

**Digitalisierung
im Fachbereich Senioren**

Landeshauptstadt  **Hannover** 

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

2. Ziele und Leitsätze

3. Maßnahmen

3.1 Technische Infrastruktur ausbauen

- 3.1.1 Kostenfreies WLAN
- 3.1.2 IuK-Ausstattung in den Begegnungsstätten
- 3.1.3 IuK-Ausstattung für die Mitarbeiter*innen im Fachbereich Senioren
- 3.1.4 Mobiles Arbeiten und Home-Office
- 3.1.5 Mitarbeiter*innen befähigen
- 3.1.6 Mobile Pflegedokumentation in den Städtischen Alten- und Pflegezentren

3.2 Verwaltungsprozesse digitalisieren

- 3.2.1 Dokumentenmanagementsystem und E-Akte
- 3.2.2 Digitale Poststelle
- 3.2.3 Heimaufsicht
- 3.2.4 Elektronische Gerichtspost
- 3.2.5 Digitale Signatur
- 3.2.6 E-Rechnung
- 3.2.7 E-Beschaffung und E-Vergabe
- 3.2.8 Elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung

3.3 Digitale Angebote für Senioren entwickeln

- 3.3.1 Nutzung digitaler Angebote im Alter
- 3.3.2 Digitale Teilhabe
 - 3.3.2.1 Kompetenzzentrum Digitalisierung
 - 3.3.2.2 Veranstaltungen des KSH
 - 3.3.2.3 Digitale Informationsangebote
 - 3.3.2.4 E-Antrag Hilfe zur Pflege
- 3.3.3 Digitale Beratung und Begleitung
 - 3.3.3.1 Online-Beratungen der Senioren- und Pflegestützpunkte
 - 3.3.3.2 Medien- und Techniklotsen (MuTH)
 - 3.3.3.3 Digitales Ehrenamt
- 3.3.4 Digitale Unterstützung der Quartiersentwicklung
 - 3.3.4.1 Kooperation mit der Nachbarschaftsplattform nebenan.de
 - 3.3.4.2 App „Gut versorgt in“
- 3.3.5 Unterstützung des Wohnens durch technische Assistenzsysteme
 - 3.3.5.1 Smarte Musterwohnung
 - 3.3.5.2 Technikberatung „Ambient Assisted Living“ (AAL)
 - 3.3.5.3 Handbuch und Datenbank zu technischen Assistenzsystemen
- 3.3.6 Pflege 4.0
 - 3.3.6.1 KI unterstützte Dokumentation
 - 3.3.6.2 Einbindung digitaler innovativer Neuerungen
 - 3.3.6.3 Telematik - Infrastruktur

4. Umsetzung

- 4.1 Startphase
- 4.2 Weitere Umsetzungsplanung
 - 4.2.1 Finanzplanung
 - 4.2.2 Maßnahmenpriorisierung
- 4.3 Implementierung

1. Einleitung

Die zunehmende Digitalisierung aller Lebensbereiche betrifft auch die Lebenswelt älterer Menschen. Die digitale Technik bietet neue Möglichkeiten, das Alltagsleben und die Versorgung zu verbessern und den sozialen Zusammenhalt zu stärken. Der Zugang zu digitalen Angeboten und die Kompetenz zu ihrer Nutzung bieten auch für Senior*innen die Chance für mehr Teilhabe, Lebensqualität und Sicherheit. So wird digitale Teilhabe zunehmend zu einem Bestandteil sozialer Teilhabe.

Seit dem Jahr 2014 setzt sich der Fachbereich Senioren intensiv mit der Digitalisierung auseinander. Zu den digitalen Handlungsfeldern für eine alternde Gesellschaft, die Themen der kommunalen Senior*innenpolitik bilden, gehören die zukünftige Gestaltung von gesellschaftlicher Teilhabe, Unterstützung für ein selbständiges und selbstbestimmtes Leben im Alter, die Quartiersentwicklung sowie die Möglichkeiten der Unterstützung in Wohnen und Pflege.

Diese Konzeption bündelt die Ziele, Herausforderungen, Aufgaben und Maßnahmen, die im Fachbereich Senioren derzeit und in naher Zukunft (2024-2025) im Rahmen der Digitalisierung unternommen werden. Sie entstand unter Beteiligung der Mitarbeiter*innen und im fachlichen Austausch mit vielen Akteur*innen der Senior*innenarbeit in Hannover.

Dieses Konzept zur Digitalisierung im Fachbereich Senioren ist eingebunden in die umfassenden Ziel- und Handlungsorientierungen der Landeshauptstadt Hannover und des Fachbereichs Senioren, wie sie z.B. der IT-Strategie und der Smart-City-Strategie der Landeshauptstadt Hannover“ oder im aktuellen Senior*innenplan des Fachbereichs Senioren formuliert sind, und unterstützt das zielorientierte Handeln im Fachbereich. Sie trägt dazu bei, die strategischen Ziele der Kommune, Verwaltungsmodernisierung und verbesserter Bürgerservice, bezogen auf die Lebenswelt der Senior*innen in Hannover, umzusetzen.

Die Maßnahmen wurden so gewählt, dass diese grundsätzlich ein selbstbestimmtes Leben im Alter unterstützen. Neben den Kosten sind auch ethische, soziale und rechtliche Aspekte zu berücksichtigen. Weiterhin spielen die Beachtung von Barrierefreiheit und Datenschutz eine Rolle.

Auch bei den zukünftigen Angeboten des Fachbereichs Senioren wird berücksichtigt, dass nicht für alle Senior*innen digitale Lösungen der beste Weg sind. Es wird auf absehbare Zeit daher weiterhin ein „analoger“ Zugang zu Informationen und Angeboten bereitgestellt. So erhalten beispielsweise Interessierte auch weiterhin auf Wunsch eine ausgedruckte Veranstaltungsübersicht zugesandt oder können sich zu Veranstaltungen des Kommunalen Seniorenservice Hannover persönlich vor Ort anmelden.

2. Ziele und Leitsätze

Im Zentrum aller Ansätze zur Digitalisierung im Fachbereich Senioren steht die Lebenswelt der Senior*innen. Zielsetzung aller Maßnahmen ist, die Senior*innen in ihren Alltagsvollzügen zu unterstützen und ihnen die gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen.

Der Fachbereich Senioren will die Digitalisierung der Lebenswelt der Senior*innen aktiv begleiten und als Aufgabe der kommunalen Daseinsvorsorge begreifen. Das Ziel ist ein gelingendes Altern in der digitalen Welt.

Die Zielsetzung dieser Konzeption lässt sich in folgenden zehn Leitsätzen zur Gestaltung der digitalen Transformation zusammenfassen:

- (1) Der Fachbereich Senioren gestaltet aktiv den digitalen Wandel und unterstützt den Ausbau von digitaler Infrastruktur.
- (2) Dabei wird die Digitalisierung der Lebenswelt der Senior*innen als Aufgabe der kommunalen Daseinsvorsorge begriffen.
- (3) Der Fachbereich Senioren unterstützt Senior*innen, das Potenzial digitaler Technologie für selbstbestimmtes und selbstständiges Alter(n) zu nutzen. Das gilt besonders für Senior*innen mit geringem Einkommen.
- (4) Der Fachbereich Senioren stärkt die digitalen Kompetenzen der Senior*innen sowie die digitale Souveränität und kritische Reflexionsfähigkeit. Bei der Nutzung digitaler Angebote erhalten die Senior*innen individuelle Unterstützung.
- (5) Die partizipative Mitgestaltung digitaler Angebote wird gefördert.
- (6) Der Fachbereich Senioren beteiligt sich an der umfassenden Verwaltungsmodernisierung, die die Digitalisierung beinhaltet. Durch schnelle, sichere und kostengünstige Prozesse soll das Verwaltungshandeln effektiver werden.
- (7) Veränderungen werden so gestaltet, dass sie aus Sicht der Bürger*innen zu einer Verbesserung führen. Dabei werden sie an Umsetzungen digitaler Lösungen beteiligt und in die Erstellung von Angeboten zur Kompetenzentwicklung eingebunden.
- (8) Homeoffice und mobiles Arbeiten für Mitarbeiter*innen sollen soweit wie möglich angeboten werden.
- (9) Die Mitarbeiter*innen erhalten die notwendigen Kompetenzen zum Einsatz der digitalen Technologien. Die Arbeitsbedingungen werden so gestaltet, dass die Mitarbeiter*innen in der Lage sind, die Herausforderungen der digitalen Arbeitswelt zu bewältigen.
- (10) Der physische Weg („Offlinezugang“) zu Informationen und Angeboten wird aufrechterhalten und ein barrierefreier Zugang zu digitalen Angeboten ermöglicht.

3. Maßnahmen

3.1 Technische Infrastruktur ausbauen

3.1.1 Kostenfreies WLAN

Um besonders den Senior*innen die digitale Teilhabe zu ermöglichen, wird flächendeckendes kostenloses WLAN in den Städtischen Alten- und Pflegezentren, soweit noch nicht umgesetzt, errichtet. In den Begegnungsstätten wurde offenes WLAN bereits eingerichtet.

Für Besucher*innen des Fachbereichs Senioren am Standort Osterstraße 31 ist im Empfangsbereich, im Wartebereich des Senioren- und Pflegestützpunkts und im Veranstaltungsraum „Frei:Raum“ freies WLAN verfügbar. Auch für alle Besprechungsräume und den Co-Working-Bereich ist ein verwaltungsinterner WLAN-Zugang eingerichtet.

3.1.2 IuK-Ausstattung in den Begegnungsstätten

Die IuK-Ausstattung in den städtischen Senior*innen-Begegnungsstätten wurde deutlich verbessert, um digitale Angebote in den Quartieren umsetzen zu können. Unter anderem wurden lichtstarke Beamer mit kabellosem Anschluss und sowie neue Leinwände angeschafft, um Präsentationen durchführen zu können. Ergänzend wurden Wandanschlüsse installiert, um die komfortable Anbindung von Video- und Audiosystemen zu ermöglichen, sowie Lautsprecher und Mikrofonanlage erneuert. Außerdem wurden mehrere Klassensätze an Tablets und Smartphones angeschafft, um individuell oder in Gruppenangeboten Neueinsteiger*innen die (begleitete) Möglichkeit zu geben, sich mit der digitalen Technik vertraut zu machen. Des Weiteren wird für jede Begegnungsstätte ein Laptop für Veranstaltungen bereitgestellt.

3.1.3 IuK-Ausstattung für die Mitarbeiter*innen im Fachbereich Senioren

Der Fachbereich Senioren setzt die technischen Möglichkeiten, die in der Stadtverwaltung zentral zur Verfügung gestellt werden, umfassend ein. Die IT-Strategie der Landeshauptstadt Hannover will die Arbeitsplatzausstattung flexibilisieren.

Seit 2023 beginnend werden in den kommenden Jahren im Fachbereich Senioren ein Dokumentenmanagementsystem sowie die E-Akte eingeführt. Dafür ist die technische Ausstattung der Arbeitsplätze bereits angepasst worden. Entsprechend der digitalen Aufgabenbearbeitung (Stichwort: papierloses Büro), in der Bescheide und Schriftwechsel nicht mehr ausgedruckt und versandt, sondern in digitaler Form verschickt werden, kann die Anzahl der Drucker angepasst werden. An die Stelle von vielen Arbeitsplatzdruckern in den Einzelbüros treten wenige Multifunktionsgeräte pro Etage.

Für die Erstellung einer Infrastrukturstrategie wurden die einzelnen Sachgebiete nach ihren Technikbedarfen befragt. Grundsatz der Beschaffung ist, dass sich die Ausstattung der einzelnen Arbeitsplätze nach den Anforderungen der Aufgabenwahrnehmung richtet.

Durch eine mobile Ausstattung können sich die Mitarbeiter*innen unabhängig vom Arbeitsort mit der vorhandenen Infrastruktur verbinden und auf E-Mails, Laufwerke, Kalender sowie Fachsoftware zugreifen. Für die Arbeitsplätze im Büro, zu Hause und Außenstellen im Quartier steht eine einheitliche Ausstattung mit Monitor, Dockingstation, Webcam, Maus und Tastatur zur Verfügung. Diese Standardisierung bietet eine bessere Planbarkeit der Finanzmittel sowie verbesserten Unterstützungsbedarf durch die IT.

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

Kolleg*innen, die an einem Arbeitsplatz und im Homeoffice arbeiten wie bspw. in der Leistungssachbearbeitung, erhalten ein Subnotebook. In der Infrastrukturstrategie wurden drei Technikpakete entwickelt und jeweils nach Aufgabenwahrnehmung den Sachgebieten die passende Paketlösung zugeordnet.

Bis Frühjahr 2025 wird für alle Mitarbeiter*innen in der Osterstraße die software-basierte Telefonie (Softphone) eingerichtet. Damit wird unabhängig vom Arbeitsort bei Anrufen die Bürotelefonnummer genutzt. Gleichzeitig können damit Anrufe verwaltet und Umleitungen komfortabel eingestellt werden. Optional können Kolleg*innen mit Mobiltelefonen oder Smartphones mit Telefon- und Datenkarte ausgestattet werden, je nach Aufgabe / Funktion der Mitarbeiter*innen.

3.1.4 Mobiles Arbeiten und Homeoffice

Homeoffice und Telearbeit ermöglichen, von zu Hause aus zu arbeiten und stärken damit die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Wenn dann noch zusätzlich der/die Mitarbeiter*in nicht mehr den Zugriff auf die Papierakten im Büro benötigt, sondern von jedem Ort Zugriff auf die elektronische Akte hat, werden neue, flexible Arbeitsplatzformen und Arbeitsorte möglich.

Die Verwaltung fördert die Nutzung von Homeoffice durch entsprechende Regelungen. Alle Mitarbeiter*innen, bei denen die Aufgabenbeschreibung es zulässt (Ausnahmen sind z.B. der Empfang oder die Poststelle), erhalten im Rahmen der städtischen Dienstvereinbarung „Telearbeit und mobiles Arbeiten“ die Möglichkeit für das Arbeiten im Homeoffice.

Für den Umzug des Fachbereichs Senioren (ohne Betrieb der Städtischen Alten- und Pflegezentren) in die Osterstraße 31 im Frühjahr 2023 konnte die zunehmende Nutzung des Homeoffice bereits berücksichtigt werden, so dass die angemietete Bürofläche deutlich reduziert werden konnte.

Homeoffice und Telearbeit bilden nur einen Ausschnitt davon, wie sich durch die Digitalisierung die Arbeitswelt insgesamt für die Beschäftigten im Fachbereich Senioren verändert.

So hat die Verwaltung begonnen, neue Arbeitsformen wie New Work und Agilität umzusetzen. Der Begriff New Work beschreibt den strukturellen Wandel in der Arbeitswelt. Ursachen dafür sind unter anderem die Digitalisierung und die Entwicklung künstlicher Intelligenz, die neue Chancen und Möglichkeiten in der Ausführung und Organisation von Arbeit eröffnen. Agiles Arbeiten, welches im Projekt-Kontext eingesetzt wird, steht für eine schnelle und effektive Zielerreichung, die vor allem durch die Eigenverantwortung des Einzelnen, kreatives Handeln und eine gleichberechtigte Zusammenarbeit im Team erreicht wird. Strukturen sind in diesem Konzept pragmatisch-flexibel statt dogmatisch-starr, Prozesse folgen aktuellen Notwendigkeiten und sind damit ständig im Fluss.

3.1.5 Mitarbeiter*innen befähigen

Die digitale Transformation der Verwaltung erfordert von den Mitarbeiter*innen, sich den Umgang mit der neuen Technik anzueignen. Dazu sind die Mitarbeiter*innen zu befähigen, die neuen Anforderungen zu erfüllen. Ebenso sollen Kolleg*innen rechtzeitig bei der Einführung von Programmen, digitalen Prozessen und bei absehbaren Technikstörungen informiert werden.

Im Rahmen des Beteiligungsprozesses wurde dies von den Kolleg*innen bestärkt und Schulungen mit unterschiedlichen Lerngeschwindigkeiten sowie didaktischen Mitteln wie Erklärvideos, Anleitung und 1:1 - Betreuung gewünscht. Ebenso wünschten Kolleg*innen,

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

dass Unterstützungsangebote aktiv und regelmäßig angeboten werden sollten, um alle Kolleg*innen bei der technischen Entwicklung mitzunehmen.

Den Ausgangspunkt hierfür bilden die vorhandenen Fähigkeiten der Mitarbeiter*innen, auf denen individuell und bedarfsorientiert in geeigneten Lernarrangements aufgebaut wird. Dabei können neue Lernkonzepte erprobt werden, z.B. Kompetenzerwerb in Selbstlerngruppen, in denen digital-affine Mitarbeiter*innen mit weniger fachkundigen Mitarbeiter*innen zusammenkommen.

Besonderer Schwerpunkt ist, auch niedrigschwellige und kleinformative Schulungsangebote zu entwickeln, damit die Mitarbeiter*innen mit ihren Fragen jederzeit kompetente Ansprechpartner*innen finden. Es werden bereits regelmäßige offene Sprechstunden angeboten, in denen Kolleg*innen Fragen zum Beispiel zu Videokonferenzen oder Dienst-Smartphones stellen können. Ebenso gibt es zunehmend mehr Teams, die in Dienstbesprechungen einen Tagespunkt „Techniktipps“ anbieten. Projektorientiert werden Multiplikator*innen benannt, die in Form einer kollegialen Beratung ihre Kenntnisse zu den Programmen an unerfahrenere Kolleg*innen weitergeben.

Technische Anfragen und Probleme können Kolleg*innen über das von der Verwaltung bereitgestellte IT-Ticketsystem „ky2help“ an die Fachabteilung stellen. Zudem werden innerhalb der Plattform bei der Eingabe durch die Nutzenden mögliche Lösungswege aufgezeigt.

Ebenso hat der Fachbereich Senioren das verwaltungsweite und -verbindende digitale Lernformat „OpenSpace“ mitinitiiert. Der OpenSpace ist ein offenes Veranstaltungsformat, welches von der Beteiligung der Teilnehmenden lebt. Das Openspace - Format will praktische Hilfestellung geben und auf bestehende Lösungen (z.B. digitale Werkzeuge der Verwaltung) hinweisen. Die Teilnehmenden können eigene Themen anbieten und Wissen miteinander, „peer to peer“, teilen.

Ziele des OpenSpace sind:

- gelebtes Wissensmanagement etablieren und Wissen teilen
- unerkannte digitale Kompetenzen im Fachbereich und die lokalen Wissensträger*innen sichtbar machen
- praxisnahe Inspiration für die eigene virtuelle Zusammenarbeit liefern
- praxisnah agile und digitale Arbeitsweisen erlebbar machen
- kollegiale Unterstützung bei Veränderungsprozessen ermöglichen
- Perspektiven von Interessierten, Affinen, Zurückhaltenden und Skeptiker*innen zusammenbringen
- Facheigenes Denken in der Verwaltung auflösen
- Motivieren

3.1.6 Mobile Pflegedokumentation in den Städtischen Alten- und Pflegezentren

Die digitale Pflegedokumentation bildet in den Städtischen Alten- und Pflegezentren seit vielen Jahren eine wesentliche Unterstützung in der Dokumentation, Verwaltung und Planung der Pflege. Durch sie werden die administrativen Tätigkeiten deutlich vereinfacht, Prozesse standardisiert und die Qualität der Pflege erhöht.

Zur weiteren erfolgreichen Umsetzung ist geplant, in allen Pflegebereichen der Städtischen Alten- und Pflegezentren die mobile Pflegedokumentation zu ermöglichen. Der ortsgebundene Zugriff auf die Pflegedokumentation in den Dienstzimmern wird ergänzt durch den Zugriff über mobile Geräte wie z.B. Tablets, so dass die Mitarbeiter*innen der Pflege direkt bei den Bewohner*innen Eintragungen durchführen- und auf die Pflegeplanung

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

zurückgreifen können. Damit kann die Arbeit der Pflegenden weiter erleichtert, die Fehleranfälligkeit der Pflegedokumentation reduziert und die Pflegeprozessessteuerung verbessert werden. Pilotweise findet die mobile Pflegedokumentation bereits seit mehreren Jahren erfolgreich statt. Um sie flächendeckend in allen Pflegebereichen erfolgreich umzusetzen, sind weitere Schritte und Maßnahmen vorgesehen: so soll das Zusammenspiel zwischen den mobilen Endgeräten und dem WLAN weiter verbessert werden und flächendeckend WLAN eingerichtet werden. Parallel sollen die Einsatzmöglichkeiten erweitert werden. Dies umfasst insbesondere die Möglichkeit, direkt vom mobilen Endgerät aus der Pflegedokumentation drucken zu können, bei gleichzeitiger Zugriffsmöglichkeit auf den E-Mail Account. Auch die Erweiterung des software-basierten Telefonierens auf mobile Endgeräte ist möglich.

Die Mitarbeiter*innen sind mit einer ausreichenden Zahl von mobilen Endgeräten (z.B. Tablets) auszustatten.

3.2 Verwaltungsprozesse digitalisieren

Ein Leitziel der Verwaltungsentwicklung der Landeshauptstadt Hannover, wie es in der Verwaltungsstrategie zur Digitalisierung der Landeshauptstadt Hannover formuliert ist, ist es, eine moderne, leistungsfähige und einwohner*innenfreundliche Verwaltung auf- und auszubauen. Dazu werden von zentraler Stelle für die Fachbereiche zahlreiche Strukturen und Konzepte entwickelt.

So werden zunehmend mehr digitale Lösungen eingesetzt, um den Bürger*innenservice zu verbessern und Verwaltungsprozesse zu optimieren. In diesem Rahmen entwickelt der Fachbereich Senioren seine Dienstleistungen und Verwaltungsabläufe weiter.

3.2.1 Dokumentenmanagementsystem und E-Akte

Ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) ist ein zentrales, digitales Ablagesystem für das gesamte Schriftgut (Bescheide, Schriftwechsel, E-Mails, Rechnungen, etc.). Es ist ein Instrument der Arbeitserleichterung und Arbeitsunterstützung und dient der datenbank-gestützten Verwaltung und Bearbeitung von Akten („E-Akte“), Vorgängen und Dokumenten.

Die IT-Strategie der Landeshauptstadt Hannover sieht die Einführung eines Dokumentenmanagementsystems vor. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung für eine digitale Verwaltung. Ziel ist die vollständige, medienbruchfreie digitale Bearbeitung und Ablage sämtlicher Vorgänge.

Weil der Datenzugriff standortübergreifend möglich wird, bildet ein DMS eine wesentliche Unterstützung für die Einrichtung von Homeoffice-Arbeitsplätzen, die zukünftig durch den schnellen, vollständigen und gleichzeitigen Zugriff auf die komplette Akte effizient genutzt werden können.

Als Ergebnis der Einführung des DMS im Fachbereich Senioren werden folgende Effekte erwartet:

- Eine schnellere Bearbeitung der Anträge im Leistungsbereich Hilfe zur Pflege durch die Vermeidung von Medienbrüchen und den Wegfall von zeitraubenden Tätigkeiten wie Kopieren.
- Durch die Notwendigkeit zur Beschreibung der zu digitalisierenden Prozesse ergibt sich die Chance diese zu optimieren (Auffindbarkeit, Übersichtlichkeit) und eine effizientere Bearbeitung der Verwaltungsleistungen zu ermöglichen.
- Erhebliche Kosteneinsparung von Papier und Drucker(-bedarf), da es nicht mehr notwendig ist, Drucker in der jetzigen Anzahl vorzuhalten.

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

- Zudem besteht insbesondere in der Leistungsverwaltung ein großer Mangel an Personal und Nachwuchskräften. Durch die E-Akte wird die Attraktivität der Arbeitsplätze besonders für Nachwuchskräfte gesteigert, wodurch neues Personal gewonnen und offene Stellen besetzt werden können.

Die Einführung des DMS besitzt in der gesamten Verwaltung eine hohe Priorität. Als Dokumentenmanagementsystem wird das Programm „d.3“ der Firma d.velop verwendet. Seit Herbst 2023 wird das Programm im Fachbereich Senioren eingesetzt.

Das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (OZG) verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen digital anzubieten, um sie dadurch schneller, effizienter und nutzer*innenfreundlicher zu gestalten. Zu den gelisteten 575 OZG-Leistungen zählt auch die Hilfe zur Pflege. Für Bewohner*innen in Pflegeeinrichtungen wird diese Leistung im Fachbereich Senioren, erbracht (für den ambulanten Bereich ist dies der Fachbereich Soziales). Die Einführung der E-Akte im Bereich Hilfe zur Pflege erfolgt im Rahmen eines Projektes. Dabei wird eng mit dem Fachbereich Soziales zusammengearbeitet.

Perspektivisch werden alle Bereiche und Sachgebiete im Fachbereich Senioren in den vollständigen digitalen Workflow eingebunden; dabei erfolgt die Priorisierung entsprechend der Aufgabenwahrnehmung und der inhaltlichen Sinnhaftigkeit. Dazu werden bereits derzeit alle relevanten vorhandenen Papierdokumente eingescannt. Damit wird eine digitale Bearbeitung und mehr Flexibilität ermöglicht. So kann durch die digitale Verfügbarkeit der Dokumente und Akten schneller auf interne und externe Anfragen reagiert werden.

In den Städtischen Alten- und Pflegezentren ist gemäß SGB XI zwingend ein stets den neuesten wissenschaftlich basierten Erkenntnissen angepasstes - leicht zugängliches - Qualitätsmanagementhandbuch vorzuhalten. Durch den geplanten Einsatz eines digitalen Produktes ist damit zu rechnen, dass sich die Zugänglichkeit für alle Mitarbeiter*innen deutlich verbessert und die Steuerung der Qualitätsmanagement – Prozesse wie z.B. Freigaben und Evaluationen erleichtert wird.

3.2.2 Digitale Poststelle

Ein wesentlicher Prozessschritt auf dem Weg zur digitalen Aktenführung ist die Digitalisierung des Posteingangs. Dazu ist die weiterhin in Papierform eingehende Post einzuscannen. Es ist organisatorisch vorgesehen, dies zukünftig fachbereichszentral in der Poststelle zu verorten. Damit wird für die Bereiche im Fachbereich Senioren die tägliche Eingangspost digital bereitgestellt.

Zum Scannen wurden Hochleistungsscanner angeschafft, die gängige Papierformate und -qualitäten zur digitalen Nutzung transformieren können. Nach der rechtssicheren Bearbeitung mit dem Hochleistungsscanner werden die digitalen Unterlagen an elektronische Postfächer im DMS geschickt. Dort können die Sachgebiete auf ihre digitale Eingangspost zugreifen. Nach Zuordnung des Posteingangs an die Sachbearbeiter*innen kann die Post in der digitalen Akte weiterbearbeitet werden.

Die IT-Strategie der Landeshauptstadt Hannover beschreibt die geplante stadtweite Einführung eines Geschäftsprozessmanagements. Der Fachbereich Senioren hat dieses Ansinnen bereits in Teilen aufgegriffen und den Prozess der Postverteilung und des Scannens beschrieben, visualisiert und optimiert.

Damit die Aktenführung vollständig digital erfolgen kann, muss nicht nur die tägliche Eingangspost digitalisiert werden, sondern auch die vorhandenen Bestandsakten wie z. B.

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

bei dem Bereich Hilfe zur Pflege. Mit über 4.500 Fällen und zahlreichen Antragsunterlagen und Nachweisen ist das zu scannende Aktenvolumen umfangreich. Aus dem städtischen Verwaltungsmodernisierungsfonds (VMF) wurden Mittel bereitgestellt, um dieses Scannen durchzuführen und das Projekt der Einführung des digitalen Workflows zu befördern.

3.2.3 Heimaufsicht

Im Sachgebiet Heimaufsicht und Pflegebegutachtung, werden die Aufgaben aus dem Niedersächsischen Gesetz über unterstützende Wohnformen (NuWG) und den damit verbundenen Verordnungen für das Stadtgebiet Hannover sowie die Bedarfsfeststellung für die Hilfe zur häuslichen Pflege nach §§ 61 ff. SGB XII wahrgenommen.

Prüfberichte und Bescheide werden derzeit papiergestützt per Post und elektronisch per Mail versandt. Zu jeder der überwachten Einrichtungen wird eine Papierakte geführt. Sämtlicher Schriftverkehr einschließlich der Bescheiderteilung wird über Wordvorlagen erzeugt und per Post sowie Mail verschickt und ein Entwurf in der Akte abgelegt. Eingehende Post wird über die Poststelle verteilt und in den Papierakten abgelegt bzw. weiterbearbeitet.

Ziel der Digitalisierung ist es in diesem Fall, möglichst viele Verwaltungsvorgänge in digitaler Form durchzuführen. Dazu wurde bereits ein hoher Anteil an notwendigen Unterlagen digitalisiert.

Die Aufträge zur Pflegebegutachtung gehen bereits digital ein und können entsprechend papierlos digital weiterbearbeitet werden, da alle Vorgänge bereits digitalisiert sind.

Einsatz mobiler Endgeräte:

Für die Mitarbeiter*innen besteht ein Großteil der Aufgabenwahrnehmung in der Durchführung von Außeneinsätzen. Bei Vor-Ort-Prüfungen werden die Prüfergebnisse derzeit zum Teil papiergestützt notiert und in einem zweiten Schritt im Büro in den PC eingegeben. Dies ist ein aufwändiges Verfahren, das Doppelarbeit produziert.

Dieses Sachgebiet ist bereits vollständig mit mobilen Geräten ausgestattet. Durch die mobile Ausstattung können die Mitarbeiter*innen der Heimaufsicht mobile Endgeräte mit Touchfunktion und digitalem Stift in die Prüfungen vor Ort mitnehmen, um direkt in den Prüfungen die Ergebnisse entsprechend dokumentieren zu können. Im besten Fall kann im Anschluss an die Prüfung zum Beratungsgespräch bereits das Prüfprotokoll ausgehändigt werden.

Digitalisierung des Prüfkatalogs und des Strukturhebungsbogens:

Voraussetzung für eine digitale Durchführung der Prüfungen ist die Digitalisierung des Prüfkataloges. Zielsetzung ist, dass nach dem Prinzip „once only“ alle Daten der zu prüfenden Einrichtung nur einmal erhoben und eingetragen werden müssen und danach im Workflow in die entsprechenden Dateien übernommen werden.

Verbesserung der digitalen Auswertung:

Jährlich führt die Heimaufsicht ca. 260 Vor-Ort-Prüfungen von Alten- und Pflegeheimen und ca. 300 Pflegebegutachtungen durch. Die statistische Auswertung dieser Prüfungen soll deutlich verbessert werden, indem derzeit entsprechende digitale Auswertungsmasken weiterentwickelt werden. Weiterhin wird eine automatische Datenübertragung von Angaben aus den Einrichtungen in die Statistik der Heimaufsicht geprüft.

3.2.4 Elektronische Gerichtspost

Zum 01.01.2022 trat der sogenannte obligatorische elektronische Rechtsverkehr mit den Gerichten in Kraft. Seit diesem Zeitpunkt sind vorbereitende Schriftsätze, deren Anlagen sowie schriftlich einzureichende Anträge und Erklärungen den Gerichten als elektronisches Dokument zu übermitteln. Das heißt, dass beispielsweise Klagen, Verteidigungsanzeigen und sonstige an das Gericht zu adressierende Schriftsätze nur noch in digitaler Form einzureichen sind. Zu diesem Zweck wurden für den Fachbereich Senioren für den Rechtsverkehr besondere Behördenpostfächer eingerichtet, mit denen der Rechtsverkehr in der vorgegebenen elektronischen Form abgewickelt werden kann.

3.2.5 Digitale Signatur

Seit Anfang 2024 wird im internen Schriftverkehr der Stadtverwaltung die digitale Signatur genutzt. Durch die digitale Signatur können sämtliche internen Dokumente, Formulare und Schriftstücke im PDF-Format rechtsgültig unterzeichnet werden, sofern keine spezifischen Formvorschriften vorliegen oder bereits andere Unterzeichnungsverfahren existieren. Die Anwendung der digitalen Signatur unterstützt die Modernisierung interner Prozesse und ermöglicht einen effizienten und zeitgemäßen digitalen Schriftverkehr. Gleichzeitig erleichtert sie die Bearbeitung von Aufgaben im Homeoffice und trägt zur Reduzierung von Papier bei. Häufig genutzte Formulare wie Urlaubsanträge wurden bereits für die Anwendung der digitalen Signatur angepasst.

3.2.6 E-Rechnung

Die E-Rechnung ist ein weiterer Baustein der digitalisierten Verwaltung. Kommunalverwaltungen werden zukünftig in zunehmendem Maße Rechnungen in digitaler Form erhalten. Zielsetzung einer digitalisierten Verwaltung muss es sein, diese digital empfangenen Rechnungen medienbruchfrei digital weiter zu bearbeiten. Rechnungen, die weiterhin in Papierform die Verwaltung erreichen, sollen eingescannt und digital weiterbearbeitet werden.

Im Fachbereich Senioren wurde bereits begonnen, die Rechnungsbearbeitung vollständig zu digitalisieren. Dafür werden alle eingehenden Rechnungen in die digitale Bearbeitung in SAP® überführt. Der Workflow der Rechnungsbearbeitung wird hierzu neu organisiert, wobei er sich an der bisherigen Arbeitsweise orientiert.

Rechnungen in Papierform werden nach Möglichkeit in der zentralen Scanstelle im Rathaus eingescannt. Dort werden die Rechnungsdokumente ggf. durch das Aufbringen eines fortlaufenden Barcodes vorsortiert.

Alternativ können sie im Fachbereich eingescannt und an die E-Mail-Adresse ERechnung@Hannover-Stadt.de gesendet werden. Elektronische Rechnungen im PDF-Format werden von den Lieferanten an diese E-Mail-Adresse gesendet.

Eingescannte Rechnungen und per E-Mail als pdf-Dokument erhaltene Rechnungen stehen dem digitalen Rechnungsbearbeitungsworkflow in SAP® zur weiteren Bearbeitung wie der Prüfung der sachlichen Zuständigkeit, der Vervollständigung und der Freigabe zur Verfügung.

Darüber hinaus ist vorgesehen, die Aufwandsentschädigungsformulare von Ehrenamtlichen digital zu erfassen und zu verarbeiten. Pro Quartal werden bis zu 600 Abrechnungsbögen bearbeitet.

Die Städtischen Alten – und Pflegezentren, die aufgrund der speziellen Notwendigkeiten aus der Pflegebuchführungsverordnung nicht mit der Software SAP® arbeiten, prüfen, durch

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

Einführung eines digitalen Rechnungseingangsbuches ebenfalls vollständig auf den Einsatz von Papier zu verzichten und sämtliche Abläufe über ein cloudbasiertes Abrechnungssystem neu zu strukturieren.

3.2.7 E-Beschaffung und E-Vergabe

In der Vergangenheit erfolgte der Einkauf von Büromaterialien aus den Rahmenverträgen noch auf analogem Weg über die bereitgestellten Artikelkataloge im Intranet. Dieser analoge Weg wird durch ein elektronisches Verfahren abgelöst. Das neue Verfahren kommt seit 2022 im Fachbereich Senioren zur Anwendung.

Zukünftig werden alle städtischen Vergabeverfahren digital über eine zentral bereitgestellte Onlineplattform abgewickelt. Der Fachbereich Senioren beteiligt sich an diesem Verfahren und schafft hierzu die notwendigen organisatorischen und personellen Voraussetzungen.

3.2.8 Elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung

Mit der elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (E-AU) entfällt der Papierausdruck für Arbeitgeber. Diese rufen die AU auf elektronischem Wege direkt bei den Krankenkassen ihrer Mitarbeiter*innen ab, sobald sich diese krankgemeldet haben. Diese digitale Übermittlung stellt sowohl die Pflegebereiche als auch die Verwaltung derzeit noch vor organisatorische und technische Herausforderungen. Teilweise sind noch manuelle Eingaben erforderlich, was zeitnah abgestellt werden soll.

3.3 Digitale Angebote für Senioren entwickeln

Digitale Lösungen können zu einem selbstbestimmten Leben im Alter beitragen. Der Fachbereich Senioren unterstützt Senior*innen, diese Chancen der Digitalisierung wahrzunehmen. Beispielsweise können durch Einsatz von elektronischen Geräten und digitalen Anwendungen Menschen mit physischen und psychischen Einschränkungen im Alltag unterstützt werden. Technische Assistenzsysteme können ein selbstständiges Leben in der eigenen Wohnung auch bei eingeschränkter Gesundheit und beginnender Pflegebedürftigkeit unterstützen und dabei helfen, länger ein selbstbestimmtes Leben zu Hause zu führen und die gesellschaftliche Teilhabe aufrecht zu erhalten.

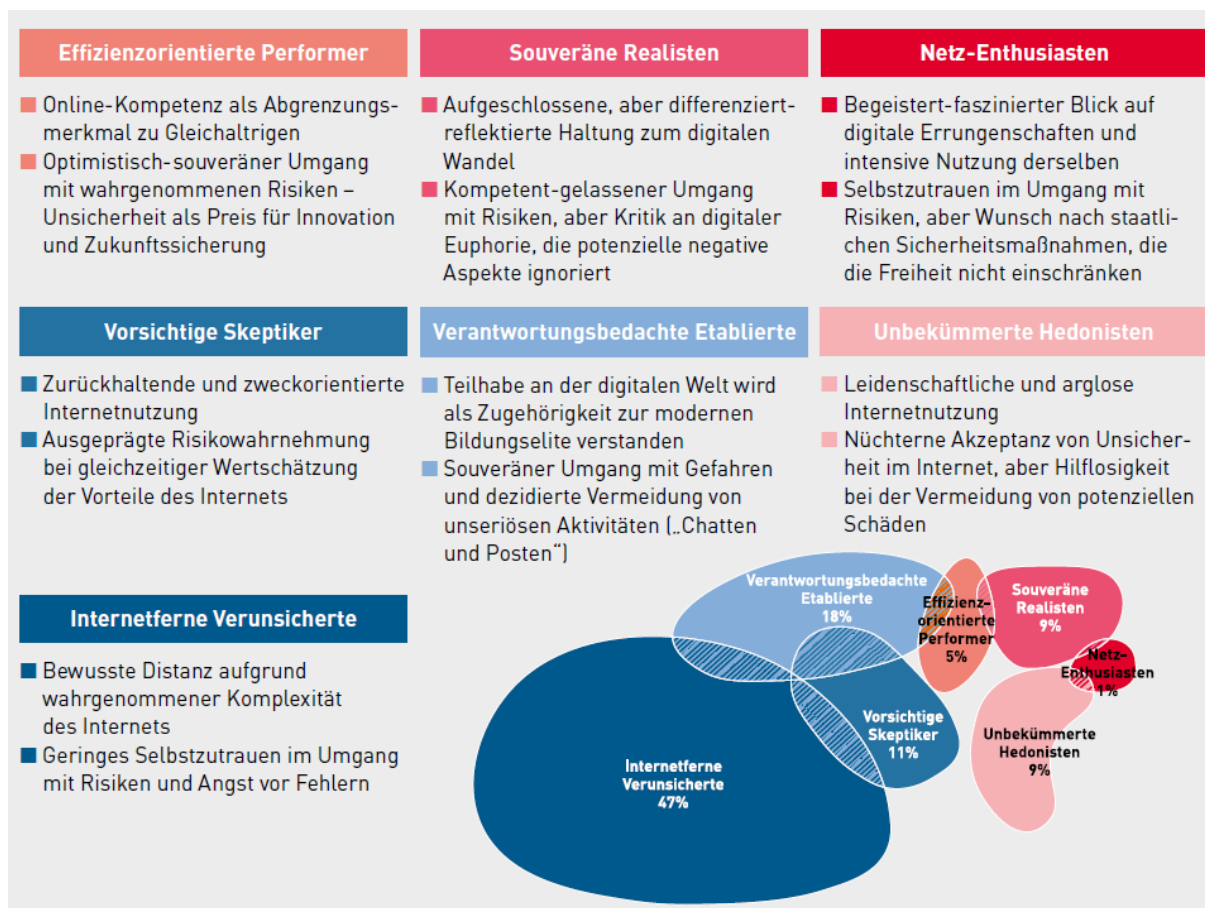
3.3.1 Nutzung digitaler Angebote im Alter

Da nicht *die* älteren Menschen existieren, gibt es auch keine allgemeinen Aussagen zur Nutzung digitaler Angebote im Alter. Es gibt einen großen Anteil Senior*innen, die in der digitalen Welt angekommen sind und keine spezielle Unterstützung oder „seniorengerechte“ Angebote benötigen. Für dieses Segment besteht eine große Aufgeschlossenheit gegenüber technischen Neuerungen für ein selbstbestimmtes Leben im Alter. Diese Gruppe der älteren Menschen ist auch an einem fachlich fundierten Austausch interessiert und möchte sich gerne aktiv in die digitale Entwicklung einbringen. Andererseits gibt es eine große Gruppe, die digital nicht teilhaben kann oder will.

Für die Entwicklung von digitalen Angeboten sind die Bedarfe unterschiedlicher Gruppen zu berücksichtigen. Deshalb wurden in Anlehnung an die Sinus Milieus Personas, also Prototypen von Nutzenden für den Fachbereich Senioren und seine digitalen Anwendungen, entwickelt. Für eine komprimierte Darstellung wird eine –Studie genutzt, die mehrere Segmente digitaler Lebenswelten älterer Menschen unterscheidet.

(<https://www.divsi.de/publikationen/studien/divsi-ue60-studie-die-digitalen-lebenswelten-der-ueber-60-jaehrigen-deutschland/index.html>)

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren



Grafik in Anlehnung an Sinus Milieus. Quelle: DIVSI Ü60-Studie (2016): Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland

Internetnahes Segment (15 Prozent der Senior*innen):

Souveräne Intensiv-Nutzer*innen, für die das Internet nicht nur selbstverständliche Infrastruktur ist, sondern die digitale Lebenswelt ist ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal gegenüber Gleichaltrigen. Zu den oben beschriebenen Milieus gehören die Effizienzorientierte Performer*innen, Souveräne Realist*innen und Netz-Enthusiast*innen. In diesem Segment besteht für den Fachbereich Senioren wenig Handlungsbedarf. Allerdings sollte dieses Segment bei der Entwicklung von digitalen Angeboten beteiligt werden. Zudem können sich viele ältere Menschen vorstellen, sich an der Entwicklung von Technologien zu beteiligen oder sich als Multiplikator*innen ehrenamtlich zu betätigen.

Internetfernes Segment (47 Prozent der Senior*innen)

Bezeichnet eine Gruppe von Menschen, die weder an den digitalen Entwicklungen teilhaben kann noch möchte. Vertreter dieses Segments sind überwiegend Offliner, die kaum Potenziale in der generellen digitalen Entwicklung sehen. Weiterhin haben sie Angst vor dem digitalen Wandel und können den wahrgenommenen Risiken nicht angemessen begegnen. Zu dem oben beschriebenen Milieu gehören die internetfernen Verunsicherten. In diesem Segment besteht für den Fachbereich Senioren ein hoher Handlungsbedarf, u.a. in der Bereitstellung von analogen Angeboten.

Segment mit hohem Teilhabepotenzial (38 Prozent der Senior*innen):

Hier finden sie Ältere, die gern mehr online sein würden, als sie es bisher sind, teilweise aus Sicherheitsbedenken, teils aus selbst zugeschriebener geringer Internetkompetenz. Sie

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

sehen den digitalen Wandel als Chance für die Zukunft, wissen aber nicht, ob sie umfassend teilhaben können oder durch Bedenken teilhaben wollen. Zu den oben beschriebenen Milieus gehören die verantwortungsbedachten Etablierten, vorsichtige Skeptiker*innen und unbekümmerte Hedonist*innen.

Insbesondere im letzten Segment zeigt sich für den Fachbereich Senioren eine Potenzialgruppe für mehr digitale Teilhabe. Vorhandene Unterstützungsangebote sowie formelle und informelle Lernwelten sind auszubauen. An diesen Milieus wird sich in den nächsten Jahren entscheiden, ob es gelingt, auf die Bedürfnisse von Menschen mit Teilhabewunsch und -anspruch auch entsprechend eingehen zu können.

Um die Menschen zu erreichen, die am digitalen Wandel teilhaben wollen, aber nicht können, sind folgende Ansätze denkbar:

Es erfordert ein genaues Verständnis der Treiber und Barrieren der Internetnutzung, um Alltagshandeln im digitalen Raum nachvollziehen zu können und nicht pauschal als „Unwillen“ oder Desinteresse zu deuten. Gerade die bei den Senior*innen stärker ausgeprägte Gefahrenwahrnehmung sollte ernst genommen und nicht als Überängstlichkeit missverstanden werden.

Zugangswege bieten:

Viele Senior*innen, insbesondere über 75 Jahre, können sich vorstellen, ihre Online-Aktivitäten zu erweitern. Sie betonen, dass sie mehr über das Internet lernen möchten. Teilweise fehlen ihnen aber die entsprechenden Zugänge oder finanziellen Möglichkeiten. Auch wenn Online-Angebote gemeinhin gern als intuitiv und selbsterklärend angepriesen werden, muss Akzeptanz dafür geschaffen werden, dass sich nicht Jede*r neue Kenntnisse über den Weg des Ausprobierens erschließen möchte, sondern Erklärungen wünscht und ein genaues Verstehen der jeweiligen Angebote die Voraussetzung für deren Nutzung ist. Weiterhin sollten Angebote bspw. zum digitalen Kompetenzerwerb der Kommune für Bürger*innen kostenneutral sein.

Vertrauen schaffen:

Senior*innen sehen sich teilweise selbst als weniger kompetent im Umgang mit digitalen Technologien als jüngere Menschen – obwohl dies mit Blick auf die tatsächlichen Aktivitäten häufig gar nicht der Fall ist, wie mehrere Untersuchungen zeigen (vgl. 8 Altersbericht). Sie brauchen vor allem Vertrauen in die eigenen Kompetenzen und mehr Informationen, wie sie sich im Internet vor Gefahren schützen können, ohne auf digitale Teilhabe verzichten zu müssen.

Die Untersuchung der Körber Stiftung (2024) „Uncover: Smart Aging – Gut alt werden im digitalen Wandel“ verdeutlicht das ältere Menschen vor allem von der Nutzung digitaler Technik erhoffen das Leben leichter und einfacher zu gestalten sowie in Kontakt mit Familie und Freunden zu bleiben. Im Bereich medizinische Versorgung und Gesundheit sehen die Befragten der Studie derzeit einen geringen Nutzen.

3.3.2 Digitale Teilhabe

Wie der achte Altersbericht der Bundesregierung beschreibt, ist ein kompetenter Umgang mit digitaler Technik ein zunehmend wichtiger Faktor für gesellschaftliche Teilhabe. Gleichzeitig wird in einer digitalen Gesellschaft von älteren Menschen erwartet mit modernen Technologien souverän umzugehen.

