

Älteren die digitale Welt erschliessen

Damit Seniorinnen und Senioren noch besser am technologischen Fortschritt teilhaben können, benötigen sie Beratung und Begleitung. Der Branchenverband Curaviva und Artiset Bildung haben gemeinsam mit dem Senior-Lab in Lausanne Empfehlungen erarbeitet.

Von Anna Jörger*

Menschen im Alter nutzen nur einen Bruchteil der technologischen Möglichkeiten, die ihnen in ihrem Alltag Unterstützung bieten könnten. Die Gründe für die verhaltene Nutzung digitaler Möglichkeiten sind vielfältig. Ein zentraler Erfolgsfaktor, welcher über den Zugang älterer Menschen zu technologischen Lösungen und ihre tatsächliche Nutzung im Alltag entscheidet, ist eine adäquate Begleitung. Und zwar bezogen auf die Wünsche, die Bedürfnisse sowie die Fähigkeiten der Seniorinnen und Senioren. Die Begleitung darf dabei nicht als punktuelle, produktbezogene und einmalige Dienstleistung verstanden werden, sondern als eine ganzheitliche, produktunabhängige und langfristige Unterstützung.

Der Unterstützungspfad reicht von der Beratung zu potenziell sinnvollen Technologien über die Hilfe bei der Anschaffung, Installation und Bedienung bis hin zum technischen Support und zur Schulung am Gerät. Idealerweise mündet die Begleitung in eine Bewertung des effektiven Nutzens einer bestimmten Technologie. Wollen wir älteren Menschen den Zugang zu Technologie ermöglichen und mit Technologie wirklichen Mehrwert generieren, müssen wir bessere Begleitungsangebote entwickeln. Es fehlt jedoch das Wissen darüber, welche Angebote es tatsächlich gibt und welche Bedürfnisse und Wünsche ältere Menschen tatsächlich haben.

Der Branchenverband Curaviva und Artiset Bildung haben ein Projekt lanciert, das diese Wissenslücken schliessen möchte. Zusammen mit dem Senior-Lab in Lausanne wurde eruiert, welche Angebote es in der Schweiz gibt und was eine gute Beratung und Begleitung ausmacht. Die Arbeit mündet in Empfehlungen, wie Seniorinnen und Senioren

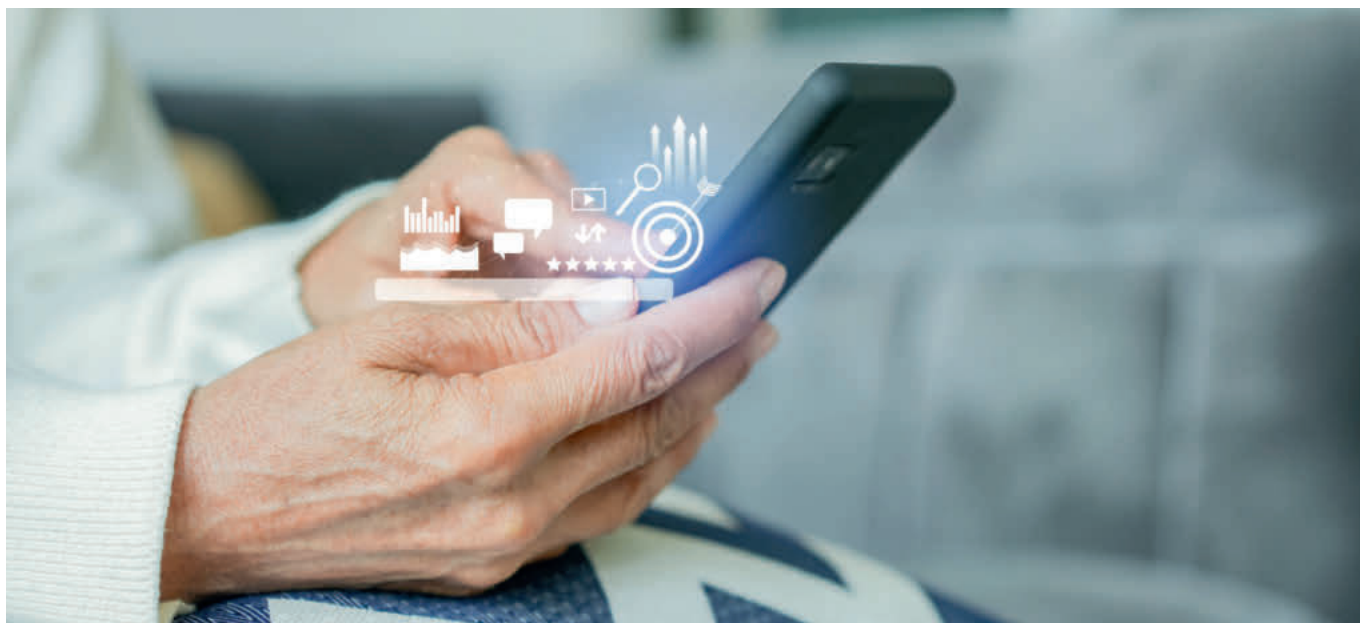
unterstützt werden können. Die Ergebnisse sind auf den Websites von Curaviva und Artiset aufgeschaltet. Die wichtigsten Erkenntnisse werden im Folgenden zusammenfassend vorgestellt.

Gleichzeitig zu viele und zu wenige Angebote

Die Untersuchung zeigt zunächst auf, dass die meisten in der Schweiz bestehenden Unterstützungsdienste auf die Bereiche Beratung, Erwerb und Anleitung ausgerichtet sind. Im Gegensatz dazu gibt es für den technischen Support nur wenige Angebote, und bei der Technologiebewertung, der Evaluation, scheinen Angebote ganz zu fehlen.

Ähnliches gilt mit Blick auf die Abdeckung einzelner Technologiebereiche: Übervertreten sind Angebote zur Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien, während diese bei den Assistenztechnologien, zum Beispiel im Bereich Sicherheit, weitgehend fehlen. Diese ungleiche Gewichtung der Begleitungsangebote hängt auch damit zusammen, dass die verschiedenen Dienstleistungsanbieter sich nicht vernetzen. So entstehen redundante Angebote, während andere Themen nicht abgedeckt werden. Zudem lassen sich keine Synergieeffekte erzielen.

Eine weitere Herausforderung besteht auch im Bereich des Zugangs zu Informationen: Die oft nur über das Internet abrufbaren Informationen zu Begleitungsangeboten sind für ältere Menschen häufig nur schwer oder gar nicht zugänglich. Entweder sind sie selbst in der Lage, das Internet zu bedienen, oder sie haben Angehörige und Bekannte, die sich damit auskennen. Es ist stossend, wenn man gerade diejenigen Personengruppen nicht erreicht, die am meisten von Unterstützungsdiensten profitieren würden.



Technologische Möglichkeiten können Seniorinnen und Senioren viel Unterstützung bieten. Dafür braucht es aber adäquate Beratungs- und Begleitungsangebote. Foto: Adobe Stock

Um die Erwartungen der Seniorinnen und Senioren an die Begleitung bei der Anschaffung und Nutzung von Technologien zur Alltagsunterstützung in Erfahrung zu bringen, führte das Lausanner Senior-Lab eine Reihe von Fokusgesprächen durch (siehe dazu Seite 43). Dabei schälten sich folgende Aspekte heraus:

Vokabular: Die Mitarbeitenden sollten auf ein für ältere Personen leicht verständliches Vokabular zurückgreifen. Eine Popularisierung der oft technischen oder englischsprachigen Begriffe und eine konsistente Verwendung von anknüpfungsfähigen Begriffen bieten sich an.

Orientierung an konkreten Bedürfnissen: Die Unterstützung sollte sich an den praktischen Bedürfnissen und konkreten Lebenssituationen der Seniorinnen und Senioren orientieren. Lernen anhand von praktischen, lebensnahen Übungen sollte im Vordergrund stehen. Die Komplexität der Problemstellungen ist schrittweise und den Fähigkeiten der älteren Personen anzupassen.

Zugänglichkeit: Informationsmaterialien müssen an Orten zu finden sein, wo sich die Seniorinnen und Senioren im Alltag aufhalten (etwa Aushang am «schwarzen Brett» der Wohnanlage, Informationsbroschüre in der Podologiepraxis). Zudem sollten die Informationsmaterialien eine transparente Ausweisung der Kosten für die Inanspruchnahme der Unterstützung beinhalten.

Individuelle Unterstützung: Die Unterstützung sollte persönlich und einfühlsam sein. Eine wohlwollende Atmosphäre, welche Zeit- und Leistungsdruck ausklammert, ist ein wesentliches Element. Eine Sensibilisierung und Schulung der Personen ist sehr zu empfehlen, insbesondere Basiskenntnisse im Bereich der Gerontologie dürfen dabei nicht fehlen.

Für Anbieter von Unterstützungsdiensten bedeutet dies, dass sie die entsprechenden Kompetenzen bei ihren Mit-

arbeitenden aufbauen. Das kann anspruchsvoll sein, denn nebst den technischen Kompetenzen braucht es auch soziale, pädagogische und didaktische Fertigkeiten. Ein Grund mehr, sich mit anderen Dienstleistern zu vernetzen und Synergien zu schaffen.

Vernetzung der Dienstleister

Es braucht künftig eine bessere Vernetzung und Zusammenarbeit zwischen den Anbietern digitaler Dienste und Produkte sowie den Anbietern von Schulungs- und Unterstützungsangeboten. Letztere können auf diese Weise vom Know-how der Technikanbieter profitieren, während für die Anbieter digitaler Dienste und Produkte die didaktische und pädagogische Erfahrung sinnvoll ist. Um eine bedürfnisgerechte Begleitung älterer Menschen zu ermöglichen, müssen die verschiedenen Unterstützungsangebote auch inhaltlich besser koordiniert werden. Die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Dienstleistern könnte auf regionaler, kantonaler oder sogar nationaler Ebene erfolgen und auch die Entwicklung von Richtlinien und unterstützenden Instrumenten umfassen. Mit einem Engagement der öffentlichen Hand könnten die Vertrauenswürdigkeit der Angebote und die allgemeine Zugänglichkeit gefördert werden. ■

*Anna Jörger ist wissenschaftliche Mitarbeiterin des Branchenverbands Curaviva.

Das Begleitkonzept finden
sie hier:

