

Digital-Lots*innen für ältere Menschen

Konzept für ein Einführungsseminar für freiwillige ältere Lots*innen im Themenfeld
Digitalisierung, Alter und Hilfebedarf

Rahmen des Seminars

Ziel, Dauer

Programm des Tages

Thema

Vorstellung des Seminarkonzepts

Ausführliche Kennenlernrunde

Die eigene Rolle finden

Was bedeutet Lernen im Alter

Ältere Menschen mit besonderen Unterstützungsbedarfen

Unterschiedliche Technologien

Alltagsanwendungen und Einsatzmöglichkeiten für die Zielgruppe

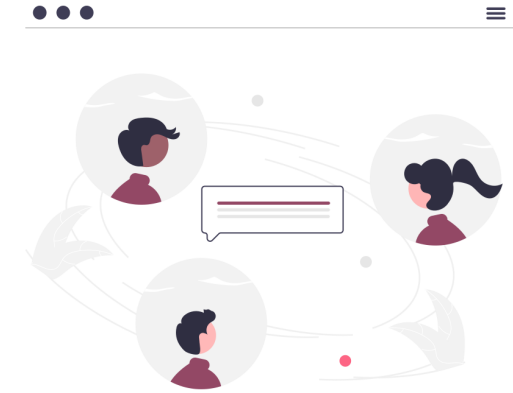
Kritische Situationen und der Umgang damit

5 Häufige Fragen / typische Situationen

Hilfe gestalten

Weitere Zusammenarbeit

Kennenlernen



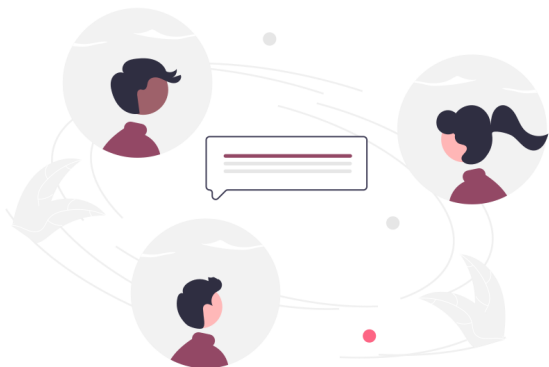


Kennenlernspiel ca. 20 Minuten

Frage 1:

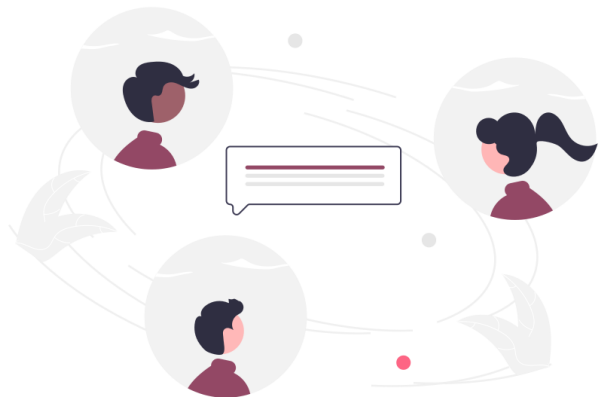
Wie weit bin ich heute angereist?

(Weniger als 10km,, 10-20km, mehr als 20km)



Frage 2:

Ich kenne die Organisation, in der ich heute bin,...
(sehr gut, ein bisschen, sehr wenig)



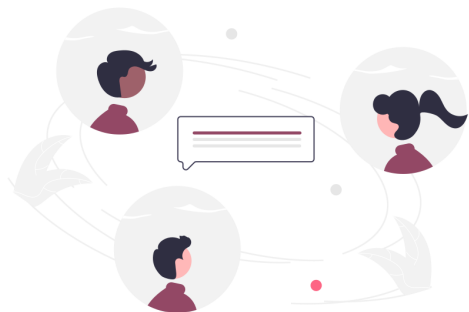
Frage 3:

Ich habe bereits ein anderes Engagement?
(Ja/Nein)



Frage 4:

Mein liebstes technisches Werkzeug ist ein...
(PC/Laptop, Tablet, Smartphone)



Frage 5:

Ich helfe anderen bei der Techniknutzung bereits...
(bis jetzt nicht, eher selten, sehr oft)



Die eigene Rolle finden

Was können und wollen wir als ehrenamtliche Lots*innen erbringen?

Persona



Ingrid

Leitung einer Begegnungsstätte (1/2 VZ)

45-54 Jahre alt

Abitur, Fachhochschule

3 hauptamtl. und 25 ehrenamtl. Mitarbeitende in unterschiedlichen Bereichen



Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- E-Mail
- Persönlich

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Office-Programme (insbesondere Word und Excel)
- Cloudbasierter Speicher und Anwendungen zum Teilen von Dateien
- E-Mail und Newslettersystem
- Messenger (besonders Signal)
- Website
- Projektmanagement-Software

Zuständigkeiten

- Aufbau des Programms der Begegnungsstätte
- Gewinnung, Qualifizierung und Begleitung von Engagierten
- Initiierung neuer Projekte / Konzeptionierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Finanzen
- Personal



Fritz

Ehrenamtlicher Technikbegleiter

65-75 Jahre alt

Kaufmann

Engagiert sich mit fünf anderen in der Gruppe (3-5 Stunden pro Woche)



Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- Messenger
- Persönlich

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Messenger
- TeamViewer
- Video-Chats aller Art
- Laptop und Smartphone

Zuständigkeiten

- Ideen entwickeln für Angebote der Gruppe
- 1:1 Beratungen zu technischen Fragen
- Organisiert einmal im Monat eine virtuelle Technikprechstunde

(Persönlicher) Erfolg

- Besucherzahl in Ihrer Einrichtung,
- regelmäßige Angebote für die Begegnungsstätte ermöglichen

Vorgesetzter

Geschäftsführung des Verbands

Ziele

Steigerung der Attraktivität der Begegnungsstätte, Schaffung neuer Angebote

Informationsgewinnung durch ...

- Web-Seminare,
- Konferenzen,
- Newsletter,
- Verbands- und Fachzeitschriften

Größte Herausforderungen

- Ressourcen- und Zeitmanagement
- Kommunikation mit den Engagierten
- Fort- und Weiterbildungen
- viele Themen
- Geringe Budgets
- ...

(Persönlicher) Erfolg

- kann anderen helfen,
- kann seine Vorstellungen umsetzen
- ausreichende Anzahl an "Klient*innen"

Vorgesetzter

Leitung der Begegnungsstätte

Ziele

Seine Ziele sind sehr individuell. Er möchte in seinem Ruhestand etwas Sinnvolles tun, sich selbst etwas weiterbringen, nette Leute kennenlernen und mitgestalten.

Informationsgewinnung durch ...

- Newsletter,
- Computer- und Fachzeitschriften
- Gespräche mit anderen

Größte Herausforderungen

- Geringe Budgets
- Immer auf dem Stand der Technik der "Klient*innen" sein
- Lange Reisen
- ...

Persona



Nora

Ehrenamtlich im
Literaturcafé tätig

70-80 Jahre alt

Lehrerin

Engagiert sich mit fünf
anderen in der Gruppe (2-4
Stunden pro Woche)

Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- Persönlich
- E-Mail, wenn es sein muss

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Messenger
- Video-Konferenzen
- Laptop

Zuständigkeiten

- Ideen entwickeln für Angebote der Gruppe
- Sie sucht noch

(Persönlicher) Erfolg

- die Kommunikation auf den Lesungen
- Anzahl an Besucher*innen

Vorgesetzte/r

Leitung der Begegnungsstätte

Ziele

Ihre Ziele sind sehr individuell.
Sie möchte in ihrem Ruhestand etwas Sinnvolles tun und
mit anderen Menschen in Kontakt kommen. Sie ist Kultur-
begeistert und möchte diese Begeisterung mit anderen
teilen und weitergeben.

Sie sucht neue Möglichkeiten das Literaturcafé zu erweitern.

Informationsgewinnung durch ...

- Gespräche mit anderen
- Zeitungen

Größte Herausforderungen

- Neue Menschen finden, die
mitmachen möchten
- Umgang mit der Technik
- ...



Kurt

sucht ein Engagement

55-65 Jahre alt

KFZ-Mechaniker

Hat noch kein Engagement,
das Inserat im Wochenblatt
hat ihn angesprochen



Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- Messenger
- Persönlich

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Messenger
- Video-Chats aller Art
- Laptop und Smartphone

Zuständigkeiten

- Ideen entwickeln für Angebote der Gruppe
- Hilft in der Nachbarschaft, wenn es hakt. Sowohl bei
Autos als auch beim Internet.

(Persönlicher) Erfolg

- hat keinen Druck

Vorgesetzte/r

Leitung der Begegnungsstätte

Ziele

Nach einem Unfall mit der Hebebühne arbeitet er nur noch
halbtags im Büro. Er möchte in seiner freien Zeit etwas
Sinnvolles tun und andere Menschen kennenlernen.

Er will sich aber auch neue Techniken erschließen, dazu
lernen. Am liebsten mit anderen.

Er möchte über das Engagement Menschen kennenlernen.

Informationsgewinnung durch ...

- Newsletter,
- Zeitungen
- Gespräche mit anderen

Größte Herausforderungen

- Kann zu Fuß keine großen Strecken
zurücklegen.
- Er ist Springer im Büro und kann
sich nicht auf feste Zeiten in der
Woche festlegen.
- Sein Englisch ist nicht so gut.
- ...

Persona



Margret

Kommt öfter mal zu den Vorträgen

65-75 Jahre alt

Arbeitete im Blumenladen

Ein Jahr nach dem Tod ihrer Mutter sucht sie nach neuen Kontakten



Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- Messenger
- Persönlich

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Messenger
- Video-Chat

Zuständigkeiten

- Sie kann sich vorstellen Leute zu besuchen



Name:

Bezug zur Einrichtung:

_____ Jahre alt

Beruf:

Sie/Er möchte:

Bevorzugte Kommunikationsmittel

-
-

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

-
-

Zuständigkeiten

-
-

(Persönlicher) Erfolg

- Selbst viel Neues lernen
- Menschen kennenlernen

Vorgesetzte/r

Leitung der Begegnungsstätte

Ziele

Nach der Zeit als pflegende Angehörige möchte Sie sich nun neue Themen erschließen und regelmäßig unterwegs sein.

Informationsgewinnung durch ...

- Besuch auf Veranstaltungen,
- Newsletter,
- Facebook-Gruppe
- Wochenblatt

Größte Herausforderungen

- Sie kann schlecht nein sagen
- Sie mag Technik, kann sich aber nicht ständig etwas Neues kaufen
- ...

(Persönlicher) Erfolg

-

Vorgesetzte/r

Ziele

-
-

Informationsgewinnung durch ...

-
-

Größte Herausforderungen

-
-

Lernen im Alter

Schaffung eines Verständnisses der Lernsituation und Lebenssituation der zukünftigen „Kund*innen und Bewohner*innen“.

Was bedeutet lernen im Alter?

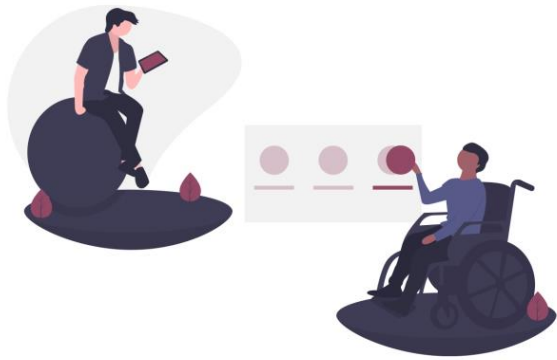
Aspekte des Lernens im Alter berücksichtigen

- Relevanz der Themenwahl für den Alltag
- Sozialen Austausch fördern
- Schnelle Lernerfolge ermöglichen
- In einer angenehmen Lernatmosphäre
- An der eigenen Technik arbeiten
- Wohnortnah

Ältere Menschen mit besonderen Unterstützungsbedarfen

Mit welchen Beeinträchtigungen müssen wir bei unseren zukünftigen Kund*innen und Bewohner*innen rechnen?

Wie beeinträchtigen Alterskrankheiten die Techniknutzung?



Frage:

Welche Beeinträchtigungen sind Ihnen bekannt und wie verändern sie die Techniknutzung?

Problem: Manche Menschen können aufgrund von eingeschränkter Motorik, Anwendungen/Apps am Gerät nur mit Unterstützung nutzen

(Treffen von Buchstaben, Wischen, An/Ausknöpfgröße etc.)

Ursache: Krankheitserscheinungen der Finger (Rheuma, sensomotorische Störungen, Fingerstellung und Gelenkveränderung)

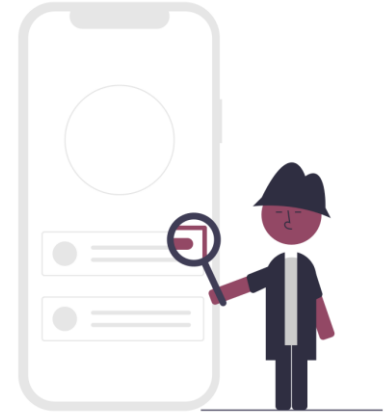
Hilfsmittel: TouchPen, Schriftartenvergrößerung, Auflösung des Bildschirms reduzieren, Bildschirmlupe



Problem: Details auf dem Bildschirm werden nicht erkannt

Ursache: Sehbeeinträchtigung

Hilfsmittel: Bildschirme brauchen bestimmte Größe,
Schriftartenvergrößerung, Auflösung des Bildschirms reduzieren,
Bildschirmlupe

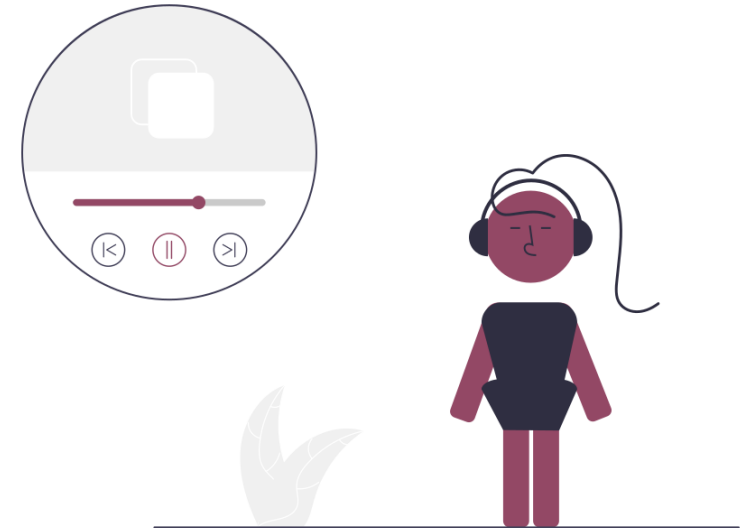


Hörbeeinträchtigung

Problem: Sprachnachrichten werden nicht erkannt

Ursache: Hörbeeinträchtigung

Hilfsmittel: Lautstärke muss teilweise erhöht werden
Kopfhörer/Headset, Boxen, Umgebungsgeräusche

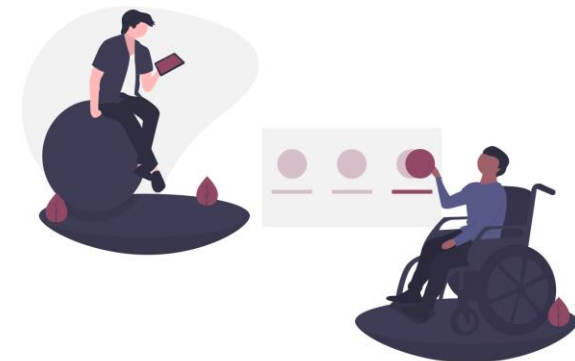


Kognitive Einschränkungen

Problem: Apps oder Orientierungspunkte auf dem Bildschirm werden nicht wieder gefunden

Ursache: Vielfältige Ursachen, kognitive Einschränkungen, (langsamere Aufnahme neuer Informationen, Konzentrationsschwierigkeiten, u.a.)

Hilfsmittel: Geduld, Geschwindigkeit reduzieren, Wiederholungen, Oberfläche auf das nötigste reduzieren



Unterschiedliche Technologien

Welche unterschiedliche Technologien gibt es und was sind die Besonderheiten?

Kennenlernen und verstehen der verschiedenen auf dem Markt gängigen Bedienkonzepte der Geräte

Smartphone

Laptop

PC

Tablet

Smart TV

DSL

**Mobile
Daten**

WLAN

Linux

Windows

Android

IOS

Maus

Tastatur

Gesten

Touch Screen

**Touch
Pen**

**Microsoft
Store**

Google Play

App Store

Themen älterer Menschen

Alltag gestalten...

Einkaufen

**Bankgeschäfte
erledigen**

**Briefe
schreiben**

Bezahlen

**Vergleichs-
portale**

Suchen

**Essen
bestellen**

Natur

**eBay
Kleinanzeigen**

Ada

**Kranken-
kasse**

**Corona-
App**

**NRW
mobil**

**Toiletten-
Finder**

**DB
Navigator**

**Regionaler
ÖPNV**

**Google
Maps**

Wheelmap

Taxi-App

Messenger

Videotelefonie

Kontakte

Smartphone-Nutzung

Updates

Mobilfunk-
Tarife

E-Books
lesen

QR-
Codes

Musik hören

Elemente
anordnen

Videos
anschauen

Podcast

Bluetooth

Fotografie

Erinnerungen

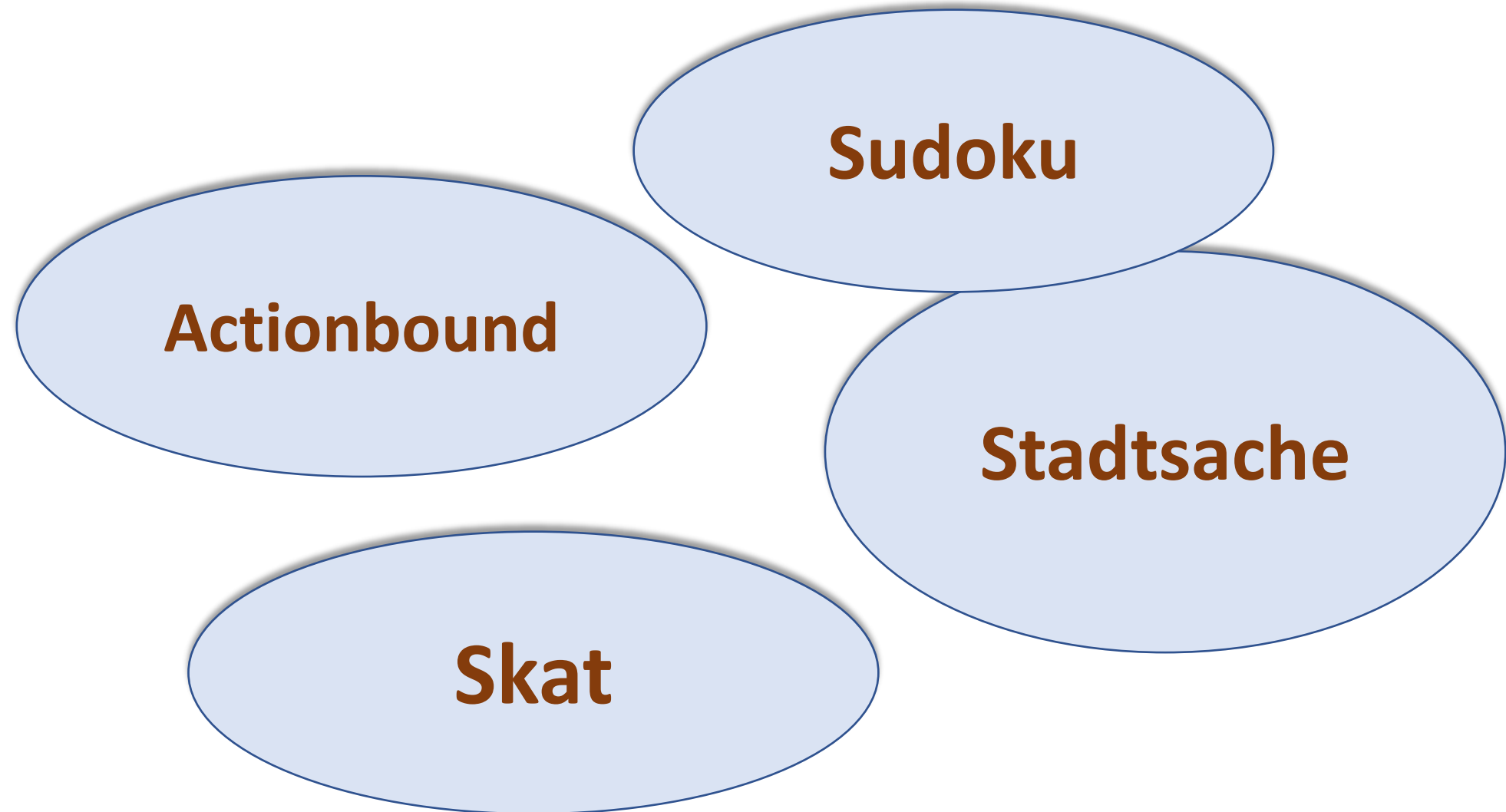
Facebook

Twitter

Instagram

nebenan.de

Tiktok



Alltagsanwendungen und Einsatzmöglichkeiten

Welche Anwendungen sind bei älteren Menschen besonders gefragt?



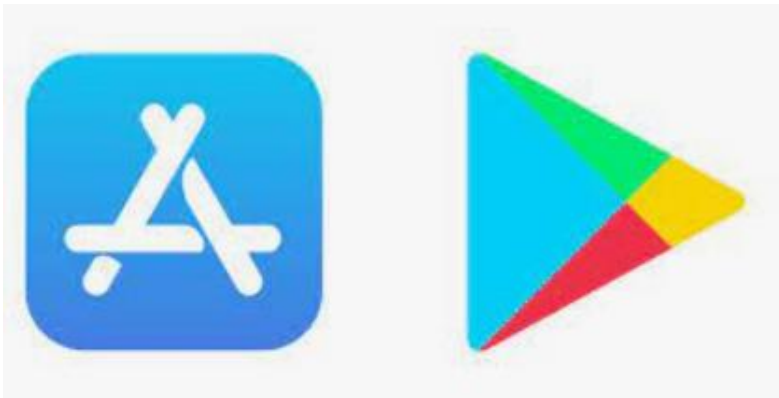
DB Navigator



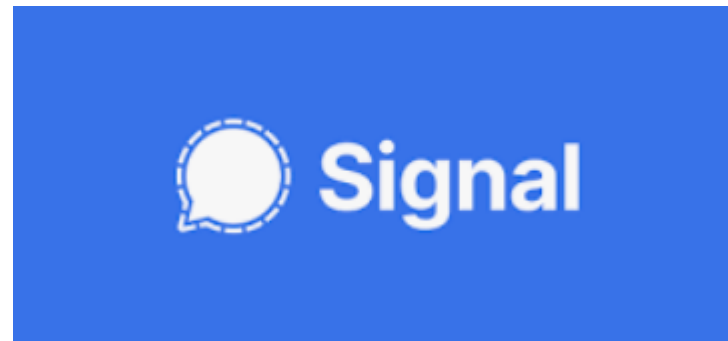
NRW mobil



Jitsi



App Store / Playstore



Signal

Kritische Situationen und der Umgang damit

An welchen Stellen müssen wir bei der Hilfestellung besonders sensibel sein und wo sind die Grenzen?

- Datenschutz,
- Umgang miteinander,
- Netiquette,
- Persönlichkeitsrechte,
- Ausstattung,
- Erreichbarkeit,
- Rahmenbedingungen,
- ...

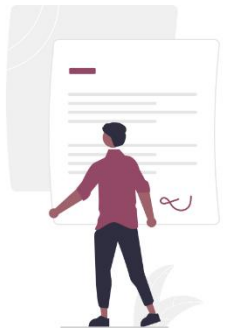


Unser Beratungs-Codex

1. Wir pflegen mit unseren Kunden und in der Gruppe einen respektvollen Umgang miteinander.
2. Wir beraten und unterstützen jeden. Termine und Veranstaltungen sind daher frei von jeder Form von Diskriminierung.
3. Wir klären im Gespräch und erklären, übernehmen aber nicht.
4. Wir geben keine Kennworte ein, lassen uns diese übermitteln oder schreiben sie auf.
5. Wir drehen uns bei der Anzeige persönlicher Daten (Online-Banking, Gesundheitsdaten, u.a.) weg.
6. Wir machen keine Kaufberatung.
7. Wir installieren keine Software und weisen nur auf sichere Quellen hin.
8. Wir arbeiten nicht an pornografischen, rechtsradikalen, gewaltverherrlichenden oder sonstigen kriminellen Inhalten.
9. Wir versuchen Apps vorzuschlagen, die so datenschutzkonform wie möglich sind.
10. Wir nutzen nur die in unserer Gruppe vereinbarten Software-Tools / Werkzeuge und tauschen uns dazu aus.



11. Wir arbeiten, soweit es geht an den Geräten der Organisation/Einrichtung und nicht auf unseren eigenen.
12. Wir stehen nur zu vorher vereinbarten Zeiten zur Verfügung.
13. Wir beraten in der Regel in den Räumen der Organisation. Sofern dies abweicht, hinterlegen wir die Zeit und Adresse, des Besuchs.
14. Wir geben keine privaten Telefonnummern oder Kontaktinformationen heraus.
15. Wir speichern die Kontaktdaten unserer Kund*innen nicht auf privaten Geräten.
16. Fotos von den Kund*innen machen wir nur mit Einwilligung und nennen den Zweck.
17. Wir fotografieren nicht die Wohnung des Kunden.
18. Wir sprechen uns in der Gruppe rück, wenn es Unklarheiten oder Fragen gibt. Niemand weiß alles und schon gar nicht in der Technikwelt.
19. Wir treffen uns regelmäßig zu Fallbesprechungen, um uns und unser Projekt weiterzuentwickeln.



Fünf häufige Fragen und typische Situationen

Wie gehen wir im Alltag mit Problemen um?

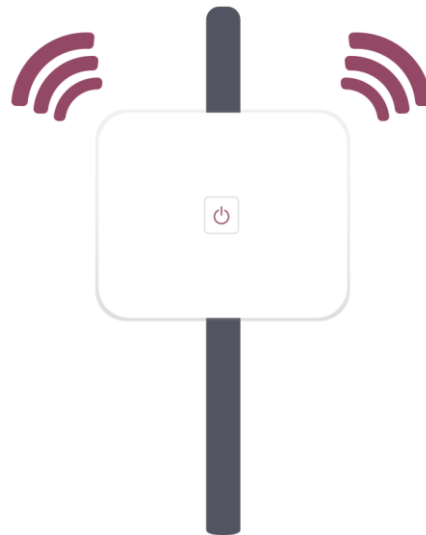
Situation 1

Zwei ältere Damen kommen gemeinsam in den Techniktreff. Sie haben gehört, dass man mit den Tablets auch spielen kann und erbitten nun Hilfe und Anleitung. Sie möchten gerne allein und auch gemeinsam spielen (abends mal eine Runde).



Situation 2

Ein älterer Herr ruft in der Begegnungsstätte an. Früher ist er ab und an Mal zum Treff der Naturfreunde hier gewesen. Seit seiner Hüft-Operation kann er kaum noch das Haus verlassen. Er hat nun über Wohnen für Pflege einen jungen Studenten bei sich einziehen lassen, der ihm regelmäßig im Haushalt hilft. Dieser hat ihn nun nach dem WLAN-Kennwort gefragt.



Situation 3

Eine ältere Dame kommt in die Sprechstunde. Sie ist schon zwei bis dreimal da gewesen. Sie strahlt über das ganze Gesicht und berichtet freudig, dass Sie die Unterlagen zum Online-Banking von Ihrer Bank erhalten hat. Sie möchte, dass Sie es ihr einrichten.



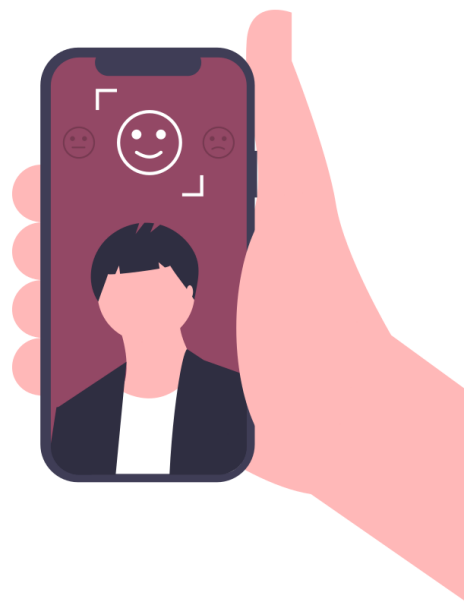
Situation 4

Ein älterer Herr kommt betrübt in die Sprechstunde und zeigt sein Tablet. Es ist ihm vom Nachttisch auf eine auf dem Boden stehende Flasche gefallen und nun hat das Display einen großen Sprung.



Situation 5

Elisabeth wohnt im Haus St. Nikolaus. Sie hat vor kurzem ein Smartphone bekommen und freut sich über die Fotos der Kinder und Enkelkinder, die regelmäßig über den Messenger eingehen. Nun möchte Sie sich auch ab und an zurückmelden, kann aber auf dem kleinen Display nicht so gut tippen.



Situation 6

Werner kommt freudestrahlend in den Techniktreff. Er will wissen, wie man mit dem Smartphone „Bus fahren“ kann. Der Nachbar meinte, „man brauch nur noch einsteigen, der Rest geht von selbst“. Jetzt ist er neugierig. Wie ist das mit dem Fahrplan und den Tickets?



Situation 7

Margret hat von ihrem Sohn einen Echo-Show zum Geburtstag geschickt bekommen. Er wohnt im tiefsten Schwarzwald und kommt einmal im Jahr vorbei. „Du findest schon jemanden, der Dir das macht, dann können wir immer per Bild telefonieren!“ stand auf der Karte. Nun steht Sie mit der Kiste in der Hand in der Sprechstunde.



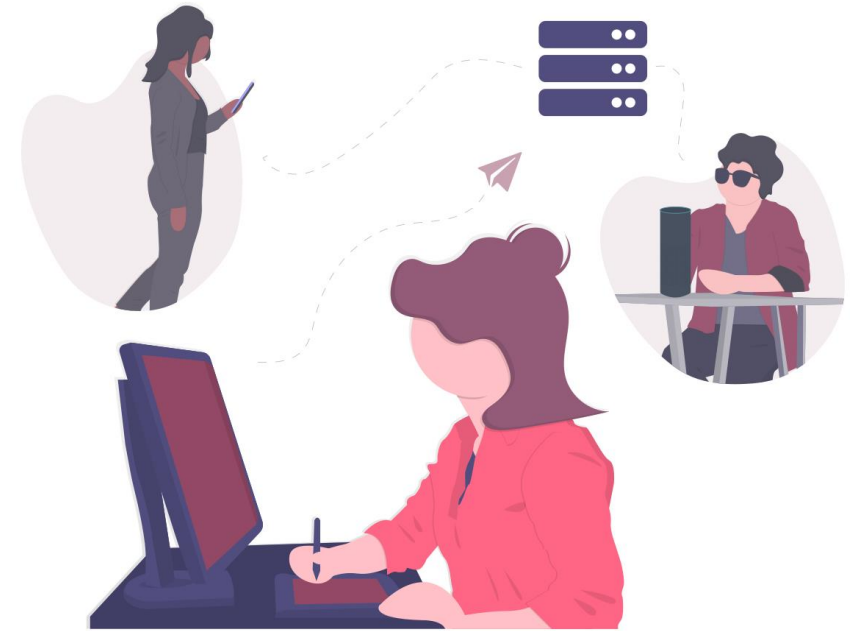
Hilfe gestalten

Wie soll das künftige Angebot unserer Organisation aussehen?

1:1 in der Begegnungsstätte

In der Begegnungsstätte können ältere Menschen einmal pro Woche mit Ihren Geräten die Sprechstunde aufsuchen.

Hier werden allgemeine Fragen zur Nutzung des Smartphones und Tablets besprochen und versucht zu klären.



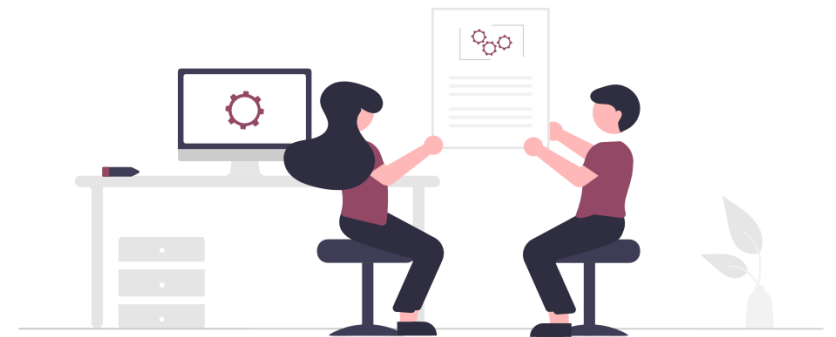
Technik-Talk bei Kaffee und Kuchen in der Gruppe

Einmal im Monat laden wir in geselliger Runde zum Technik-Talk. Jeder bringt seine Anliegen und Entdeckungen mit und wir tauschen uns im informellen Rahmen aus.



In kleinen Gruppen (5-10 Personen) bieten wir Kursangebote an. Themen sind z.B.

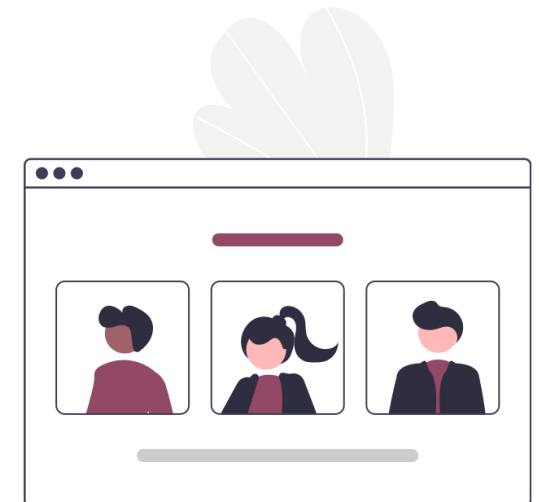
- E-Mails empfangen und versenden mit Android
- Die Oberfläche meines Bildschirms für mich anpassen (Tipps und Tricks mit Android)
- Sprachnachrichten und Videos versenden mit einem Messenger



Gemeinsame Aktionstage

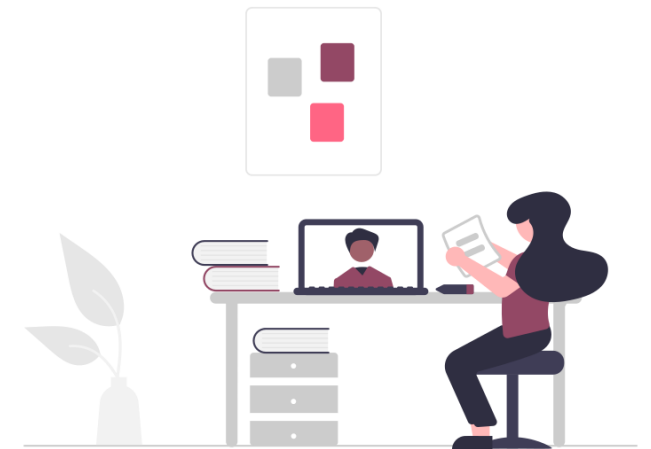
Wir planen einen gemeinsamen Aktionstag. Anhand eines Themas erarbeiten wir uns die Grundlagen, üben die Technik ein und tauschen uns über Tipps und Tricks aus.

- Pflanzen bestimmen mit der App
- ÖPNV: Wege planen und Tickets kaufen mit dem Smartphone
- Actionbound: 10 wichtige Orte in unserem Quartier entdecken



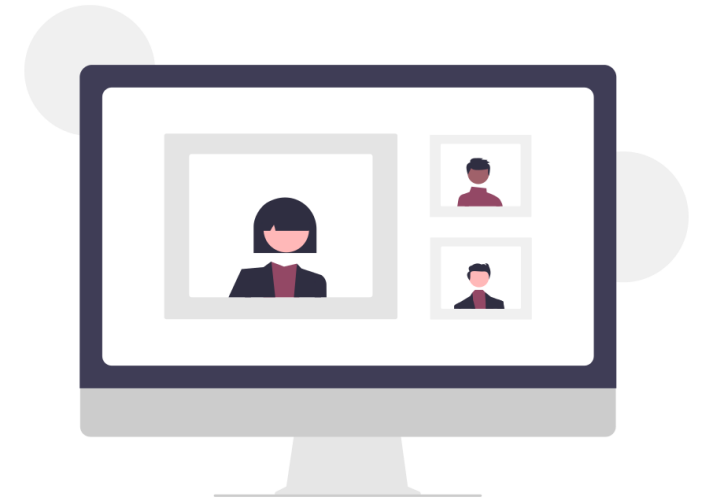
In unserer Begegnungsstätte bauen wir einen Computer (mit Drucker) auf, der frei genutzt werden kann. Die Ehrenamtlichen stehen als Ansprechpersonen zur Verfügung.

- Hilfestellungen für wichtige Fragen im Alltag am PC (vom Impftermin bis zum Antrag online)



Per Video (von der Einführung bis zur eigenen Lesung)

Einmal im Monat organisieren wir ein digitales Literatur-Café. Eine teilnehmende liest 15 Minuten aus einem aktuellen Buch vor. Anschließend wird diskutiert und abgestimmt, wer das nächste Mal dran ist.



Bücher aus der „Kiste“

Gemeinsame Exkursion in die örtliche Stadtbibliothek

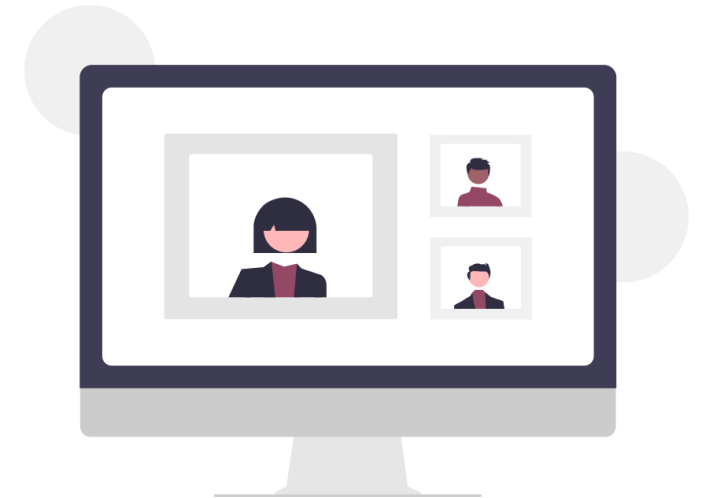
Gemeinsam möchten wir die Onleihe entdecken und nutzen lernen. Wir vereinbaren einen Termin in der Stadtbibliothek und lassen uns das Angebot erklären.

Anschließend üben wir es gemeinsam ein.



Aktive Unterstützung (durch teilweise Übernahme)
bei der Nutzung digitaler Instrumente

Wir unterstützen einzelne Bewohner*innen bei der
Nutzung digitaler Techniken, beispielsweise zur
Eröffnung von Video-Telefonaten mit Angehörigen,
beim Hören von Musik oder der Ausübung
alltäglicher digitaler Verrichtungen.



W-Fragen

Wo?

Wann?

Wer?

Was?

Wie?

Zusammenarbeit der Lots*innen

Wie wollen wir als Gruppe zusammenarbeiten, uns Treffen und miteinander kommunizieren?

Ziel: Eine Vereinbarungen treffen, wie die Gruppe zukünftig zusammenarbeitet, begleitet wird und sich weiterentwickeln möchte

- Präsentation der Ergebnisse der Kleingruppenarbeit
- Sammlung und Priorisierung verschiedener Möglichkeiten der weiteren Zusammenarbeit.

Danke für die Zusammenarbeit!

Forum Seniorenarbeit NRW

www.forum-seniorenarbeit.de

info@forum-seniorenarbeit.de