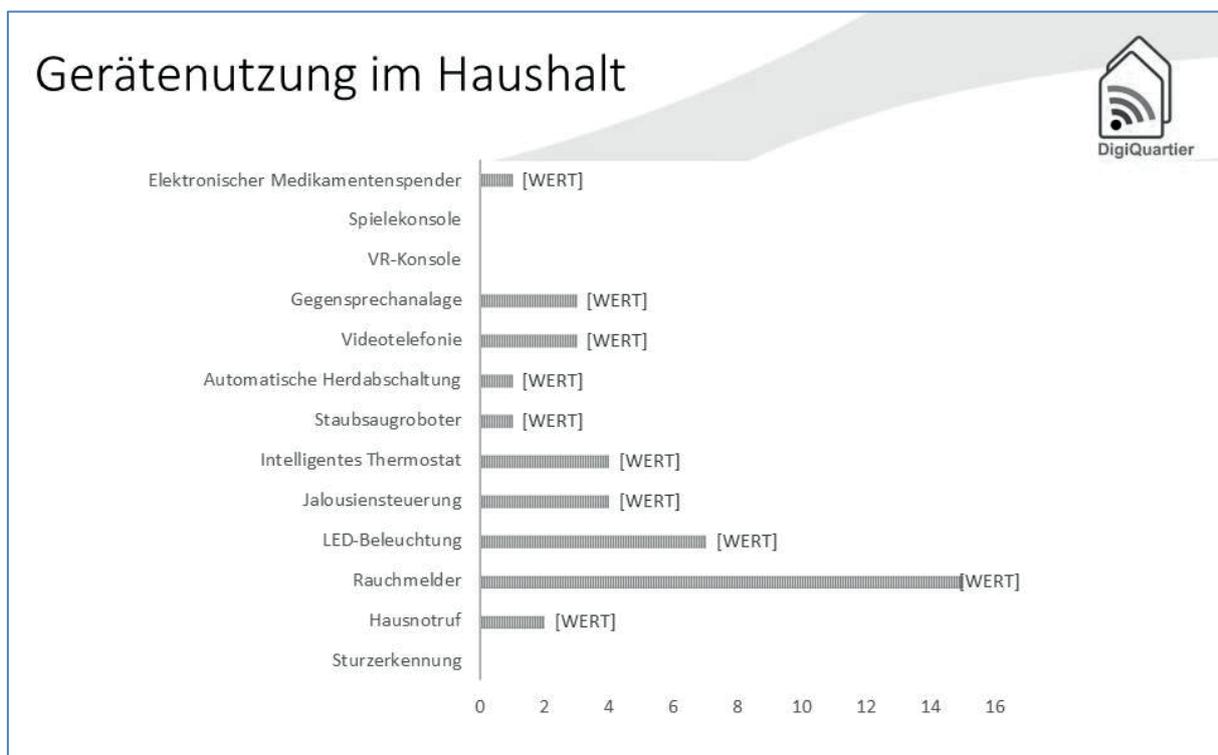


Abbildung 15: Gerätenutzung im Haushalt. Quelle: IAT, Befragung älterer Teilnehmer der Digital-Treffs, Stichprobengröße: n=20

Um diese Situation zu verbessern, wurde die Bücherei der digitalen Dinge als Konzept entwickelt. Dadurch wurde den Quartiersbewohner*innen die Erprobung von technischen Geräten in ihren eigenen vier Wänden ermöglicht. So kann ohne Zeit- oder Erwartungsdruck im privaten Rahmen ausprobiert werden, inwiefern ein bestimmtes Assistenzsystem oder ein digitales Endgerät einen Mehrwert für den persönlichen Alltag bietet.

Die Bücherei der digitalen Dinge verfolgt als niederschwelliges Angebot den Ansatz, die Mehrwerte digitaler Technologien unmittelbar erfahrbar zu machen. Mit diesem Angebot wird eher auf bereits techniknutzende Quartiersbewohner*innen sowie auf Angehörige abgezielt, die

zum Beispiel ihre Eltern mit unterstützenden Technologien bekannt machen wollen. Die Mitarbeiter*innen der jeweiligen Bibliotheken bekamen durch die Quartiersmanager*innen des Projektes eine Einführung in den Gebrauch der Geräte, um die interessierten Personen in die Grundlagen der Nutzung einzuweisen. Sie können allerdings keine umfassende Schulung abhalten, wie es bei komplexeren Geräten, wie zum Beispiel der VR-Brille, wünschenswert wäre. Insofern ist die Bücherei der digitalen Dinge ein komplementäres Angebot, das eine gewisse technische Vorerfahrung der Ausleihinteressierten voraussetzt. Zugleich werden hier die individuelle Ansprache und das Vertrauen in „Türöffner“ – hier die öffentlichen Büchereien und ihre Mitarbeiter*innen – genutzt (Ehlers et al., 2016: 31), um den Zugang zu erleichtern und unverbindliche Gelegenheiten zum Ausprobieren zu schaffen. Dies folgt dem Gedanken, dass quartiersnahe Angebote „auf positive Resonanz stoßen, [wenn sie] in vorhandene Begegnungsstätten für Ältere oder andere öffentliche Einrichtungen wie z.B. Bibliotheken und Rathäuser eingebettet sind“ (Ehlers et al., 2016: 29). Dies hängt u. a. damit zusammen, dass Menschen im Alter Unterstützungs- und Lernangebote in direkter Nähe zu ihrem Wohnort bevorzugen.

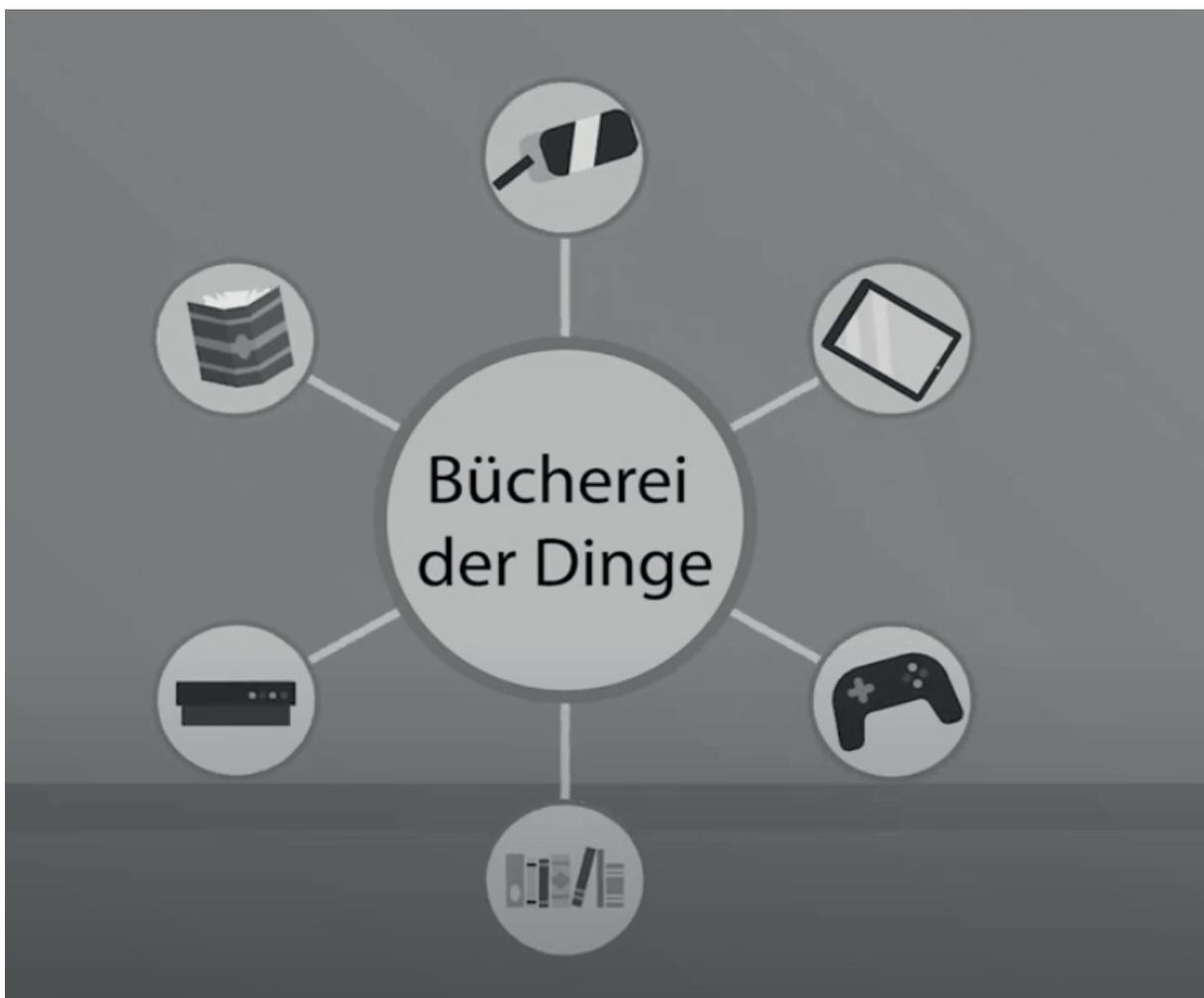


Abbildung 16: Screenshot. Quelle: <https://www.youtube.com/watch?v=8-s5TgyGwS0>

Diese theoretischen Grundlagen wurden im Projekt DigiQuartier mit zwei Ansätze erprobt, der Bücherei der digitalen Dinge und der Digital-Box.

5.4.1 Bücherei der digitalen Dinge

Gemeinsam mit den Mitarbeitenden von zwei Bibliotheken wurde ein Konzept entwickelt, wie digitale Geräte das klassische Angebot einer Bibliothek erweitern und in die bereits bestehende Struktur integriert werden können.



Abbildung 17: Bücherei der digitalen Dinge.
Quelle: Erdmann

Durch die Bücherei der digitalen Dinge können interessierte Personen moderne Geräte aus den Bereichen Pflege, Sicherheit und körperliche Aktivität ausleihen und ausprobieren. Das bestehende Angebot der Bibliotheken wird durch die Geräte ergänzt. Somit funktioniert der Ausleihprozess wie bei einem herkömmlichen Buch. Personen, die einen Bibliotheksausweis besitzen, können die Geräte 14 Tage lang kostenlos ausleihen und zu Hause testen. Diese Herangehensweise ist ein wirksames Mittel, um Wissen und Kompetenzen zu vermitteln, inwiefern technische Alltagshelfer im direkten Lebensumfeld unterstützen können (Cirkel, 2020: 10).

Die Bewohner*innen der Modellkommunen des Projektes können hierbei sowohl vor Ort als auch online einen Überblick über alle technischen Alltagshelfer erhalten, die in der Bücherei der digitalen Dinge ausgeliehen werden können. Zusätzliche und weiterführende Informationen zu den Geräten können in der Technikdatenbank (vgl. Kapitel 4.3) des Projektes DigiQuartier (www.digi-quartier.de) gefunden werden.

Die genaue Auswahl der Geräte, die zur Verfügung stehen, kann sich dabei von Projekt zu Projekt, von Kommune zu Kommune und von Konzept zu Konzept unterscheiden. Für das Projekt DigiQuartier ist es wichtig, dass die Geräte einen konkreten Alltagsnutzen bieten, Möglichkeiten und Nutzen der Digitalisierung aufzeigen und gleichzeitig einen längeren Verbleib in den eigenen vier Wänden unterstützen können. Zusätzlich wurde bei der Auswahl der Geräte darauf geachtet, dass die Geräte hygienisch und leicht zu säubern sind. Weiter unten wird eine Übersicht darüber gegeben, welche technischen Alltagshelfer im Projekt DigiQuartier zur Verfügung gestellt werden.

Der Vorteil dieses Ansatzes liegt in der Kooperation mit den Bibliotheken. Diese bilden innerhalb einer Kommune eine bestehende Struktur und sind zumeist gut vernetzt. Sie können somit auch als Multiplikator*innen charakterisiert werden, die die Thematik in die Öffentlichkeit bringen. Die Bücherei der digitalen Dinge kann hier als Innovation einen modernen Impuls setzen und die klassischen Angebote einer Bibliothek erweitern. Die Anbindung des Angebotes an die Bibliotheken stellt ebenfalls die Nachhaltigkeit des Angebotes sicher. Die jeweiligen Bibliotheken können das Angebot im Anschluss an die Projektlaufzeiten eigenständig weiter ausbauen. Hierbei können sie selber Akzente setzen, in welche Richtung sie das Angebot weiterentwickeln. Sie können Kooperationen mit anderen kommunalen Akteur*innen aufbauen, beispielsweise Volkshochschulen o. Ä., um verschiedene Angebote zur Steigerung der digitalen Teilhabe miteinander zu verknüpfen.

Auch für die Bibliotheken selber ergeben sich einige Vorteile. Es handelt sich u. a. um eine innovative Angebotserweiterung, die den Bibliotheken Interesse von neuen Zielgruppen einbringen kann. Ähnlich wie bei der Einführung von CDs, DVDs oder Spielen in der Ausleihe, kommt es hierdurch zu einer Attraktivitätssteigerung des Angebotes der Bibliotheken. Zum Teil bestehen zwischen den Geräten und den Angeboten der Bibliotheken auch direkte Beziehungen. Dies lässt sich am Beispiel des E-Book-Readers verdeutlichen. Wenn eine Bibliothek ein elektronisches Ausleihangebot an E-Books anbietet, ergibt es für diese Bibliothek nur Sinn, die entsprechenden Endgeräte ebenfalls zu verleihen. Hierbei spielt u. a. die Kompatibilität zwischen Endgerät und digitalem Format des E-Books eine wichtige Rolle. Dadurch, dass die Bibliothek über die Ausleihe eines kompatiblen E-Book-Readers in den Austausch mit ihren

Nutzer*innen kommt, kann vermieden werden, dass diese sich ansonsten einen nicht kompatiblen E-Book-Reader anschaffen und anschließend nichts aus dem Onlineangebot der Bibliothek ausleihen können.

Angesichts zurückgehender Leserzahlen, kann die Bücherei der digitalen Dinge den Stellenwert der Bibliothek steigern. Bestenfalls kann es durch einen solchen innovativen Impuls zu einer Erhöhung der Nutzendenzahlen kommen. Je nach Ansatz, der mit einer Bücherei der digitalen Dinge verbunden ist, können gegebenenfalls sogar neue Nutzungsgruppen erschlossen werden, die bislang nicht zu den klassischen Benutzer*innen einer Bibliothek zählten. Zusätzlich unterstützen sie durch eine Erweiterung ihres Angebotes eine alters- und behindertengerechte Quartiersentwicklung und leisten damit einen Beitrag zum Erhalt von Lebensqualität innerhalb der Quartiere.

Um Fragen zu der Nutzung und dem Mehrwert der Geräte für den Alltag beantworten zu können, müssen für die Mitarbeiter*innen der Bibliotheken Schulungen durchgeführt werden. Hierbei bietet es sich an, die Geräte mit ihnen gemeinsam auszuprobieren. Natürlich ist es im vorgegebenen Rahmen nicht machbar, die Bibliotheksmitarbeiter*innen zu Technikexpert*innen zu schulen. Es geht in erster Linie darum, erste Fragen beantworten und in die Grundfunktionen der Geräte einweisen zu können. Weitere Fragen zu den Geräten konnten zusätzlich immer in den Digital-Treffs des Projektes DigiQuartier gestellt werden. Zusätzlich werden die Mitarbeiter*innen durch eine Schulung befähigt, den Verleih selbstständig durchzuführen und die Geräte eigenständig auf eventuelle Schäden und fehlerhafte Funktionsweisen zu überprüfen.

5.4.2 Digital-Boxen

Der zweite Ansatz wird im Modellquartier in der Hertener Innenstadt erprobt. Hier werden die Geräte zusammen in einer Digital-Box verliehen. Das Angebot der Digital-Box richtet sich speziell an Senior*inneneinrichtungen, Pflegeberatungsstellen, Akteur*innen aus der Quartiersarbeit und weitere Multiplikator*innen. Die Digital-Box kann dort über das Quartiersmanagement für jeweils einen Monat ausgeliehen werden. Zielsetzung der Digital-Box ist es, dass die Multiplikator*innen älteren Menschen die Geräte konkret vorführen und die Möglichkeiten der Technologien demonstrieren.



Abbildung 18: Digital-Box. Quelle: Erdmann

Genau wie die Bücherei der digitalen Dinge, soll die Digital-Box Senior*innen den Alltagsnutzen von digitalen Technologien aufzeigen und Berührungängste abbauen. Trotz der gleichen Zielsetzung der beiden Angebote gibt es auch einige Unterschiede zwischen der Bücherei der digitalen Dinge und der Digital-Box. Zum einen ist bei der Digital-Box die Testmöglichkeit durch die Nutzer*innen im Vergleich zur Bücherei der digitalen Dinge eingeschränkt. Die Bücherei der digitalen Dinge möchte möglichst umfangreiche Testmöglichkeiten in den eigenen vier Wänden schaffen. Ein so eigenständiges und umfassendes Testen der Geräte ist im Rahmen der Vorstellung der Geräte in Senior*inneneinrichtungen oder Pflegeberatungsstellen zumeist nicht möglich. Zusätzlich ist bei der Digital-Box eine engere Begleitung nötig. Im Gegensatz zur Bücherei der digitalen Dinge sind die Geräte nicht Teil eines festen Bibliothekskatalogs und der Bestand und Verleihstatus der Geräte wird dementsprechend nicht digital nachgehalten und überprüft. Ein weiterer Unterschied besteht darin, dass die Digital-Box als innovativer Impuls zumeist durch eine hauptamtliche Person an Gruppen herangetragen wird, die eine Rolle als

Multiplikator*innen für die Themen der Digitalisierung in der digitalen Teilhabe übernehmen. Die Bücherei der digitalen Dinge hingegen setzt stärker auf das Interesse potenziell interessierter Endnutzer*innen, die die Geräte eigenständig ausleihen und testen, ohne umfassende Anleitung hauptamtlicher Multiplikator*innen.

Beispielgeräte

Sowohl die Bücherei der digitalen Dinge als auch die Digital-Box setzen auf unkomplizierte, leicht zu bedienende Geräte. Es werden keine komplexen technologischen Systeme angeboten, da zu komplizierte Systeme und Geräte auch abschreckend auf Nutzer*innen mit geringer Technikkompetenz wirken können und somit der Zielsetzung widersprechen, Berührungsängste gegenüber digitalen Technologien abzubauen.

Im Rahmen des Projektes DigiQuartier wurden in der Bücherei der digitalen Dinge und der Digital-Box folgende Geräte zur Ausleihe angeboten:

- Akustik-Vibrationskissen
- Elektronische (Hand-)Lupe
- E-Book-Reader
- Matratzenheber
- Vorlesestift
- Smarter Spazierstock
- Saugroboter
- Schrittzähler
- Digitaler Blutdruckmesser
- Fitnessarmband (Tracker)
- Schritt- und Kalorienzähler
- Therapiekugel Icho
- Digitaler Bilderrahmen
- Funklichtschalter
- Elektronische Dartscheibe
- Tablet
- Senior*innen-Smartphone
- LED-Unterbettbeleuchtung mit Bewegungssensor
- Spielekonsole zur Aktivierung und Mobilisierung (beispielsweise Wii) oder zum Kognitionstraining (beispielsweise Gehirnjogging)
- VR-Brille
- Navigationsgerät für Radfahrer*innen und Fußgänger*innen
- Smartes Hausnotrufsystem

An dieser Stelle soll anhand von vier konkreten Geräten aufgezeigt werden, inwiefern kleine technische Geräte im Alltag gezielt in verschiedenen Lebensbereichen unterstützen und

Selbstständigkeit und Lebensqualität fördern können. Hierzu wird jeweils in einigen kurzen Sätzen erklärt, worum es sich bei dem jeweiligen Gerät handelt, bevor ein kurzes Fallbeispiel die möglichen Einsatzgebiete und Alltagsnutzen verdeutlicht.

E-Book-Reader

E-Book (deutsch: E-Buch, auch Digitalbuch; englisch: e-Book, ebook, eBook) steht für ein elektronisches Buch und bezeichnet Bücher in digitaler Form, die auf E-Book-Readern oder mit spezieller Software auf Computern, Tablets oder Smartphones gelesen werden können. E-Books können im Internet auf das Gerät heruntergeladen werden. Auf den Internetseiten der Buchhändler, der Bibliotheken oder der Verlage werden die Bücher gegen eine Gebühr angeboten. E-Book-Reader bieten insbesondere Menschen mit einer Sehschwäche die Möglichkeit, Texte barrierearm zu lesen. Hierfür verfügen die Reader über einen beleuchteten Bildschirm und bieten darüber hinaus die Möglichkeit, zahlreiche weitere Einstellungen, zum Beispiel Kontrast und Schriftgröße, zu ändern.

Fallbeispiel:

Frau Müller sitzt zu Hause in ihrem Sessel und will einen spannenden Krimi lesen. Hierfür verwendet sie ihren neuen E-Book-Reader und lädt auf der Internetseite der örtlichen Stadtbibliothek den neuen Bestseller auf ihr Gerät.

Matratzenheber

Ein Matratzenheber erleichtert das Wechseln des Bettlakens. Mithilfe der Vorrichtung lässt sich die Matratze per Knopfdruck am oberen sowie am unteren Ende anheben. So muss die Matratze beim Wechseln des Bettbezugs nicht extra angehoben werden.

Fallbeispiel:

Frau Hofmann hat immer wieder mit Rückenproblemen zu kämpfen. Im Alltag ist ihr das Hochheben von Gegenständen deshalb besonders unangenehm. Vor allem Betätigungen wie das Wechseln des Bettlakens und Anheben der Matratze fallen ihr dadurch sehr schwer. Um sich das Wechseln ihres Bettbezugs zu erleichtern, richtet sie sich deshalb einen Matratzenheber ein. Nun hat Frau Hofmann beim Wechseln des Bettbezugs keine Probleme mehr.

Akustik-Vibrationskissen

Ein Akustik-Vibrationskissen macht auf Anrufe oder einen Wecker aufmerksam, die ansonsten möglicherweise überhört werden würden. Das Gerät wird an das Telefon oder den Wecker angeschlossen und durch Vibration wird dann auf einen Anruf aufmerksam gemacht.

Fallbeispiel:

Frau Müller liebt es, sich in den Sessel zu setzen und ihrer Lieblingsmusik zu lauschen. Seit einigen Jahren registriert sie jedoch eine Abnahme ihrer Hörfähigkeit. Um weiterhin gleichzeitig auf eingehende Anrufe aufmerksam gemacht zu werden, kauft sie sich ein Vibrationskissen für ihr Telefon und klemmt dieses zwischen die Kissen ihres Sofas. Obwohl sie Musik hört, wird sie nun durch den haptischen Reiz der Vibration auf einen eingehenden Anruf aufmerksam gemacht.

Smarter Spazierstock

Der intelligente Spazierstock ist in der Lage, im Falle eines Sturzes der Anwender*innen, diesen zu erkennen und Hilfe anzufordern. Er verfügt über Bewegungssensoren, Beschleunigungsmesser und ein Gyroskop, mit deren Hilfe er die Gehgewohnheiten der Anwender*innen aufzeichnet und auswertet.

Fallbeispiel:

Herr Kreis geht sehr gerne im Wald Pilze sammeln. Vor einiger Zeit ist er abgerutscht und schwer gestürzt. Nur dem Zufall war es zu verdanken, dass andere Spaziergänger*innen ihn fanden und den Rettungsdienst verständigten. Seine besorgte Frau schenkte ihm daraufhin, anlässlich seines Geburtstages, einen smarten Spazierstock, damit im Falle eines weiteren Sturzes unmittelbar Hilfe angefordert wird.

5.4.3 Erfahrungen aus der Praxis

Berührungsängste abbauen und den Nutzen der Digitalisierung und technischer Geräte aufzeigen – die Zielsetzung der Bücherei der digitalen Dinge und der Digital-Box lässt sich kurz und knapp zusammenfassen. Hinter dem Konzept verbirgt sich jedoch einiges mehr. Wie zuvor geschildert, kann eine Bücherei der digitalen Dinge den Zugang Älterer zu moderner Technologien vereinfachen und die Nachhaltigkeit, der in der Projektlaufzeit erarbeiteten Angebote, sichern. Angebote, welche in bereits vorhandene Einrichtungen eingebettet werden, stoßen häufig auf gesteigerte Akzeptanz durch die ältere Bewohnerschaft. Zugleich steigert die Bekanntheit der Mitarbeiter*innen innerhalb der Bibliotheken und deren persönliche Ansprache der Zielgruppe das Vertrauen in das Angebot und weckt Interesse daran. Darüber hinaus kann eine Kooperation mit einer Bücherei dabei helfen, die eigenen Angebote bekannter zu machen und Netzwerke innerhalb einer Kommune aufzubauen. Bei der Suche nach einer Möglichkeit, digitale Geräte unmittelbar erfahrbar zu machen, kann die Bücherei der digitalen Dinge zu einem wichtigen Baustein für die Akzeptanz digitaler Hilfsmittel für ältere Mitbürger*innen werden.

Innerhalb der vergleichsweise kurzen Laufzeit der Bücherei der digitalen Dinge lässt sich festhalten, dass sie eine sinnvolle Strategie und einen innovativen Impuls darstellt, um die digitale Teilhabe auf kommunaler Ebene zu steigern und Zugang zu digitalen Alltagshelfern für alle Bevölkerungsgruppen zu ermöglichen. Es werden z. T. relativ hochpreisige Geräte zur Verfügung gestellt, die im Sinne der Nachhaltigkeit zuerst ausprobiert werden können. Das verhindert eventuelle Fehlkäufe. Die Anbindung an bestehende Strukturen innerhalb der Modellkommunen, wie eine Bibliothek, hat sich als vorteilhaft herausgestellt. Für Bibliotheken handelt es sich um eine innovative und moderne Ergänzung ihres Angebotes. Aus Sicht des Projektes DigiQuartier spielt die Verstetigung des Ansatzes eine zentrale Rolle. Die Zusammenarbeit mit Einrichtungen wie Bibliotheken oder Volkshochschulen unterstützt bei der Vernetzung. Nicht zuletzt ist die Akzeptanz, die die Zielgruppe gegenüber den Einrichtungen mitbringen, ein nicht zu unterschätzender Vorteil, um solche neuen Angebote zu etablieren. Allerdings sollte auch klar sein, dass dieses Vorgehen nur eine begrenzte Reichweite hat und überwiegend die klassischen Nutzergruppen von Bildungseinrichtungen erreicht. Für die Zukunft der hier vorgestellten Angebote muss es darum gehen, die erprobten Ansätze weiter zu führen, auszubauen, noch besser miteinander zu verzahnen und ggf. zu ergänzen, um die Reichweite zu erhöhen. Hierbei stellt sich vor allem die Frage, wie zusätzliche Zielgruppen erreicht werden können, die aktuell noch nicht zu den Nutzungsgruppen der Bibliotheken gehören. Es bedarf daher komplementärer Ansätze, um mehr Menschen zu erreichen. Ein entsprechender Ansatz – am Beispiel der Einbindung eines Kleingärtnervereins – wird weiter unten geschildert.

Im Projekt DigiQuartier hat sich die Erkenntnis bestätigt, dass eine Einbettung in „vorhandene Begegnungsstätten für Ältere oder andere öffentliche Einrichtungen wie z.B. Bibliotheken und Rathäuser“ (Ehlers et al., 2016: 29) ein sinnvoller Ansatz ist. Hier kann sowohl auf vorhandene Infrastruktur als auch auf Vertrautheit in der Bewohnerschaft zurückgegriffen werden. Gerade für ältere Personen spielt zusätzlich die Wohnraumnähe eine zentrale Rolle. Falls eine Kooperation mit einer örtlichen Bibliothek oder anderen geeigneten Akteur*innen nicht umsetzbar sein sollte, so bietet die Digital-Box eine Alternativlösung. Diese ist flexibel und nicht an einen Standort gebunden. Je nach Bedarf und Konzept ist eine Verbindung der beiden Angebote ebenfalls denkbar. Es wäre u. a. vorstellbar, eine Bücherei der digitalen Dinge durch eine Digital-Box zu ergänzen, um aufsuchend für das Angebot werben zu können.

Mit den Devices im Quartier und den ausleihbaren Geräten wurden Zugänge ermöglicht, um Erfahrungen im Umgang mit digitalen Anwendungen zu machen, ihren Sinn und Nutzen zu erfahren und Berührungspunkte abzubauen. Ein ebenso wichtiger Aspekt ist die flankierende Heranführung der potenziellen Nutzer*innen an die souveräne und selbstbestimmte Benut-

zung digitaler Geräte durch die Vermittlung von Anwendungskompetenzen für ältere Quartiersbewohner*innen. Hierzu wurden in den Modellquartieren verschiedene Angebote initiiert, die im Kapitel 5.6. näher vorgestellt werden.

5.5 Wissensvermittlung und Lernen

Derzeit lässt sich festhalten, dass Forschung zur Wissensvermittlung in der Digitalbildung eine Nische darstellt (Ehlers/Bauknecht/Naegele, 2016: 12). Digitalbildung wird in diesem Fall als Aneignung von digitalen Fähigkeiten definiert. Kapitel 3 hat gezeigt, dass die Teilhabe an moderner Technik ungleich verteilt ist. Um dieser digitalen Spaltung zu begegnen, ist es wichtig, Bildungsangebote zu konzipieren und zu erproben, die technikfernen älteren Menschen den Einstieg in die digitale Welt ermöglichen (Bubolz-Lutz/Stiel, 2019) und die zuvor genannten Faktoren der Nutzung oder Nichtnutzung von digitaler Technik mit aufnehmen. Wenn ältere Personen zukünftig in die Digitalisierung einbezogen werden sollen, ist es wichtig, ihre digitalen Teilhabechancen zu erhöhen. Nicht zuletzt, da in Zukunft die Wahlmöglichkeiten zwischen digital und analog stetig abnehmen werden (ebd.). Es ist beispielsweise davon auszugehen, dass die Digitalisierung immer weitere Lebensbereiche durchdringen wird und sich u. a. Angebote von Verwaltungen, Einzelhandel oder Banken zunehmend in die digitale Welt verschoben werden – in manchen Fällen sicherlich auch komplett.

Bisher hat sich aus verschiedenen Gründen, beispielsweise der Heterogenität innerhalb der Zielgruppe, kein Königsweg etablieren können, der aufzeigt, wie perfekte Digitalbildungsangebote für ältere Menschen konzipiert und umgesetzt werden können (Bubolz-Lutz/Stiel, 2019). Diese Heterogenität der Zielgruppe ist in den wissenschaftlichen Veröffentlichungen zu dem Thema Digitalisierung und Alter ausreichend belegt und u. a. bereits im Fünften Altersbericht (Potenziale des Alters in Wirtschaft und Gesellschaft) und Sechsten Altersbericht (Altersbilder in der Gesellschaft) ausführlich thematisiert worden. Sie spielt eine zentrale Rolle und muss folglich bei der Konzeption von Angeboten zur Wissensvermittlung stets mitbedacht werden. Sie kann sowohl soziale oder materielle Aspekte haben, sich auf technische Vorkenntnisse beziehen oder ganz allgemein die Offenheit gegenüber modernen Technologien betreffen (Achter Altersbericht, 2020: 37). Das sich kein Königsweg finden lässt, liegt zusätzlich an weiteren Faktoren, die beim Aufbau solcher Angebote berücksichtigt werden müssen. Limitierende Faktoren sind dabei einerseits struktureller Art: Es existieren keine vorgegebene, institutionalisierte Lernumgebung, wie es im schulischen oder beruflichen Umfeld der Fall ist. Auch die Heterogenität des Alters (Kruse/Wahl, 2010) lässt keine Universallösung zu. Sie sind aber auch individueller Art: So beruht das Lernen im Alter grundsätzlich auf Freiwilligkeit und

muss altersassoziierte kognitive Entwicklungen (Lindenberger, 2008: 69) und sozialisationsbedingte Erfahrungen (Böhm/Tesch-Römer/Ziese, 2009: 9) mitberücksichtigen. In den einführenden Kapiteln wurde versucht, förderliche Faktoren und allgemeine Grundbedingungen für die Entwicklung von Angeboten der Digitalbildung für Ältere abzuleiten. Diese sollen im Folgenden unter dem vertiefenden Aspekt des Lernens im Alter konkretisiert und auf ihre Tauglichkeit überprüft werden.

Im Projekt DigiQuartier wurden verschiedene Formate der Digitalbildung älterer Menschen konzipiert und erprobt. Diese sollten den Quartiersbewohner*innen partizipativ Technik vermitteln, d. h. informieren, sensibilisieren, Berührungsängste nehmen und den Teilnehmenden ermöglichen, sich selbstbestimmt Anwendungskompetenzen anzueignen und selbst über Nutzungsgrad und Nutzungstiefe bestimmen zu können. Um diese Angebote möglichst an den Bedarfen und Bedürfnissen Älterer zu orientieren, wurde auf einige zentrale Punkte des Lernens im Alter zurückgegriffen. Zentral war dabei u. a. die Frage, wie man Zugang zu dieser Zielgruppe finden kann.

5.5.1 Lernen im Alter

„Speziell ältere Menschen unterscheiden sich in Hinblick auf ihre körperlichen und geistigen Möglichkeiten“ (Kubicek, 2020). Mit steigendem Alter kommt es bei vielen Älteren sowohl zu kognitiven als auch zu sensorischen Veränderungen (Bubolz-Lutz/Stiel, 2018: 115). Verglichen mit jüngeren Menschen, verändert sich bei älteren Menschen zusätzlich die Lernmotivation (ebd.).

Die Entwicklungen in der Technik sind mitunter rasant und komplex. Mit zunehmendem Alter kann es zu einer Verlangsamung der Geschwindigkeit der Informationsaufnahme und Verarbeitung kommen. Dies kann dazu führen, dass sich gerade Ältere bei klassischen Angeboten der Digitalbildung, beispielsweise EDV-Kursen von Volkshochschulen, überfordert und abgehängt fühlen. Vor allem dann, wenn Vorwissen als selbstverständlich vorausgesetzt wird (Anglizismen), ihnen die Lernanforderungen als zu komplex erscheinen oder das Lerntempo als zu schnell. Entsprechend sollten Lernabläufe übersichtlich strukturiert sein, ihren Schwierigkeitsgrad nur langsam erhöhen und ausreichend Zeit lassen, das Gelernte durch Wiederholung zu üben und zu vertiefen.

Zusätzlich verändert sich bei älteren Personen die Lernmotivation. Ältere Menschen motivieren sich stärker von innen heraus, wenn sie etwas lernen wollen. Beispielsweise werden solche Angebote als besonders motivierend empfunden, die mit einem konkreten Ziel verbunden sind (Bubolz-Lutz/Stiel, 2018: 117 ff.). Lernen im Alter beruht aber nicht nur auf Freiwilligkeit

und Eigeninteresse, sondern es kommt noch wesentlich stärker als in der beruflichen Lebensphase auf Eigeninitiative und Selbstorganisation der Lernmöglichkeiten an (Tippelt/Schmidt, 2009: 12). Natürlich spielt auch der Kostenaspekt eine Rolle, der eine nicht unerhebliche Barriere darstellen kann.

Konkret bedeutet dies, dass ältere Menschen primär das lernen wollen, worin sie selber einen Sinn sehen und wovon sie sich einen Mehrwert für ihren Alltag versprechen. Subjektiv mag derzeit noch kein Zwang erkannt werden, sich als älterer Mensch digitale Anwendungskompetenzen anzueignen. Objektiv betrachtet wird sich dieser Zwang allerdings voraussichtlich ergeben. Banken schließen in den Quartieren ihre Filialen, Bildungs- und Kulturangebote verschieben sich in die digitale Welt, in bestimmten Bereichen des Einzelhandels kann nur noch online bestellt werden und bestimmte Angebote der öffentlichen Verwaltung sind von zu Hause aus zu benutzen, wenn man über einen Internetzugang verfügt. Häufig sind dies entscheidende Gründe, warum Ältere Digitalbildungsangebote besuchen. Diese Angebote sind dann besonders interessant, wenn man sich von dem Erlernten verspricht, Schwierigkeiten und Probleme des Alltags im eigenen Umfeld bewältigen zu können.

Vor diesem Hintergrund bietet es sich an, einen partizipativen Ansatz zu wählen. Im Rahmen des Projektes DigiQuartier hatten die Quartiersbewohner*innen die Möglichkeit, Themen und Fragen mit einzubringen, die für sie und ihre Quartiere besonders spannend sind. Ebenso wurden die Formate der Wissensvermittlung in enger Absprache mit den Quartiersbewohner*innen entwickelt und umgesetzt. Dementsprechend sollten unterschiedliche Anreize gesetzt werden, die sich speziell an dem jeweiligen Quartier ausrichten und für ältere Menschen konzipiert wurden. Ein zusätzlich zu berücksichtigender Faktor sind die Kosten. Die Teilnahme an Angeboten des Projektes DigiQuartier war kostenfrei. Falls ein kostenfreies Anbieten der Angebote nicht möglich sein sollte, ist darauf zu achten, dass die Teilnahme an den Angeboten bezahlbar ist, damit die Kosten keine zu große Barriere darstellen.

Die Erfahrungen im Projekt DigiQuartier haben gezeigt, dass allgemein der Kontakt zu Familie und Bekannten und die Informationssuche wichtige Anreize der Nutzung digitaler Technik sind. Die Wünsche in den verschiedenen Projektquartieren waren allerdings darüber hinaus durchaus unterschiedlich. Diese Wünsche und Bedarfe sollten erhoben und mit in die Konzipierung von Angeboten eingebunden werden, sonst besteht schnell die Gefahr, dass ein solches Angebot ins Leere läuft.

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass sich die Heterogenität der Gruppe der älteren Menschen auch in ihrem Bildungsverhalten widerspiegelt (Tippelt/Schmidt, 2009: 15). Für die Nutzung moderner Technik bedeutet dies, dass Menschen, die beruflich bereits am Computer oder mit ähnlichen Technologien gearbeitet haben, eine andere Lernvoraussetzung haben, als

diejenigen, die bisher überhaupt keine Erfahrungen in diesem Bereich gesammelt haben. Diese Erkenntnis hat sich durch DigiQuartier ebenfalls bestätigt. Es bietet sich an, für Personen unterschiedlicher Lernniveaus, unterschiedliche Formate der Wissensvermittlung bereitzustellen. Hieraus ergibt sich für die Gruppe der Älteren, dass Angebote der Digitalbildung speziell auf die jeweilige Person oder Gruppe zugeschnitten werden sollten, um den Interessen, Vorerfahrungen und der Einstellung zur Technik innerhalb dieser Zielgruppe gerecht zu werden (Bubolz-Lutz/Stiel, 2018: 124).

5.5.2 Gestaltung eines Angebots

Aus den zuvor genannten Gründen sollten Angebote zur Wissensvermittlung in der Digitalbildung die „unterschiedlichen Möglichkeiten und Grenzen des Lernens und des Umgangs mit Unbekanntem speziell bei älteren Menschen“ (Kubicek, 2020) in den Blick nehmen.

Bei der Gestaltung von Bildungsangeboten im Bereich der Digitalbildung sollte allgemein berücksichtigt werden, dass die Einstellung älterer Menschen gegenüber digitaler Technik ambivalent ist (Ehlers/Bauknecht/Naegele, 2016: 13). Zum einen gibt es großes Interesse und Aufgeschlossenheit gegenüber neuer Technik und deren Möglichkeiten. Zum anderen fühlt sich ein Großteil dieser Altersgruppe von der Digitalisierung abgehängt und überfordert (ebd.). Gerade in Hinblick auf dieses Spannungsverhältnis kommt es darauf an, die kognitiven Veränderungen des Alters und die verstärkt intrinsische Lernmotivation in die Konzipierung eines Digitalbildungsangebots einfließen zu lassen.

Das eigene Quartier kann ebenfalls eine Rolle bei der Akzeptanz gegenüber Digitalbildungsangeboten spielen. Wie bereits zuvor beschrieben, bevorzugen ältere Menschen Angebote, welche in die vorhandenen Begegnungsräume für Ältere eingebettet sind (Ehlers/Bauknecht/Naegele, 2016: 29). Als Beispiele wären u. a. eine Bibliothek oder ein Quartiersbüro denkbar. Dieser quartiersnahe Ansatz erscheint vielversprechend, auch digital benachteiligten Älteren ein niederschwelliges Digitalbildungsangebot machen zu können (ebd.).

An diesen Überlegungen orientierten sich die im Projekt DigiQuartier erprobten verschiedenen Formate der Digitalbildung für ältere Quartiersbewohner*innen. Das Quartier als sozialräumliche Handlungsebene ermöglichte dabei die Nähe zur Zielgruppe und ihre Einbindung durch unterschiedliche Beteiligungsformate. Bei der Gestaltung der Formate spielten u. a. Fragen nach Gruppengröße, Frequenz und Dauer der Termine, Lerntempo bei Älteren oder Problemlagen des jeweiligen Modellquartiers eine zentrale Rolle. Im Rahmen unseres Projektes DigiQuartier sollten die Bewohner*innen der jeweiligen Quartiere dadurch zur Teilnahme an den Formaten bewegt werden, dass diese die innere Motivation der Personen ansprechen.

Ziel war es u. a., ein niederschwelliges, dauerhaftes und öffentliches Angebot zur Wissensvermittlung anzubieten. Denn „gerade viele Hochaltrige sind auf langfristige Begleitung durch Personen angewiesen, denen sie vertrauen“ (Ehlers/Bauknecht/Naegele, 2016: 30). Im Projekt DigiQuartier haben diese Rolle die Quartiersmanager*innen übernommen. Sie waren im Rahmen der verschiedenen Angebote persönlich ansprechbar und konnten somit auch an soziale Bedürfnisse der Quartiersbewohner*innen anknüpfen.

Bevor konkrete Punkte der organisatorischen und inhaltlichen Gestaltung eines solchen Angebots beschrieben werden, soll noch auf einen weiteren Aspekt eingegangen werden, der Digitalbildungsangebote für ältere Menschen von Angeboten für jüngere Menschen unterscheidet: Ein wesentlicher Grundsatz von allen Digitalbildungsangeboten für ältere Menschen sollte darin bestehen, dass sie nicht die Technik an sich in den Mittelpunkt stellen, sondern den Nutzen, der durch die Benutzung erzielt werden kann (Kubicek, 2020: 14) und die verschiedenen Ebenen der Motivation zur Techniknutzung (Pelizäus-Hoffmeister, 2017) mit berücksichtigt. Ein rein technikbasierter Ansatz ist nicht zielgruppengerecht, da die starke Technikorientierung klassischer Bildungsangebote gerade von älteren Menschen als zu komplex wahrgenommen werden und abschreckend wirken könnte. Der Vorteil solcher Angebote der Wissensvermittlung liegt darin, dass sie im Gegensatz zu klassischen Fortbildungsangeboten etablierter Anbieter auch technikferne Menschen ansprechen, die sich von moderner Technik überfordert fühlen. Sie eignen sich besonders dazu, Berührungsängste gegenüber moderner Technik abzubauen, weil sie einen Nutzen für den Alltag versprechen und somit einen wichtigen Teil der Lernmotivation älterer Menschen ansprechen.

Den theoretischen Hintergrund für die Gestaltung der Bildungsformate im Projekt DigiQuartier bildeten vor allem die Grundsätze für eine bedarfsgerechte Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen der Forschungsgesellschaft für Gerontologie e. V. (vgl. Ehlers/Bauknecht/Naegele, 2016) und die zwölf Qualitätsziele offener Altenarbeit und Altersbildung des Forschungsinstitutes Geragogik, wie sie in der folgenden Abbildung dargestellt sind.

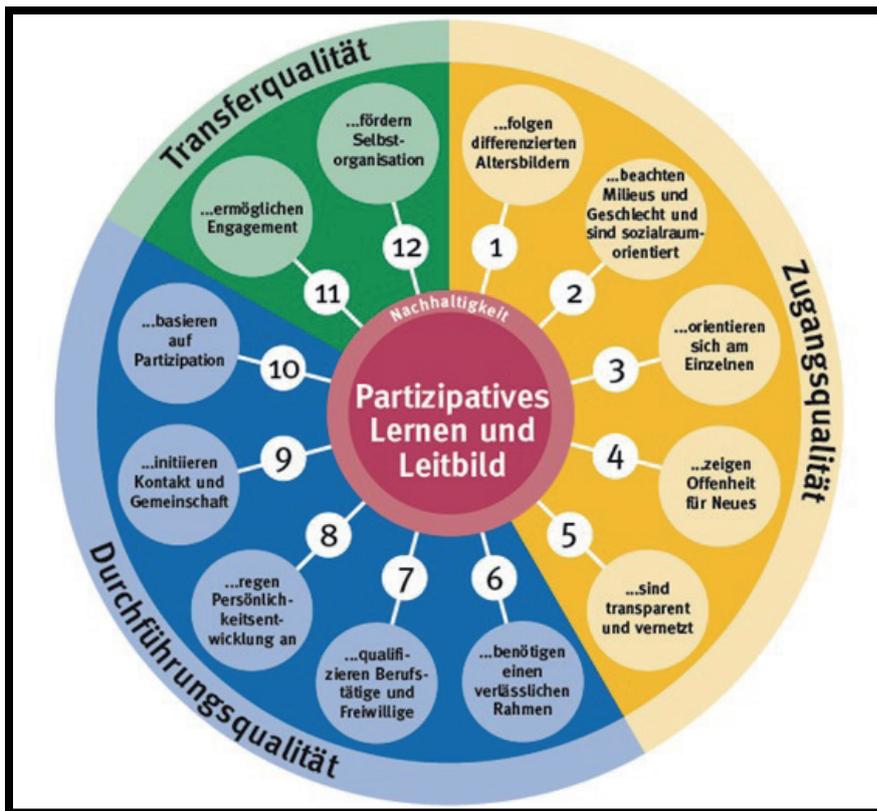


Abbildung 19: Qualitätsziele offener Altenarbeit und Altersbildung. Quelle: Köster/Miesen, 2014: 48

Aus diesen beiden Grundlagen hat sich für die Wissensvermittlungsangebote in der Digitalbildung für das Projekt DigiQuartier u. a. ableiten lassen, dass die Angebote

- öffentlich zugänglich und niederschwellig (u. a. kostenfrei) sind;
- möglichst quartiersnah umgesetzt werden und Lösungen für Problemlagen des Quartiers bieten (Onlinebanking, Fernleihe in Bibliotheken, sicher Einkaufen im Internet, etc.);
- nicht zu komplex gestaltet werden, sich an den Vorkenntnissen der Quartiersbewohner*innen orientieren und in kleinen, homogenen Gruppen umgesetzt werden (zum Beispiel Peergroup-Ansatz);
- sich an den Lebenswelten der älteren Menschen orientieren, deren Bedarfe, Wünsche oder Hobbys aufnehmen (Inhalte der Kurse orientieren sich am Alltag der Teilnehmer*innen);
- die Anwendungskompetenzen digitaler Technik älterer Quartiersbewohner*innen steigern sollen;
- zentrale Aspekte des Lernens im Alter berücksichtigen und die Heterogenität dieser Altersgruppe beachten;
- Partizipation bei der Themenauswahl und Engagement bei der Umsetzung ermöglichen;
- einen sozialen Aspekt verfolgen und den Kontakt zwischen den Quartiersbewohner*innen fördern sollen;
- sich mit anderen Angeboten rund um das jeweilige Quartier vernetzen (beispielsweise Bürger*innenverein oder VHS).

Auf Grundlage dieser theoretischen Vorüberlegungen wurden offene Sprechstunden, Workshops und Informationsveranstaltungen durch das Projektteam konzipiert und durchgeführt. Weiterführende Informationen zu den Angeboten folgen in den nachfolgenden Kapiteln. Grundsätzlich lässt sich allerdings festhalten, dass verschiedene Angebotsformate für Digitalbildungsangebote notwendig sind, die das Ziel verfolgen, die Anwendungskompetenzen Älterer im Bereich neuer Technik zu steigern. Je nach Umständen der Zielgruppe und des Quartiers unterscheidet sich, welches Format am effektivsten und zielführendsten ist. Hierbei kann in Schulungen für Ältere zu bestimmten Geräten, offene Techniksprechstunden, individuelle Begleitung und sonstige Programme, beispielsweise Informationsnachmittage (Bubolz-Lutz/Stiel, 2018: 134), unterschieden werden.

5.5.3 Verschränkung von Angeboten zur Digitalbildung

„Für Bildung ist niemand alleine zuständig, es braucht Lernnetzwerke“ (Gilroy, 2020: 37). Um die Zukunftspotenziale der Digitalisierung auch für Senior*innen dauerhaft und flächendeckend nutzbar zu machen, müssen sich Bildungsangebote über verschiedene Sektoren hinweg miteinander vernetzen (ebd.: 9). Keine Organisation, kein Verein und kein Akteur ist alleine für die Digitalbildung Älterer verantwortlich. Die Vielzahl unterschiedlicher Zugänge und Angebote spiegelt zudem die Heterogenität der Zielgruppe wider, die mit nur einem Angebot nur zu einem Bruchteil erreicht werden könnte. Hierzu bietet sich eine „stärkere kommunale Verschränkung von (non-)formaler und (außer-)schulischer Digitalbildung, also eine engere Zusammenarbeit von staatlichen, privaten und zivilgesellschaftlichen Bildungsakteuren“ (ebd.: 9). Es besteht folglich Bedarf nach einem kommunalen Gesamtkonzept der Digitalbildung (Bubolz-Lutz/Stiel, 2018: 22).

Im Projekt DigiQuartier wurde ganz bewusst auf die Vernetzung mit anderen Akteur*innen der Kommune und des Quartiers aus dem Bildungssektor gesetzt. Diese Vernetzungsfunktion wurde durch die Quartiersmanager*innen ausgefüllt. Sie haben Erkenntnisse aus den unterschiedlichen Bereichen des Quartiers gewinnen können und Kenntnisse über die verschiedenen Angebote bzw. fehlende Angebote im Quartier. Somit konnten die Quartiersmanager*innen auch mögliche Kooperationspartner*innen und Netzwerke für Digitalbildungsangebote auf der jeweiligen Quartiersebene definieren. Hierdurch sind beispielsweise Kooperationen mit Volkshochschulen, Vereinen (Bürger*innenverein, Kleingartenverein) und anderen Quartiersangeboten (u. a. Sonntagskaffeetrinken) entstanden. So wurde zum Beispiel als Angebot des Projektes in Kooperation mit einer Volkshochschule ein fünfteiliger Smartphonekurs in einer zentralen Räumlichkeit in einem der Modellquartiere organisiert. Durchgeführt wurde dieser Kurs nach dem Tandemprinzip mit jeweils einem Dozenten der VHS und einem Mitglied

des Projektteams. In der ersten Sitzung und in der letzten Sitzung war jeweils ein/e Mitarbeiter*in der Volkshochschule vor Ort und hat auf das weiterführende Angebot hingewiesen, welches die Volkshochschule in den jeweiligen Bereichen bereithält. Nachdem die älteren Quartiersbewohner*innen im ersten Schritt die Bedienung und die absoluten Grundlagen ihres Smartphones gelernt hatten, bestand schnell Interesse nach weiterführenden Angeboten und Kursen, die die Volkshochschule anbietet. Die Vernetzung der beiden Akteur*innen hat für alle Beteiligten einen deutlichen Mehrwert gebracht. Das Projektteam wurde bei der Durchführung der Smartphoneschulung durch die Dozent*innen unterstützt und die Volkshochschule konnte einige neue interessierte Kursteilnehmer*innen für ihre eigenen Angebote werben.

Ziel war es, gemeinsam mit den klassischen Akteur*innen der Erwachsenenbildung innovative Impulse zu setzen, ggf. neuartige Bildungsformate zu konzipieren und anzubieten sowie diese Angebote im Quartier oder auch darüber hinaus miteinander zu vernetzen. Die Erkenntnis, dass es immer weiter zu einer Pluralisierung der Lernorte (Gilroy, 2020: 25) kommt, lässt sich durch die praktischen Erfahrungen im Projekt bestätigen. Mittlerweile bieten viele Akteur*innen Digitalbildungsangebote an. Für die nahe Zukunft wird die Vernetzung dieser Angebote eine zentrale Aufgabe sein, wenn man Senior*innen an den vielen Zukunftspotenzialen neuer Technik beteiligen will.

Basierend auf den zuvor beschriebenen Erkenntnissen der Wissensvermittlung in der Digitalbildung älterer Menschen, hat das Projekt DigiQuartier einige konkrete Angebote zur Durchführung auf der Ebene der drei Modellquartiere entwickelt. Diese werden im folgenden Kapitel näher vorgestellt.

5.5.4 Wissensvermittlungsangebote für Senior*innen in den Quartieren

Um Senior*innen Einblick in die verschiedenen Formen und Anwendungen von Digitalisierung im Alltag zu geben, braucht es kleinschrittige Konzepte, die Komplexität verringern helfen und einen leichten Einstieg versprechen. Insbesondere ältere Menschen, die eine völlig andere Lernsozialisation besitzen als jüngere Generationen (Kolland, 2012), galt es bei der Themenfindung und -entwicklung eng einzubinden. Das DigiQuartier-Team befragte zu Beginn des Projektes gezielt die Quartiersbewohner*innen zu ihren Wünschen, Problemen und Bedürfnissen nicht nur zum Thema Digitalisierung¹¹. Auf dieser Grundlage suchte das Team nach digital unterstützten Lösungsansätzen ebenso wie nach geeigneten Formaten zur Wissensvermittlung in der Digitalbildung. Aus diesen Befragungen heraus und auch während der offenen

¹¹ Die Befragung ist unveröffentlicht und war ein Baustein, um sich ein Überblick über den IST-Zustand innerhalb der Quartiere zu verschaffen.

Sprechstunden (Digital-Treffs) wurde rasch ersichtlich, dass für viele ältere Menschen Zugangsbarrieren schon in der Frage nach dem Mehrwert und der Handhabung von technischen Geräten begründet sind. Zunächst einmal ging es in den Veranstaltungen zur Wissensvermittlung also darum, den Sinn der Nutzung digitaler Geräte zu vermitteln und Ängste vor der Handhabung der Geräte abzubauen, um sich im zweiten Schritt den unterschiedlichen digitalen Anwendungen themenorientiert annähern zu können.

Neben den durch das Projekt konzipierten und durchgeführten Angeboten zur Wissensvermittlung der Digitalbildung, ermittelten die Quartiersmanager*innen bereits bestehende Angebote innerhalb der Modellkommunen. Nicht nur die örtlichen Volkshochschulen, auch die Stadtbüchereien, Repair Cafés, Wohlfahrtsverbände oder die Verbraucherzentralen vor Ort haben in aller Regel inhaltlich passende Angebote, mit denen sie Senior*innen Lern- bzw. Informationsmaterialien zu digitalen Themen bereitstellen. Wichtig war hier, auch die räumliche Zugänglichkeit und die inhaltliche Niederschwelligkeit zu überprüfen, um beispielsweise auch mobilitätseingeschränkte Senior*innen einbeziehen zu können und Angebote für unterschiedliche Lernniveaus zu identifizieren. Während der Projektdurchführung zeigte sich deutlich, wie unterschiedlich die Lernerfahrungen innerhalb einer Altersgruppe sein können. Bestehende Angebote mussten dieser Tatsache Rechnung tragen, indem sie dem Lernverhalten der Zielgruppe angepasst und möglichst offen zum Lernen einluden. Neben der Bildungsbiografie und der eigenen Lernerfahrung spielte aber noch ein weiterer zentraler Aspekt eine Rolle bei der Anschlussfähigkeit von Senior*innen an die digitale Welt: Ähnlich wie in den Bildungsdebatten für Schüler*innen (OECD, 2020; Jungkamp/Ohnesorg, 2016), hängt es sehr stark vom familiären Umfeld ab, wie gut die älteren Generationen informiert sind. Es ist in diesem Fall häufig die Enkel*innengeneration, die dafür sorgt, dass die Handhabung von oder Anwendungsprogramme für Geräte eingeübt werden und damit verhindern, dass ältere Menschen von digitalen Alltagshandlungen ausgeschlossen sind.

Peer-Learning-Ansatz

Eine konzeptionelle Grundlage für die Gestaltung von Lernangeboten bildete der Peer-Learning-Ansatz. Er hat seine Ursprünge im schulischen Kontext des Amerikas und Englands der 1970er Jahre. Es ist eine Form des kooperativen Lernens, die auf gleichaltrige Personen, aber auch altersübergreifend auf Menschen setzt, die ähnliche Lernerfahrungen besitzen. Diese sogenannten Peers stehen sich in ihrer Lebenswelt näher, können sich stärker in ihr gegenüber hineinversetzen und sind somit besser in der Lage, Lernprozesse zu unterstützen und anzuleiten (vgl. Nörber, 2003).

Der Peer-Learning-Ansatz hat sich in den offenen Sprechstunden für ältere Menschen als hilfreich erwiesen. Er eröffnete für manchen Teilnehmenden die Möglichkeit einer Eins-zu-eins-

Betreuung. Während sich die Quartiersmanager*innen weiterhin der Gruppe widmen konnten, waren parallel die Gruppenmitglieder aktiv, die durch den regelmäßigen Besuch des Treffs in einigen Themen Kompetenzen aufgebaut hatten. Dieser Lernansatz ist für das Quartiersmanagement langfristig noch ausbaufähig. Je mehr Personen hier aktiviert werden können, sich um Fragen anderer Teilnehmer*innen zu kümmern, desto größere Gruppen können betreut werden. Weitere Effekte sind abzusehen: So erleben sich helfende Teilnehmende als selbstwirksam und erfahren für ihre Hilfestellungen Wertschätzung durch andere in der Gruppe. Die Gruppe an sich wird gestärkt, denn der Ansatz fördert ein starkes Involvement der Teilnehmenden.

Es zeigte sich auch, dass vor allem das Lernen in einer Gruppe von Menschen, die sich alle in einem ähnlichen Stadium des Wissens befinden, die Teilnehmenden motivierte, dabeizubleiben. Es ermutigte sie, dass in der Gruppe die meisten Personen vergleichbare Erfahrungen mit einem digitalisierten Alltag gemacht hatten. Vor allem die helfenden Senior*innen konnten Ängste, Sorgen und Nöte ihrer Peers nachvollziehen und nahmen sich ausreichend Zeit bzw. gaben dem jeweiligen Lerntempo angepasst Erklärungen und halfen bei Übungen.

Aus diesen grundsätzlichen Überlegungen heraus und durch die Einbindung potenzieller Teilnehmer*innen in die Entwicklung von Lernformaten wurden die folgenden konkreten Angebote entwickelt:

Digital-Treffs (Offene Sprechstunde)

Zu festen Terminen, im Rahmen dieses Projektes zweimal monatlich, erhielten Senior*innen die Gelegenheit, sich mit ihren Technikfragen rund um Tablet, Computer oder Smarthome, im sogenannten Digital-Treff einzufinden. Auch wenn die Sprechstunden bewusst offengehalten waren, um dem häufig sehr breiten Fragenspektrum ausreichend Raum zu bieten, bot es sich hin und wieder an, ein Thema in den Mittelpunkt des jeweiligen Treffens zu rücken. Zum Beispiel war eine Sitzung voll und ganz dem Ausprobieren von QR-Codes gewidmet, eine andere Sitzung eher der Nutzung der Kalenderfunktion im Smartphone. Dennoch blieb dabei immer Zeit für Fragen abseits dieser Themen.

Darüber hinaus wurden die Digital-Treffs genutzt, um nicht nur inhaltliches Feedback von den Teilnehmenden zu erhalten, sondern Ideen und Vorschläge zur weiteren Ausgestaltung der Projektangebote zu diskutieren. Häufig kamen hier viele Anregungen für weitere Themen, der Wunsch nach Vorträgen und Schulungsformaten. Die Digital-Treffs bedienten zudem eine soziale Komponente, die bei solchen nicht verpflichtenden Angeboten mitgedacht werden muss und diente als Anlaufstelle für Fragen, die das Quartier betrafen.

Themenabende oder Informationsnachmittage zu ausgewählten Schwerpunkten

Regelmäßig wurden in den Modellquartieren des Projektes Informationsnachmittage durchgeführt, die sich inhaltlich jeweils mit einem vorher ausgewählten Schwerpunkt beschäftigten. Die Themenfindung gestalteten die Quartiersbewohner*innen mit. Stark nachgefragt wurden u. a. Informationsnachmittage zum Datenschutz in der digitalen Welt, zur Internetsicherheit und zu digitalen Technologien für ein selbstbestimmtes Leben im Alter bzw. zu altersgerechten Assistenzsystemen.

Diese Veranstaltungen wurden in Kooperation mit Fachleuten durchgeführt, die entweder im jeweiligen Quartier oder in der Kommune tätig sind und damit auch längerfristig für Fragen zur Verfügung stehen. Hierzu wurde beispielsweise Kontakt zu Volkshochschulen, Verbraucherzentralen, der Kriminalpolizei oder lokalen Vereinen geknüpft. Die Referent*innen aus diesen Institutionen gaben thematischen Input in die Veranstaltungen und standen in aller Regel im Anschluss für ein Gespräch bzw. eine Diskussion zur Verfügung.

Ziel war es dabei nicht nur, dass die Teilnehmer*innen zu einem für sie interessanten Thema Wissen vermittelt bekommen, sondern auch, dass die eingeladene Institution den Quartiersbewohner*innen auch ihre weiteren Unterstützungsangebote vorstellen konnte. Damit wurde die Quartiersentwicklung dahingehend gestärkt, dass Einrichtungen rund um das Quartier vernetzt und als Unterstützungssystem wahrgenommen wurden.

Kursangebote (Kurzschulungen zu Smartphone & Co.)

Die Kursangebote schlossen sich als Vertiefung und zusätzliches Lernangebot an die Digital-Treffs an. Vor allem Smartphoneschulungen entstanden für jene Senior*innen, die sich intensiver, kompakter und ausführlicher mit dem eigenen Gerät auseinandersetzen wollten. Die Kurse wurden in Kooperation mit der jeweiligen Volkshochschule ausschließlich im Quartier ausgerichtet und für kleine Gruppen (max. 5-9 Personen) konzipiert.

Ehrenamtliche Digital-Helfer*innen

Nach dem Vorbild der Gelsenkirchener Technikbotschafter*innen (vgl. <https://www.technikbotschafter-ge.de/hilfsangebote/>) wurde der Versuch unternommen, ehrenamtliche Vermittler*innen und Helfer*innen zu akquirieren und zu Digital-Helfer*innen auszubilden, um sie in die Wissens- und Kompetenzvermittlung einzubeziehen. Eigens dafür geschulte Unterstützer*innen sollten im Digital-Treff als Ansprechpersonen für Fragen zu Technik und digitalen Anwendungen zur Verfügung stehen. Darüber hinaus war angedacht, dass diese Digital-Helfer*innen auch Senior*innen zu Hause aufsuchen, sie bei der Installation von Anwendungen unterstützen und beraten sollten.

Angesprochen waren neben Schüler*innen und Studierenden vor allem Personen aus der Gruppe der über Sechzigjährigen, die aufgrund ihrer technischen Vorkenntnisse Interesse daran hatten, sich in diesem Bereich sozial zu engagieren.

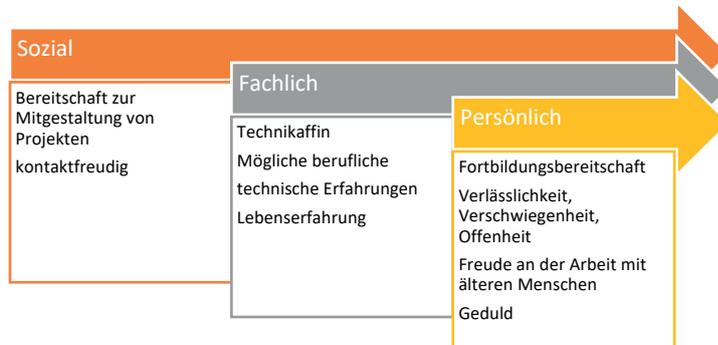


Abbildung 20: Anforderungen an ehrenamtliche Digital-Helfer*innen.
Quelle: eigene Darstellung

Für die Idee bzw. die Ausbildung zu Digital-Helfer*innen ließen sich keine Schüler*innen oder Studierende gewinnen. Nach einer relativ langen Anlaufzeit, die anscheinend nötig war, um Vertrauen in das Projekt und die eigenen Kompetenzen aufzubauen, engagieren sich mittlerweile mehrere Freiwillige, die während der Durchführung des Digital-Treffs anderen zur Seite stehen und sie unterstützen (siehe auch Peer-Learning-Ansatz). Ein aufsuchender Dienst, der Senior*innen in den eigenen vier Wänden unterstützt, ließ sich im Rahmen der Projektlaufzeit nicht etablieren.

Am eigenen Smartphone lernen

Die Angebote zur digitalen Kompetenzvermittlung richteten sich ausdrücklich auch an Personen, die nicht über eigene Geräte verfügen oder Sorge haben, ihr Gerät zu beschädigen. In diesen Fällen wurden die Geräte wie Smartphones, Tablets oder Laptops durch das Projekt zur Verfügung gestellt. Es hat sich jedoch gezeigt, dass die meisten Senior*innen, sofern ein eigenes Gerät vorhanden ist, auch an diesem lernen wollen. Der Vorteil, Anwendungen auf dem eigenen Smartphone zu erlernen, liegt auf der Hand: Die Fähigkeiten, sich auf dem eigenen Gerät zurechtzufinden und damit unabhängig agieren zu können, gehört für die meisten Senior*innen zu ihrem Verständnis von Selbstständigkeit. Hinzu kommt, dass die eigene Nutzeroberfläche vertrauter ist, als die eines Fremdgerätes; auf dem eigenen Gerät sind Kontakte, Bilder und Apps gespeichert und so der Alltagsnutzen bzw. -bezug gegeben.

5.5.5 Erfahrungen und Entwicklungsansätze

Im Laufe der Durchführung der Digital-Treffs und der Veranstaltungsreihen ergaben sich einige Erkenntnisse, die mit Blick auf die Übertragung und Weiterentwicklung Anregungen bieten:

- Solche regelmäßigen offenen Sprechstunden lassen sich auch im Rahmen von Repair-Cafés oder von festen Senior*innenfrühstücken oder vergleichbaren Angeboten einbetten.
- Das offene Angebot des Digital-Treffs bietet über das gemeinsame Lernen hinaus auch einen immer aktuellen Einblick in den Wissensdurst und die Lernbedarfe der Senior*innen. Sie sprechen dort in aller Regel offen alle Themen an, zu denen sie gerade mehr erfahren oder lernen möchten. Einige dieser Themen waren umfangreicher und wurden entsprechend vom DigiQuartier-Team für Fachvorträge und Infoabende oder Lernnachmittage aufgegriffen und in eigenen Angebotsformaten, wie beispielsweise Informationsnachmittagen, vertieft.
- Der soziale Aspekt des gemeinsamen Lernens war von hoher Bedeutung für die Teilnahme. Die entstandenen Lerngruppen tauschten sich aus, lernten sich gegenseitig näher kennen und motivierten sich gegenseitig. Ein Onlineangebot im Rahmen von Videotreffs, wie es angesichts der Coronapandemie bedingten Einschränkungen angedacht wurde, hätte nicht annähernd ähnliche Wirkung entfaltet.
- Perspektivisch sind Videosprechstunden oder vergleichbare digitale Angebote zwar eine Alternative, jedoch nur für bereits fortgeschrittene Nutzer*innen, die über eine entsprechende Ausrüstung und einen sicheren Umgang mit der Technik verfügen. Als alleiniges Format sind sie nicht tauglich, um die Grundlage für digitale Teilhabe herzustellen. Eine Heranführung in vielen Einzelschritten ist jedoch notwendig, bei der das Präsenzlernen vor Ort nicht ersetzt werden kann.
- Ein eindeutiger Vorteil virtueller Angebote, beispielsweise per Videokonferenz, ist allerdings die Erreichbarkeit mobilitätseingeschränkter Menschen. Sie könnten unabhängig von ihren mobilen Möglichkeiten oder der Witterung per Video an beispielsweise Informationsnachmittagen oder Digital-Treffs teilnehmen.

5.6 Die Nutzung von Erfahrungs- und Experimentierräumen

Wie in Kapitel 3 bereits gezeigt wurde, folgen digitale Technologien einer Logik, die nicht unbedingt an das Alltags- und Erfahrungswissen älterer Menschen anschließt. Ähnliches gilt auch für viele Mitarbeitende in der Altenhilfe und -pflege. Zwar können bei Letzteren beruflich und privat erworbene Kenntnisse in einigen Technologiebereichen, zum Beispiel Softwareanwendungen, Smartphonennutzung u. Ä., vorausgesetzt werden, allerdings fehlt aktuell häufig noch der Überblick und vor allem der Einblick in die Vielzahl der inzwischen vorhandenen assistiven Technologien und digitalen Hilfsmittel. Dies kann im beruflichen Umfeld zu Verlusten führen, dort, wo technische Hilfsmittel die Arbeit erleichtern oder verbessern können. Es kann aber auch in Beratungssituationen dazu führen, dass unterstützungsbedürftige Menschen nicht

über Hilfsmittel informiert werden, die ihnen das Leben erleichtern könnten. Betroffenheit herrscht dabei auf „den unterschiedlichsten Ebenen wie internetgestützten Therapie-, Pflege-, Rehabilitations- und Präventionsangeboten, vielfältigen Dienstleistungen und der Bereitstellung von virtuellen Welten als Kompensation für nicht mehr mögliche aktive Außenwelter-schließung“ (Kruse/Wahl, 2010: 424). Neuere Ansätze in der Erforschung der Technikakzeptanz Älterer gehen davon aus, dass Ältere Technologien, die ihnen neu sind, nur dann akzeptieren und nutzen, wenn sie auch eine Vorstellung davon entwickeln, wie diese Technologien in ihren Alltag zu integrieren sind. Dazu sollten die Bedeutungs- und Nutzungszusammenhänge berücksichtigt werden (Pelizäus-Hoffmeister, 2017).

Für die Sensibilisierungs- und Informationsaktivitäten ebenso wie für die Angebote der Wissensvermittlung bedeutete dies, dass rein theoretische Vermittlungsansätze nicht ausreichen, um die Nutzung von digitalen Anwendungen ausreichend zu verdeutlichen. Auch wenn im Rahmen klassischer Vermittlungsformate objektive Vorteile erkannt wurden, fehlte den Teilnehmenden häufig der nur über eine haptisch-sensitive Erfassung zu erzielende emotionale Zugang: das „Begreifen“ im wahrsten Sinne des Wortes. Hier wollte das Projekt Alternativen schaffen und den Menschen die Möglichkeit zum unmittelbaren Erleben und Erfahren geben.

Daher wurde im Rahmen des Projektes DigiQuartier nach Möglichkeiten gesucht, Experimentier- und Erfahrungsräume mit unterschiedlichem Charakter zu eröffnen, mit denen einerseits der Heterogenität der angesprochenen Zielgruppe entsprochen (Backes, 1998) und andererseits an die unmittelbare Lebensumwelt angeknüpft werden sollte. Ein Ansatz, der Interessierten die Möglichkeit geben soll, in einem vertrauten Umfeld und ohne Zeitdruck o. Ä. Geräte zu testen, wurde bereits oben mit der Bücherei der digitalen Dinge (vgl. Kapitel 5.4) geschildert. Ein weiterer Ansatz war die Nutzung von bestehenden Ausstellungen, Laboren und Testeinrichtungen. In überschaubarer Entfernung vom Projektstandort konnten mehrere derartige Einrichtungen genutzt werden. Interessierten aus Pflege- und Beratungseinrichtungen ebenso wie Privatleuten aus dem Kreis wurde die Möglichkeit zum Besuch dieser Einrichtungen im Rahmen gemeinschaftlicher Exkursionen angeboten. Je nach Art der Einrichtungen wurden unterschiedliche Themenschwerpunkte gesetzt und inhaltlich vertieft. Dazu gehörten u. a. die Themenfelder Haustechnik und Assistenzprodukte, gesundheitsbezogene Anwendungen oder Smarthome-Ausstattungen. Hier konnte jeweils der aktuelle Stand im Hinblick auf Vielfalt und Einsatzmöglichkeiten digitaler Technik aufgezeigt werden. Wesentlicher Aspekt dieser Angebote war die Möglichkeit, Geräte zu berühren, auszuprobieren und sich mit ihrer Funktionsweise unmittelbar auseinanderzusetzen, da die haptisch-sensitive Komponente, d. h. das unmittelbare Erproben und Erleben der Geräte, einen wesentlichen Faktor der Akzeptanz und Nutzung darstellt.

Ziel war es, den Teilnehmenden Berührungsängste zu nehmen, die unterschiedlichen Einsatzfelder der Technologien bekannt zu machen und sie in einem Anwendungskontext zu präsentieren, der viele Funktionen plausibler erscheinen lässt, als es in einer rein theoretischen Erklärung möglich wäre. Indirekt sollten vor allem die hauptamtlich tätigen Akteur*innen dazu motiviert werden, über den Einsatz unterstützender Technologien in ihrem Umfeld nachzudenken bzw. ihre Informations- und Beratungsangebote um diesen Aspekt zu erweitern. Bei der Zusammensetzung der Teilnehmendengruppe wurde auf eine gute Durchmischung Wert gelegt, um in einen für alle Akteur*innen gewinnbringenden Austausch zu kommen, der unterschiedliche Perspektiven berücksichtigt. So konnten neben Fachkräften und hauptamtlichen Akteur*innen aus den Bereichen Pflege, Wohnen und Quartiersentwicklung etc. auch interessierte Bürger*innen kostenlos an den Exkursionen teilnehmen.

Im Folgenden werden einige der im Rahmen des Projektes besuchten Einrichtungen vorgestellt. Die Auswahl orientiert sich dabei an der Vielfalt des in den Einrichtungen vorgestellten Angebotes und der Häufigkeit des Besuchs im Rahmen des Projektes. Jede der vorgestellten Einrichtungen verfolgt unterschiedliche Schwerpunkte. So zielt KogniHome stärker auf den Bereich assistiver Haustechnik, d. h. des ambient bzw. active assisted living. Die Ausstellung der GGT dagegen setzt ihren Schwerpunkt im Bereich der Alltagshelfer und baulichen Lösungen, zum Beispiel für Bad, Treppen und Fenster, räumt dem Thema Digitalisierung jedoch nur einen untergeordneten Platz ein. Das Fraunhofer-inHaus-Zentrum wiederum setzt hier ganz klare Schwerpunkte und demonstriert innovative technische Lösungen vor allem für den professionellen Einsatz in Praxen, Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen.

5.6.1 Praxisbeispiele

KogniHome – Technikunterstütztes Wohnen für Menschen e. V.

Das KogniHome hat sich auf technologische Unterstützungspotenziale im häuslichen Alltag spezialisiert. In einer Musterwohnung in Bielefeld-Bethel werden Technologien aus unterschiedlichen Bereichen miteinander kombiniert und vernetzt, die ein möglichst langes und selbstbestimmtes Leben in der eigenen Wohnung unterstützen, u. a. ein virtueller Alltagsassistent, Lichtsteuerung oder eine digitale Küche. Das KogniHome richtet sich sowohl an Senior*innen als auch an Menschen mit kognitiven Einschränkungen.

Dabei setzt das KogniHome darauf, dass die unterschiedlichen Technologien miteinander vernetzt werden können, nutzerorientiert und einfach zu bedienen sind. Ein zentraler Bestandteil des KogniHomes ist der virtuelle Alltagsassistent, der Bewohner*innen im Alltag unterstützt, indem er u. a. an Termine oder die Einnahme von Medikamenten erinnert. Gesteuert wird dieses Unterstützungssystem über die Sprache.

Im KogniHome werden den Besucher*innen neben dem virtuellen Alltagsassistenten noch weitere Technologien vorgestellt, die zeigen, wie Potenziale der Digitalisierung im privaten Wohnumfeld gebündelt werden können. Die smarte Wohnungstür erkennt und begrüßt die Bewohner*innen der Wohnung und erinnert daran, den Schlüssel nicht zu vergessen. Die digitale Küche unterstützt Schritt für Schritt beim Kochen verschiedener Gerichte. Um den eigenen Alltag fit und gesund zu gestalten, unterstützt ein virtueller persönlicher Trainer dabei, sich sportlich zu betätigen und sich zu entspannen.

Mit der Musterwohnung werden Perspektiven und Lösungen aufgezeigt, wie technikunterstütztes Wohnen für Menschen mit Unterstützungsbedarf ganz konkret in der eigenen Wohnung aussehen kann.



Abbildung 21: KogniHome. Quelle: https://f056259c-f65e-4aca-a760-6ac2b2482c52.filesusr.com/ugd/3bbce3_a88332bd4f304015adaf72ab1a567534.pdf

GGT – Forum für Generationen

Mit viel Lebensqualität sicher zu Hause wohnen: Die Dauerausstellung der Gesellschaft für Gerontotechnik (GGT) zeigt Konzepte und Lösungen in den Bereichen Küche, Bad, Mobilität, Wohnen, Heim und Freizeit, Telekommunikation, Sicherheit sowie technische Hilfsmittel zur Unterstützung der Selbstständigkeit. Auf einer Fläche von 1.200 m² werden mehr als 1.000 Produkte von fast 100 Hersteller*innen präsentiert. Dabei wird Wert darauf gelegt, dass es sich nicht nur um Produkte für eine bestimmte Altersgruppe handelt, sondern dass es sich um generationengerechte Produkte für alle Lebensphasen handelt (<https://www.gerontotechnik.de/>).

Dementsprechend bietet das GGT „Forum für Generationen“ einen Überblick über die verschiedensten Hilfsmittel, vom Elektrorollstuhl über Rollatoren, Handgriffe und Helfer für den Alltag, wie beispielsweise Lesehilfen, Greifzangen oder einen digitalen Spazierstock, während die Dauerausstellung „Bauen und Wohnen ohne Grenzen“, einen Überblick über aktuelle Entwicklungen in Ausstattung – vor allem im Bereich Bad und Küche – und Haustechnik gibt.

Fraunhofer-inHaus-Zentrum

Die Zielsetzung des Fraunhofer-inHaus-Zentrums ist es, durch anwendungsnahe Forschungs-, Entwicklungs- und Demonstrationslabore, sogenannte Living Labs, und intensive Kooperation mit den Netzwerkpartner*innen produktspezifische Innovationsprozesse zu unterstützen. Zum Netzwerk zählen ca. 120 Industriepartner*innen sowie Universitäten und Forschungsinstitute. Inhaltlich werden Anwendungen für ein breites Branchenspektrum – vom Wohnen mit Smarthome-Technologien über Energie- und Gebäudetechnik, das Hotel- und Gastronomiegewerbe bis hin zum Gesundheits- und Pflegesektor – abgedeckt. Im Feld Gesundheit und Pflege stehen innovative Lösungen für die ambulante und stationäre Versorgung im Vordergrund, die durch Anwendungen zur Alltags- und Therapieunterstützung zu Hause ergänzt werden.

Die folgende Abbildung zeigt beispielhaft eine Systementwicklung namens „inBath“, ein Assistenz-Raumsystem, in dem verschiedene pflegerelevante Informationen über den Badezimmerspiegel wiedergegeben werden:



Abbildung 22: Assistenz-Raumsystem „inBath“. Quelle: <https://www.inhaus.fraunhofer.de>

Gesundheitsrelevante und altersassistierende Entwicklungen werden im Rahmen des Bereiches „Health und Care“ erforscht und präsentiert. Hier geht es allerdings vornehmlich um zukunftsfähige und innovative Lösungen für professionelle Anwender*innen im Gesundheitswesen. Der Fokus liegt nicht allein auf der Entwicklung von Einzeltechnologien, sondern auf der Frage des Mehrwerts durch die Verknüpfung von Gebäudeautomation, Sensortechnologie, Robotik-, Informations- und Kommunikationstechnologien.

Die folgenden Abbildungen zeigen die inHaus-Versuchsanlage „Hospital Engineering“, die ein ganzheitliches Prozessmanagement im Krankenhaus unterstützen soll.



Abbildung 23: inHaus-Versuchsanlage „Hospital Engineering“. Quelle: <https://www.inhaus.fraunhofer.de>

Zusammengenommen boten diese drei geschilderten Beispiele einen guten Überblick über das Innovationsgeschehen im Bereich der digitalen Anwendungen für ältere oder kranke Menschen ebenso wie für professionelle Dienstleister*innen im Gesundheitswesen. Es soll hier aber nicht der Eindruck entstehen, dass mit den hier präsentierten Anwendungen und Geräten das komplette Feld der assistiven Technologien abgedeckt wäre. Das Konzept der vorgestellten Einrichtungen basiert auf der Einbindung von Netzwerk- und Kooperationspartner*innen bzw. auf der gebührenpflichtigen Nutzung der Präsentationsflächen, so dass etliche Produkte in diesem Rahmen nicht vorgestellt werden.

Smarter Garten für Senior*innen

Ein weiteres, wenngleich völlig anders geartetes Beispiel für die Nutzung von bestehenden Erfahrungsräumen, ist eine Gartenanlage im Modellquartier Castrop-Rauxel Habinghorst. Gemeinsam mit den Mitgliedern des Bezirksverbands der Kleingärtner*innen ist die Idee entstanden, einen digitalen Lehr- und Lerngarten zu errichten.

Die neu angelegte Gartenfläche wurde mit einer digitalen Bewässerungsanlage ausgestattet, sodass die freiwilligen Gartenpfleger*innen bei der Bewässerung des Gartens entlastet werden. Das Wasser muss nicht mehr per Gießkanne transportiert werden, sondern wird mithilfe von Sensoren über ein Pumpsystem dorthin verteilt, wo es gebraucht wird. Dadurch soll Problemen mit Trockenheit entgegengewirkt werden.

Dieses möglicherweise auftretende Bewässerungsproblem wurde als Aufhänger für die Schaffung eines digitalen Experimentierfeldes genutzt. Mit einem Mitarbeiter des Projektes Digi-Quartier wurde ein Konzept für die digital gesteuerte Bewässerung entworfen und die notwendigen Geräte (Pumpen, Sensoren, Controller, Leitungen) angeschafft. Diese sind für die Steuerung der Bewässerung zuständig bzw. die Sensoren erkennen, wann die Erde zu trocken ist und wann die Erde bewässert werden muss. Über eine entsprechende App können sie kontrolliert und im Zweifel auch gezielt angepasst oder nachgesteuert werden.

Mit einem solchen smarten Garten für Senior*innen wurde an den Vorschlag von Ehlers et al. (Ehlers et al., 2016) angeknüpft, auch ungewöhnliche Lernorte zu nutzen. So sollte hierdurch ein Lernraum mit unmittelbarem Alltagsbezug geschaffen werden. Die smarte Bewässerungsanlage sensibilisiert die Gartennutzer*innen für digitale Technik und deren Alltagsnutzen und führt ein ganz konkretes Nutzungsfeld für Smartphone-Applikationen ein. Mithilfe eines mobilen Internet-Hotspots konnten die begleitenden Schulungen vor Ort durchgeführt werden. Im Anschluss waren weitere Schritte geplant, wie die Erstellung und Nutzung von QR-Codes, um digitale Informationen über den Garten bereitzustellen. Es sollen auch generationsübergreifende Veranstaltungen stattfinden, um den Austausch zwischen Jüngeren und Älteren zu

fördern und dadurch intergenerationelle Lerneffekte zu erzielen, wie sie in der Geragogik diskutiert werden (Bubolz-Lutz et al., 2010).

Impulse durch Erfahrungs- und Experimentierräume

Die geschilderten Angebote wurden von den Teilnehmenden insgesamt sehr gut aufgenommen. Viele der vorgestellten Geräte und Anwendungsmöglichkeiten waren selbst den Mitarbeitenden aus Beratungseinrichtungen der Pflege und Altenhilfe nicht bekannt, andere nur von schriftlichen Beschreibungen. Die Möglichkeit des Ausprobierens und Testens wurde als sehr positive Erfahrung gewertet und trug maßgeblich zur Motivation der Teilnehmenden bei. Dies spiegelte sich auch in der Nachfrage nach den Exkursionen und der Anzahl der wiederholt Teilnehmenden wider. In den Kurzworkshops, die sich an die jeweiligen Ausstellungsbesuche anschlossen, wurden vertiefende Informationen vermittelt und kritische Punkte diskutiert. Von großem Interesse waren vor allem praktische Fragen hinsichtlich der Bezugsquellen, Kosten und Installation. Der Endverbraucher*innenpreis und die Kofinanzierungsmöglichkeiten durch die Kostenträger*innen war insgesamt ein Thema. Hinsichtlich der Bezugsquellen wurde zum einen darauf verwiesen, dass Sanitätshäuser häufig nur ein Standardangebot vorhalten und viele der ausgestellten Dinge nicht zu beziehen sind. Zum anderen besuchen viele Ältere Sanitätshäuser nur aus einem bestimmten Anlass, d. h. im Normalfall dann, wenn sie eine entsprechende ärztliche Verordnung haben. Gerade für die kleinen, aber sinnvollen Helfer, wie Greifzange, drehbare Sitzkissen usw., wird ein Vertriebsproblem gesehen, auch wenn einige Produkte inzwischen zumindest temporär bei den Discountern angeboten werden. Einige Fragen ließen sich auch nicht pauschal, sondern nur in der spezifischen Situation vor Ort beantworten. Dies betraf vor allem Fragen hinsichtlich der barrierefreien Wohnraumanpassung, zum Beispiel in Mietwohnungen, aber auch Anwendungen zur Unterstützung der unmittelbaren Pflegetätigkeit. So sind die Pflegekräfte der ambulanten Dienste darauf angewiesen, dass die Pflegebedürftigen in ihren Wohnungen unterstützende Geräte, zum Beispiel zur Umlagerung, vorhalten und Geräte und Apps beherrschen, zum Beispiel bei der Übertragung von Vitalparametern. Gerade bei alleinlebenden Älteren kann dies aber nicht erwartet werden. Speziell im Fraunhofer-InHaus-Zentrum zeigte sich, dass viele der präsentierten Produkte für die Privatanwendung zu kompliziert und zu teuer bzw. noch nicht am Markt erhältlich waren. Dies ist angesichts der auf die Forschung ausgerichteten Konzeption nicht verwunderlich, verweist aber darauf, dass die jeweiligen Einrichtungen ihre Schwerpunkte sorgfältig an die Zielgruppe anpassen und vorab deutlich kommunizieren müssen, um Frustration und Enttäuschung zu vermeiden.

Für die Teilnehmer*innen, die in Beratungsstellen der Altenhilfe und Pflege tätig sind, ermöglichen die durch das Projekt angebotenen Formate einen ersten strukturierten Einstieg in die

Welt der digitalen Alltagshelfer und Assistenzsysteme. Allerdings wurde dieses Feld mit seiner Vielfalt an Möglichkeiten und technischen Detailfragen als zu komplex angesehen, um es sich neben normalen Beratungsalltag selbst zu erschließen. Zur Unterstützung der Beratungstätigkeit wurde daher eine zentrale Informationsquelle gewünscht, in der die wichtigsten Anwendungen erläutert werden und auf die schnell und einfach zugegriffen werden kann, wenn es die Beratungssituation erfordert. Als positiver, wenn auch nicht unbeabsichtigter Nebeneffekt, der sich im Rahmen der durchgeführten Exkursionen ergab, war die Förderung der Kooperation und die Netzwerkarbeit zwischen den teilnehmenden Einrichtungen aus den verschiedenen Kommunen des Kreises Recklinghausen und die Diskussion mit den Senior*innen am Beispiel der konkreten und meist auch zu erprobenden Geräte und Anwendungen.

Literatur

21-Digital-Index 2019 / 2020, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar, ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz

Achter Altersbericht – Ältere Menschen und Digitalisierung (2020). Achter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

acatech und Körper-Stiftung (Hrsg.) (2020): Technik Radar 2020. Was die Deutschen über Technik denken. <https://www.acatech.de/publikation/technik-radar-2020/>

Ältere Menschen und Digitalisierung. Unter : <https://www.bmfsfj.de/blob/159938/3970ee-cafb3c3c630e359379438c6108/achter-altersbericht-langfassung-data.pdf>

AOK: <https://www.aok.de/pk/uni/inhalt/leistungen-der-pflegeversicherung-1/>

Backes, G. M. (1998). Individualisierung und Pluralisierung der Lebensverhältnisse: Familie und Alter im Kontext der Modernisierung. Zeitschrift für Familienforschung, 10(2), 5-29

BARMER: <https://www.barmer.de/unsere-leistungen/pflege>

Beyerdynamic (ohne Datum): Digitale Drahtloskommunikation, Link: <https://www.beyerdynamic.de/unite-digitale-drahtlos-kommunikation.html>, Abruf am 15.02.2021.

Bitkom (2018): Digitale Lösungen für das Wohnen im Alter – selbstbestimmt, gesund und sicher, Berlin.

Bitkom (2019): Smart-City-Atlas. Die kommunale digitale Transformation in Deutschland, Berlin.

BMI 2019. Bundesministerium des Inneren, für Bau und Heimat (Hrsg.): Smart City Dialog 2019. 13. Bundeskongress Nationale Stadtentwicklungspolitik

Böhm, K., Tesch-Römer, C., Ziese, T. (2009): Gesundheit und Krankheit im Alter. Berlin: Robert Koch-Institut.

Böhm, V., Böhm, P., Isemann, D. (2017): Golden Oldies and Silver Surfers:

Braeseke, G., Compagna, D., Lutze, M., Merda, M., Richter, T., Weiß, C. (2013): Unterstützung Pflegebedürftiger durch technische Assistenzsysteme. Abschlussbericht zur Studie, vorgelegt von der VDI/VDE Innovation + Technik GmbH und der IEGUS – Institut für Europäische Gesundheits- und Sozialwirtschaft, Bundesministerium für Gesundheit, Berlin.

Braeseke, G., Haaß, F., Meyer-Rötz, S. H., Pflug, C. (2017): Digitalisierung in der ambulanten Pflege – Chancen und Hemmnisse. Abschlussbericht für das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, IGES Studienbericht, Berlin.

Bubolz-Lutz, E.; Gösken, E.; Kricheldorf, C.; Schramek, R. (2010): Geragogik. Bildung und Lernen im Prozess des Alterns. Das Lehrbuch. Stuttgart

Bubolz-Lutz, E., Stiel, J. (2019): Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2005): Fünfter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Potentiale des Alters in Wirtschaft und Gesellschaft. Der Beitrag älterer Menschen zum Zusammenhalt der Generationen. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2010): Sechster Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Altersbilder in der Gesellschaft. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2020): Ältere Menschen und Digitalisierung. Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2020). Achter Altersbericht.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2020). Achter Altersbericht. Ältere Menschen und Digitalisierung. <https://www.bmfsfj.de/blob/159938/3970ee-cafb3c3c630e359379438c6108/achter-altersbericht-langfassung-data.pdf>

Cirke, M (2020): Digitale Inklusion Älterer – ein quartiersbezogener Ansatz. Forschung Aktuell 2020-04. Institut Arbeit und Technik der Westfälischen Hochschule. Gelsenkirchen.

Cirke, M. & P., Enste, 2019: Selbstzweck oder Nutzungstiftung? Digitalisierung im Alter. Forschung Aktuell 2019-07. Gelsenkirchen - Bocholt - Recklinghausen: Institut Arbeit und Technik der Westfälischen Hochschule.

Cirkel, M., Enste, P. (2019): Selbstzweck oder Nutzenstiftung? - Digitalisierung im Alter. Forschung Aktuell 2019-07. Institut Arbeit und Technik

Deutscher Bundestag (2016): Sharing Economy. WD 5 – 3000 027/16. Online verfügbar unter: <https://www.bundestag.de/resource/blob/422762/dba2f255d095bec790b14090a886d484/WD-5-027-16-pdf-data.pdf> (Stand: 16.02.2021)

Deutscher Verband für Wohnungswesen (u. a.) (2018): Forderungen der Kooperation Digitale Städte und Regionen, Berlin.

Doh, M., Schmidt, L.I., Herbolsheimer, F., Jokisch, M. R., Schoch, J., Dutt, A. J., Rupprecht, F. & Wahl, H.-W.. (2015). Neue Technologien im Alter. Ergebnisbericht zum Forschungsprojekt „FUTA“. Förderliche und hinderliche Faktoren im Umgang mit neuen Informations- und Kommunikations-Technologien im Alter. Online verfügbar unter http://www.psychologie.uni-heidelberg.de/mediendaten/ae/apa/futaergebnisbericht_2015.pdf (Stand 16.02.2021).

Dohmen, G. (2001). Das informelle Lernen. Die internationale Erschließung einer bisher vernachlässigten Grundform menschlichen Lebens für das lebenslange Lernen aller. Herausgegeben von Bundesministerium für Bildung und Forschung. Bonn.

Eberhardt, B. (2020): Wohnungswirtschaft 4.0. Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung, Herausgegeben von Berner, Frank/ Endter, Cordula/ Hagen, Christine (Hrsg.) (2020): Expertisen zum Achten Altersbericht der Bundesregierung, Deutsches Zentrum für Alterfragen, Berlin.

Ehlers, A., Bauknecht, J. & Naegele, G. (2016). Abschlussbericht zur Vorstudie „Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen“. Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V./Institut für Gerontologie an der TU Dortmund, Dortmund.

Ehlers, A.; Bauknecht, J.; Naegele, G. (2016): Abschlussbericht zur Vorstudie „Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen“. Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V./Institut für Gerontologie an der TU Dortmund, Dortmund

Ehlers, A., Bauknecht, J., Naegele, G. (2016). Abschlussbericht zur Vorstudie „Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenzen älterer Menschen“. Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V./Institut für Gerontologie an der TU Dortmund, Dortmund.

Fietkau, J., Kötteritzsch, A., Koch, M. (2016): Smarte Städtebauliche Objekte zur Erhöhung der Teilhabe von Senioren. In: Weyers, B. & Dittmar, A. (Hrsg.), Mensch und Computer 2016 – Workshopband. Aachen: Gesellschaft für Informatik e.V..

Geisberger, M. (2011). Barrieren bestehen nicht nur aus Stufen: Erwachsenenbildung mit schwerhörigen Menschen. In: Erwachsenenbildung : Vierteljahresschrift für Theorie und Praxis, 57(4), 195-196.

Gilroy, P. (2020): Fähigkeiten für die digitale Welt – Engagement als Chance. ZiviZ im Stifterverband, Berlin.

Hörkomm.de (ohne Datum): Induktive Höranlagen, Link: <https://www.hoerkomm.de/induktive-hoeranlagen.html>, Abruf am 15.02.2021.

<http://www.intelligente-technik-fuer-senioren.de/>

https://initiated21.de/app/uploads/2020/02/d21_index2019_2020.pdf

<https://www.bagso.de/>

<https://www.gerontotechnik.de/>

<https://www.technik-fuer-alle.de/>

Initiative D21 e.V. (Hrsg) (2019). D21-Digital-Index 2019. Wie digital ist Deutschland?

Institut Arbeit und Technik (2020/1): Datenbank für digitale Alltagshelfer - Wegweiser zur Unterstützung und Komfortsteigerung, Link: <https://www.digi-quartier.de/technikdatenbank/>, Abruf am 03.10.2020.

Institut Arbeit und Technik (2020/2): Übersicht. Datenbank für digitale Alltagshelfer - Wegweiser zur Unterstützung und Komfortsteigerung, Link: <https://www.digi-quartier.de/technikdatenbank/technikdatenbank-liste/>, Abruf am 04.10.2020.

Internationales Design Zentrum Berlin e.V. (Hrsg.) (2008): Universal Desing. Unsere Zukunft gestalten. Design Our Future, Berlin. https://www.idz.de/dokumente/Universal_Design_Publikation.pdf

Jacobs, K., Kuhlmeier, A., Greß, S., Klauber, J., Schwinger, A. (Hrsg.): Pflege-Report 2019. Schwerpunkt: Mehr Personal in der Langzeitpflege – aber woher? Springer (Heidelberg);

Jungkamp, B. und John-Ohnesorg, M. (Hrsg.), (2016). Soziale Herkunft und Bildungserfolg. Schriftenreihe Netzwerk Bildung der Friedrich Ebert Stiftung.

Kaczorowski, W. (2018): Kommunen gestalten die Digitalisierung. In: Stadler, W. (Hrsg.) Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Sonderband TUP - Theorie und Praxis 2018. S. 57-65. Weinheim, Basel

Kirn, S. (Hrsg.) (2020): Teilhabe am städtischen Leben Mönchengladbachs durch MTI mit smarten städtebaulichen Objekten, Link: <https://www.urbanlifeplus.de/>, Abruf am 03.10.2020.

Klein, B., Oswald, F. (2020): Möglichkeiten und Herausforderungen der Implementierung von Technologien im Alltag von älteren Menschen. Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. Herausgegeben von Hagen, Christine/ Endter, Cordula/ Berner, Frank, Deutsches Zentrum für Altersfragen, Berlin.

Kolland, F. (2012). Bildung und selbstbestimmte Lebensgestaltung im Alter. Forum Erwachsenenbildung: die evangelische Zeitschrift für Bildung im Lebenslauf, 1, 18-22.
<https://doi.org/10.3278/FEB1201W018>

Kreis Recklinghausen (2018): Projektantrag für das Projekt DigiQuartier, nicht veröffentlicht.

Kreis Recklinghausen (Hrsg.) (2016): Örtliche Alten- und Pflegebedarfsplanung des Kreises Recklinghausen. Unter: https://www.kreis-re.de/Inhalte/Buergerservice/Soziales_und_Familie/Pflege__Eingliederung__Betreuung/Bericht_%C3%96rtliche_Planung_Dezember_2016.pdf

Kreis Recklinghausen (Hrsg.) (2019): Verbindliche Pflegebedarfsplanung 2019, 2020, 2021. Unter: <https://eservice2.gkd-re.de/bsointer001/DokumentServlet?dokumentname=00119588.pdf>

Kruse, A., Wahl, H. (2010): Zukunft Altern - Individuelle und gesellschaftliche Weichenstellungen. Springer Spektrum. Heidelberg

Kruse, A., Wahl, H. (2010): Zukunft Altern - Individuelle und gesellschaftliche Weichenstellungen. Springer Spektrum. Heidelberg

Kubicek, H. (2020): Erprobung neuer Formate bei Tablet- und Smartphone-Kursen für ältere Menschen. Ifib consult GmbH, Bremen.

Landesbüro altengerechte Quartiere NRW (ohne Datum): Modulbaukasten Quartier gestalten, Link: <https://www.aq-nrw.de/quartier-gestalten/prozessmodul/uebersicht-prozessmodul/definition-des-quartiers/?schluessel=wie#wie>, Abruf am 13.08.2020.

Leistungskatalog der Pflegekassen

Lindernberger, U. (2008): Was ist kognitives Altern? Begriffbestimmung und Forschungstrends. In: Staudinger, Ursula M.; Häfner, Heinz. (Hg.): Was ist Alter(n)? Neue Antworten auf eine scheinbar einfache Frage. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag Berlin Heidelberg (Springer-11773 /Dig. Serial]), S. 69–82.

Lutze 2019:

Michelis, D. (2009): Interaktive Großbildschirme im öffentlichen Raum, Wiesbaden.

Minden Marketing GmbH (ohne Datum): Konzept Digitales Minden, Link: <https://www.minden-erleben.de/tourismus/index.php/de/digitales-minden/digitale-bausteine>, Abruf am 13.08.2020.

Naegele, G. (2010): Kommunen im demographischen Wandel. Thesen zu neuen An- und Herausforderungen für die lokale Alten- und Seniorenpolitik, in: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 2/2010, Springer, Dortmund.

Nörber, M. (2003). Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige. Weinheim.

Nowak, S. (2018): Pflege im Quartier – Gute Praxis. Eine vergleichende Beschreibung von Forschungs- und Entwicklungsprojekten zur Verbesserung der Versorgungssituation im Alter, Dortmund.

OECD (2020), Bildung auf einen Blick 2020: OECD-Indikatoren, wbv Media, Bielefeld, <https://doi.org/10.3278/6001821nw>.

Paulus, W. (2018): Living independently in your own home in old age through the integration of social support, medical care and care services, and the use of modern techniques. In: University of Applied Sciences Gelsenkirchen - Bocholt - Recklinghausen: Research and development at the Westphalian University: research report 2014 - 2017. Gelsenkirchen, p. 25 PDF (<https://www.iat.eu/aktuell/veroeff/2018/forschungsbericht-engl-2014-2017.pdf>)

Peeters, M., Megens, C., van den Hoven, E., Hummels, C., Brombacher, A. (2013) Social Stairs: Taking the Piano Staircase towards Long-Term Behavioral Change, in: Berkovsky et al. (Hrsg.): Persuasive Technology. PERSUASIVE 2013. Lecture Notes in Computer Science, vol 7822, Berlin, Heidelberg.

Pelizäus-Hoffmeister, H. (2017): Wechselbeziehungen zwischen den Technikdeutungen und dem Technikeinsatz Älterer. In: Künemund, Harald; Fachinger, Uwe (Hrsg.) 2017: Alter und Technik – Sozialwissenschaftliche Befunde und Perspektiven. Veichtaer Beiträge zur Gerontologie. Wiesbaden

Pelizäus-Hoffmeister, H. (2017): Wechselbeziehungen zwischen den Technikdeutungen und dem Technikeinsatz Älterer. In: Künemund, Harald; Fachinger, Uwe (Hrsg.) 2017: Alter und Technik – Sozialwissenschaftliche Befunde und Perspektiven. Veichtaer Beiträge zur Gerontologie. Wiesbaden

Pohlmann, N. (2021): Chancen und Risiken von Smart Home, in: Datenschutz und Datensicherheit – DuD 45, S. 95-101.

Schramek, R., Stiel, J. (2020): Förderung von Technik- und Medienkompetenz älterer Menschen aus der Perspektive der Geragogik. Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. Herausgegeben von Hagen, Christine/ Endter, Cordula/ Berner, Frank, Deutsches Zentrum für Altersfragen, Berlin.

Techniker: <https://www.tk.de/techniker/leistungen-und-mitgliedschaft/informationen-versicherte/leistungen/weitere-leistungen/pflege/leistung-fuer-pflegende-2001242>

Textlite (2019): Datenblatt MediaMaster 55“ XXL Touch *Standmodell* mit 10 IR Touchfunktion, Eigenveröffentlichung des Anbieters.

Tippelt, R., Schmidt, B. (2009): Demografische Entwicklung und die Bildung Älterer. W. Bertelsmann Verlag GmbH & CO. KG, Bielefeld.

User Experience Design für eine ältere Zielgruppe, in: Burghardt, R./ Wimmer, C./ Womser-Hacker, C. (Hrsg) (2017): Mensch und Computer 2017 – Workshopband, 10.-13. September 2017, Regensburg.

Wallraffen, S. (2020): Mönchengladbach - smarte Senioreninfrastruktur mit UrbanLife+, Link: <https://www.wegweiser-kommune.de/projekte/kommunal/monchengladbach-smarte-senioreninfrastruktur-mit-urbanlife->, Abruf am 03.10.2020.

Webseiten

Weidner, R. (Hrsg.) (2016): Technische Unterstützungssysteme, die die Menschen wirklich wollen, zweite transdisziplinäre Konferenz, Hamburg.

Woetzel, J., Remes, J., Boland, B., Lv, K., Sinha, S., Strube, G., Means, J., Law, J., Cadena, A., von der Tann, V. (2018): Smart Cities: Digital Solutions for a More Livable Future, McKinsey Global Institute, Shanghai et al.

www.digitale-chancen.de/index.cfm/lang.1

www.zuhauselebenimalter.de

6. Auf dem Weg zu digitaler Teilhabe im altersgerechten Quartier

Die Digitalisierung und der demografische Wandel sind zwei gesellschaftliche Megatrends, die sich auch in den kommenden Jahren massiv auf die Organisation unserer Gesellschaft und das Zusammenleben der Menschen auswirken werden. Die Zahl der Menschen im Alter ab 67 Jahren wird in Deutschland in den kommenden 20 Jahren auf mindestens 21 Millionen anwachsen (Destatis 2021) und der Anteil hochaltriger Menschen wird weiter steigen. Dies hat enorme Folgen für viele Branchen, vor allem auch für die Pflegebranche. In Zukunft wird es immer mehr ältere, multimorbide und chronisch erkrankte Personen geben, die unterstützungs- oder pflegebedürftig sind. Diese Entwicklung wird den gesamten Bereich der Pflege vor große Herausforderungen stellen. Schon heute ist die Personalsituation in der Pflege prekär. Demnach stehen in keinem Bundesland ausreichend arbeitssuchende Bewerber*innen zur Verfügung, um alle gemeldeten freien Stellen zu besetzen (Bundesagentur für Arbeit 2019). Prognosen gehen davon aus, dass bis zum Jahr 2030 der Anteil an benötigtem Pflegepersonal um 22,3 % anwachsen wird (Jacobs et al., 2019). Fraglich ist, ob es unter den gegebenen Bedingungen gelingt, die Anzahl der benötigten Pflegekräfte im notwendigen Maße zu steigern oder andere adäquate Lösungen zur Sicherstellung der Versorgungssicherheit älterer Menschen zu entwickeln. Zugleich wird die Digitalisierung unserer Gesellschaft voranschreiten, ein Ende der Innovationsdynamik ist nicht abzusehen. Digitale Prozesse werden viele weitere Bereiche unseres alltäglichen Lebens, bis in die eigene Wohnung hinein, durchdringen (Bitkom Research 2018). Selbst solche, von denen wir es aktuell noch nicht vorhersagen können.

In diesem Spannungsfeld hat das Projekt DigiQuartier versucht, Ansätze aufzuzeigen und Wege zu erproben, um auch eher technikferne Menschen auf diese unausweichliche Entwicklung vorzubereiten.

Am Anfang eines solchen Projektes stehen in der Regel Probleme, die gelöst werden sollen. Das war auch im Projekt DigiQuartier nicht anders. In den Quartieren leben immer mehr ältere Menschen, die dort möglichst lange selbstständig leben wollen, auch dann noch, wenn sie pflegebedürftig werden. Gleichzeitig steuert die Pflege immer mehr auf jenen Pflegenotstand zu, der seit Jahren prognostiziert wird, ohne dass bisher geeignete Mittel gefunden wurden, ihn aufzuhalten.

In der Konzeptionsphase des Projekts DigiQuartier wurden deshalb entsprechende Ziele formuliert. Es ging um die altersgerechte Quartiersentwicklung im Kreis Recklinghausen, um das vom Kreis verfolgte Prinzip „ambulant vor stationär“ in der Betreuung und Unterstützung älterer Menschen zu stärken. Beabsichtigt war, geeignete Rahmenbedingungen und Angebote

zu schaffen, die ältere und pflegebedürftige Menschen dabei unterstützen, möglichst lange selbstständig in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung zu leben. Um dies bewerkstelligen zu können, sollten geeignete digitale Instrumente und Anwendungen getestet und erprobt werden.

In Kapitel 4 haben wir gezeigt, dass aus Sicht der professionellen Dienstleister in der Altenpflege digitale Anwendungen zurzeit nur sehr eingeschränkte Lösungsoptionen darstellen. Hinzu kommt, dass diese von Seiten der Pflegenden äußerst kritisch gesehen werden und dass von den Pflegedienstleistern ganz andere Konzepte gefordert werden, um den drohenden Pflegenotstand abmildern zu können. Dennoch bietet es sich an, die Potenziale der Digitalisierung für die pflegerische Versorgung verstärkt zu nutzen, um die Attraktivität der Pflegeberufe zu steigern und die Mitarbeitenden in der Pflege zu entlasten und pflegende Angehörige zu unterstützen. Dazu bedarf es neuer Konzepte und Ideen, die den konkreten Sinn und Nutzen digitaler Technologien zur Verbesserung der pflegerischen Versorgung vermitteln.

In der Quartiersentwicklung bietet die Digitalisierung zahlreiche Ansatzpunkte, um dem Ziel eines altersgerecht gestalteten Quartiers näher zu kommen. Dabei kann es aber nicht allein um pflegebedürftige ältere Menschen gehen. Das Problem beginnt früher. Wenn die Sparkasse ihre Filialen schließt, weil die Kunden alles digital erledigen, haben viele Ältere ein Problem. Wenn Behördengänge digitalisiert werden, wissen sie nicht, was nun zu tun ist. Aus Kommunikationsformen, die für Jüngere zur Alltagskommunikation gehören, sind viele Ältere ausgeschlossen. Digitalisierung bietet für viele Menschen enorme Vorteile, wenig technikaffine Menschen erleben sie hingegen häufig als Hindernis und Ausgrenzung. Problematisch ist dabei nicht nur die Angebotsseite, wie zum Beispiel im Falle mangelnder Nutzerfreundlichkeit, sondern auch die Frage der Akzeptanz und der Bereitschaft älterer Nutzer*innen, technische Lösungen auch anzunehmen und einzusetzen. Ein wesentlicher Punkt besteht darin, den Menschen vor Ort zu zeigen, dass Digitalisierung zum einen nur ein Mittel zum Zweck, eine Infrastruktur ist, mit der bestimmte Ziele einfacher erreicht werden können. Zum anderen ist die Vermittlung des Alltagsnutzens und die Erfahrbarkeit von Technologien im individuellen Lebenskontext wichtig. Darüber hinaus scheint es jedoch auch eine Ebene jenseits von Sachargumenten zu geben, die mit Blick auf die Zugänglichkeit Älterer von Bedeutung ist. Damit betreten wir einen Bereich, in dem rein instrumentelle Argumentationen und die Vermittlung des Nutzens für die Lebensführung nicht hinreichend sind. Um die angesprochenen Zielgruppen zu erreichen, ist es vielmehr notwendig eine Art Erkenntnisprozess in Gang zu setzen, der den Älteren das Gefühl vermittelt, digitale Anwendungen nicht nur instrumentell zu beherrschen, sondern der die sachliche Ebene um eine persönliche Bezugsebene ergänzt. In Kapitel 5 ist beschrieben worden, welche konkreten Ansatzpunkte im Projekt DigiQuartier entwickelt wurden, um diesen älteren und wenig technikaffinen Bewohner*innen digitale Teilhabe zu

ermöglichen. Hier ist ein Werkzeugkasten entstanden für kommunale Akteur*innen, die ihre Quartiere altersgerecht gestalten wollen. Ungeachtet der konkreten Vermittlungsform ist für den Aufbau digitaler Kompetenzen bei Älteren die Berücksichtigung der unmittelbaren lebensweltlichen Bezüge, der Wünsche und Bedarfe der Zielgruppe zentral. Standardisierte Bildungsformate können gerade für ältere Menschen nicht das Mittel der Wahl sein. Das Projekt DigiQuartier verfolgte daher ein Konzept, das auf mehreren Säulen basiert, die zum Erreichen der genannten Ziele beigetragen haben. Grundlage ist hierbei vor allem die jeweilige Situation in den Quartieren. Aus den vorherrschenden Bedarfen wurden im Rahmen von Konkretisierungsprozessen Lösungsansätze konzipiert, die durch partizipative Ansätze und aufbauend auf den Erkenntnissen der Technikakzeptanzforschung ergänzt wurden. Diese Lösungsansätze wurden einem ständigen Überprüfungsprozess in der Praxis unterworfen. Darüber hinaus stellte sich auf der organisatorischen Ebene die Frage, wie es gelingen kann, die einzelnen Maßnahmen so in eine Struktur einzubetten, dass diese nachhaltigen Bestand haben.

Der Wunsch „ambulant vor stationär“ kann indirekt, auf dem Umweg über den Erhalt der Selbstständigkeit und die Aktivierung von Unterstützungs- und Sorgepotenzialen in den Quartieren, deutlich stärker befördert werden, als es zurzeit die Regel ist. Durch den Einsatz digitaler Anwendungen und Geräte in der Wohnung, im Quartier oder durch die Gesundheitsdienstleister können sehr positive Effekte erzielt werden. Dies ist jedoch kein Selbstläufer, sondern es ist ausschlaggebend, das Zusammenspiel von Technik, Quartiersentwicklung sowie professionell Pflegenden und ehrenamtlich Unterstützenden zu orchestrieren. Der Dreiklang aus Digitalisierung, Quartiersentwicklung und sozialpflegerischen Unterstützungsangeboten, wie er im Projekt DigiQuartier erprobt wurde, muss auch weiterhin zusammen betrachtet werden. Dann kann eine mithilfe von Digitalisierungsangeboten beförderte altersgerechte Quartiersentwicklung dazu beitragen, Selbstständigkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung älterer Menschen zu unterstützen und die Lebensbedingungen so zu gestalten, dass die Notwendigkeit der Aufnahme in eine stationäre Einrichtung der Altenpflege trotz Eintritt in die Pflegebedürftigkeit verhindert oder zumindest verzögert wird.

Allerdings finden sich auf dem Weg zu einem entsprechend gestalteten altersgerechten Quartier noch viele Stolpersteine, seien sie technischer, finanzieller, organisatorischer oder psychologischer Natur. Wir hoffen, mit den vorliegenden Beiträgen Anstöße geben zu können, auch andernorts ähnliche Entwicklungen voranzutreiben. Denn nur so kann das Konzept in der Breite Wirkung zeigen.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Integrierte Quartiersstrukturen. Quelle: IAT, eigene Darstellung	13
Abbildung 2:	DigiQuartier – erste Schritte. Quelle: IAT/RISP 2018	22
Abbildung 3:	Die digitale Dreiteilung der Gesellschaft. Quelle: Digitalindex D 21: 37	26
Abbildung 4:	Internetnutzung in den letzten sieben Tagen, differenziert nach Altersgruppen (n=4.345). Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung	27
Abbildung 5:	Internetnutzung in den letzten sieben Tagen, differenziert nach Altersgruppen (n=4.345). Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung	28
Abbildung 6:	Internetnutzung 60+ im Zusammenhang mit Computererfahrung im vorherigen Berufs leben (n=2.366). Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung	33
Abbildung 7:	Internetnutzung 50+ im Zusammenhang mit subjektivem Gesundheitszustand (n=4.401). Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung	34
Abbildung 8:	Internetnutzung 50+ in Deutschland, Polen und Schweden, differenziert nach subjektivem Gesundheitszustand. Quelle: SHARE 2018, eigene Darstellung	35
Abbildung 9:	Technology Acceptance-Model. Quelle: Davis 1985	36
Abbildung 10:	Aktivitätskategorien und Einsatzebenen. Quelle: Eigene Darstellung	41
Abbildung 11:	Basiskategorien. Quelle: Cirkel et al. 2019	106
Abbildung 12:	Kategorien. Quelle: IAT	107
Abbildung 13:	Bandbreite zwischen den Bewertungen von 1 bis 5 Sternchen. Quelle: IAT	108
Abbildung 14:	Demonstration Suchfunktion. Quelle: IAT.....	109
Abbildung 15:	Gerätenutzung im Haushalt. Quelle: IAT, Befragung älterer Teilnehmender der Digital-Treffs, Stichprobengröße: n=20	113
Abbildung 16:	Screenshot. Quelle: https://www.youtube.com/watch?v=8-s5TgyGwS0	114
Abbildung 17:	Bücherei der digitalen Dinge. Quelle: Erdmann	115
Abbildung 18:	Digital-Box. Quelle: Erdmann	118
Abbildung 19:	Qualitätsziele offener Altenarbeit und Altersbildung. Quelle: Köster/Miesen, 2014: 48	128
Abbildung 20:	Anforderungen an ehrenamtliche Digital-Helfer*innen. Quelle: eigene Darstellung	134
Abbildung 21:	KogniHome. Quelle: https://f056259c-f65e-4aca-a760-6ac2b2482c52.filesusr.com/ugd/3bbce3_a88332bd4f304015adaf72ab1a567534.pdf	138
Abbildung 22:	Quelle: https://www.inhaus.frauenhofer.de	140
Abbildung 23:	Quelle: https://www.inhaus.frauenhofer.de	140

Verzeichnis der Autoren

Michael Cirkel

Dipl.-Sozialwissenschaftler, wissenschaftlicher Mitarbeiter im Forschungsschwerpunkt Gesundheitswirtschaft und Lebensqualität des Instituts Arbeit und Technik (IAT) der Westfälischen Hochschule Gelsenkirchen Bocholt Recklinghausen.

Dr. Peter Enste

Dr. Soz.Wiss., Dipl.-Sozialwissenschaftler, Leitung des Forschungsschwerpunkts Gesundheitswirtschaft und Lebensqualität des Instituts Arbeit und Technik (IAT) der Westfälischen Hochschule Gelsenkirchen Bocholt Recklinghausen.

Jan Erdmann

Politikwissenschaftler M.A., von 2020 bis 2021 Projektleitung des Projektes Digi-Quartier im Kreis Recklinghausen, zuvor von 2018 bis 2020 Quartiersmanager für die Modellkommune Castrop-Rauxel.

Janina Kleist

Sozialwissenschaftlerin M.A., von 2018 bis 2021 Quartiersmanagerin für die Modellkommune Herten im Rahmen des Projektes DigiQuartier im Kreis Recklinghausen.

Ursula Kreft

Germanistin M.A., wissenschaftliche Mitarbeiterin im Rhein-Ruhr-Institut für Sozialforschung und Politikberatung (RISP) an der Universität Duisburg-Essen.

Kathrin Stenzel

Kommunikationswissenschaftlerin M.A., von 2020 bis 2021 Quartiersmanagerin für die Modellkommune Castrop-Rauxel im Rahmen des Projektes DigiQuartier im Kreis Recklinghausen. .

Dr. Hans Uske

Dr. phil., Sprach- und Sozialwissenschaftler. Forschungsgruppenleiter im Rhein-Ruhr-Institut für Sozialforschung und Politikberatung (RISP) an der Universität Duisburg-Essen.

Henrike Rump

Betriebswirtin B.A., von 2019 bis 2021 Projektassistenz im Rahmen des Projektes DigiQuartier im Kreis Recklinghausen.



HERTEN



Castrop-Rauxel
Europastadt im Grünen

IAT

Institut Arbeit und Technik



Stadt Dorsten

Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen