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

Je mehr die Digitalisierung den Alltag durchdringt, umso mehr wird die gesellschaftliche Teilhabe vom Zugang und kompetenten Umgang mit den entsprechenden Technologien abhängig. Immer mehr Dienstleistungen und Angebote werden ausschließlich online angeboten. Bei der digitalen Teilhabe geht es um mehr als die Nutzung von Internet und Smartphone zu Freizeit Zwecken.

Für die Nutzung digitaler Technologien bildet fast immer der Zugang zum Internet die Voraussetzung. Digitale Teilhabe beginnt daher schon mit dem Zugang zu einem leistungsfähigen Breitband- und Mobilfunknetz. Der Ausbau digitaler Infrastrukturen ist daher eine wesentliche Basis für Teilhabe, nicht nur für ältere Menschen.

Die Zugangsmöglichkeiten für die Nutzung digitaler Technik – sowohl hinsichtlich der technischen Ausstattung als auch der persönlichen Kompetenzen – sind stark abhängig von sozialen Faktoren wie Herkunft, Bildung und Einkommen. Bei Vorliegen eines oder mehrerer sozialer Faktoren, die einem Kompetenzerwerb oder der Ausstattung entgegenstehen, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, von digitaler Teilhabe abgekoppelt zu werden.

Es gehört deshalb zur Aufgabe kommunaler Daseinsvorsorge, allen älteren Menschen die Chancen der Digitalisierung zu eröffnen und die digitale Teilhabe zu ermöglichen: dies unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Bildungsstand, Einkommen oder in welchem Stadtteil jemand lebt. Bestehende Ungleichheiten zwischen den verschiedenen Gruppen dürfen nicht vertieft, sondern müssen, wenn möglich, abgebaut werden. Für Senior*innen mit Migrationsbiographie gilt dies in besonderem Maße, denn für sie stellen häufig geringe Deutschkenntnisse oder Erfahrungen von Ausgrenzung und Diskriminierung zusätzliche Nutzungsbarrieren dar. Auch Menschen mit geringen finanziellen Möglichkeiten ist die digitale Teilhabe zu ermöglichen.

Im Rahmen eines gesamtstädtischen Ansatzes, der auf die Erweiterung von digitalen Teilhabemöglichkeiten von typischerweise schwer erreichbaren Bevölkerungsgruppen abzielt, sollen gezielte Maßnahmen darauf hinwirken, dass diese „digitale Inklusion“ sowohl kultursensibel als auch geschlechtergerecht ausgestaltet wird. Gerade ältere Frauen sind aus unterschiedlichen Gründen bei der Teilhabe mehrfach benachteiligt: So haben ältere Frauen häufiger als ältere Männer in technikfernen Berufen gearbeitet und sind daher weniger technikaffin. Häufig waren Frauen auch in geringerem Maße erwerbstätig und verfügen entsprechend über eine geringere Altersversorgung, um sich technische Ausstattungen zu ermöglichen.

Ziel ist es, allen Menschen die Möglichkeit zu eröffnen, im Sinne einer digitalen Souveränität das eigene Leben digital selbstbestimmt zu gestalten und die Konsequenzen des digitalisierten Handelns selbst einzuschätzen. Angebote wie die Medien- und Techniklots*innen des Fachbereich Senioren unterstützen Menschen ab 60 Jahren im Umgang mit digitalen Medien und fördern die Reflexionskompetenz.

Um die persönlichen Kompetenzen im Umgang mit den digitalen Technologien zu stärken und die Senior*innen zu befähigen, die neuen Kommunikationswege zu nutzen, ist vorgesehen, geeignete niedrigschwellige, muttersprachliche und differenzierte Bildungs- und Unterstützungsangebote aufzubauen und anzubieten.

Hierfür sollen geeignete Lern- und Erfahrungsorte eingerichtet oder gefördert werden wie das Kompetenzzentrum Digitalisierung Hannover.

Folgen für den Fachbereich Senioren:

Perspektivisch ist von einer höheren Offenheit zur Technologienutzung auszugehen. Zudem wird der Anteil von Offliner*innen sinken. Durch den Eintritt der Babyboomer in die

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

nacherwerbliche Lebensphase wächst der Anteil von älteren Menschen, die bereits zahlreiche technische Erfahrungen haben und mit digitalen Geräten gearbeitet oder diese sogar mitentwickelt haben. Damit verändern sich auch die Erwartungen an Technik und Unterstützungsangebote wie bspw. vom Fachbereich Senioren. Was heute der Smartphone-Kurs für Einsteiger*innen ist, wird in Zukunft vielleicht ein Kurs zur Bedienung von Künstlicher Intelligenz oder Assistenzrobotik sein.

Was bleibt, ist eine aktive Auseinandersetzung mit technischen Möglichkeiten und der Bedarf nach Unterstützung. In Zukunft wird digitale Teilhabe weniger eine Frage des Alters sein, sondern durch den sozio-ökonomischen Status beeinflusst.

3.3.2.1 Kompetenzzentrum Digitalisierung

Untersuchungen wie die der Körber-Stiftung (2024) zeigen, dass wenige älteren Menschen Vertrauen in ihre eigenen Fähigkeiten haben, ihre digitalen Probleme selbstständig zu bearbeiten. Beispielsweise gaben 93 Prozent der Befragten in diesem Zusammenhang an, sie kennen den Begriff Künstliche Intelligenz (KI), doch mehrheitlich wird eingeschätzt, dass KI und Robotik derzeit kaum nennenswerte Auswirkungen auf das Leben im Alter besitzen oder einen Nutzen bringen.

Hier setzt die Idee des Kompetenzzentrums Digitalisierung an. In Ergänzung zu den ehrenamtlichen Medien- und Techniklots*innen erhalten ältere Menschen in dem Kompetenzzentrum niedrigschwellige Unterstützung im Rahmen von Techniksprechstunden und Kursen. Es ist angedacht, auch Schüler*innen dazu einzubinden, so dass die Schüler*innen ihre digitalen Kenntnisse an die älteren Generationen vermitteln und persönliche Kompetenzen ausbauen können. Des Weiteren ist beabsichtigt, Schulungen für Multiplikator*innen anzubieten, die wiederum ältere Menschen beim digitalen Kompetenzerwerb unterstützen. Um die Bildungsaktivitäten zu unterstützen, können im Zeitraum 2025 / 2026 zusätzliche Haushaltsmittel (DRS E1 0916/2024 bzw. H-0087/2025) zur Anschaffung von Klassensätzen digitaler Endgeräte eingesetzt werden.

Ein Konzept wird zusammen mit den dem Fachbereich Kultur und dem Seniorenbeirat erstellt.

Für die Zukunft ist angedacht, das Kompetenzzentrum Digitalisierung in die Organisationsstruktur des Fachbereichs sichtbar zu verorten und die Angebote öffentlichkeitswirksam darzustellen.

3.3.2.2 Veranstaltungen des Kommunalen Seniorenservice Hannover (KSH)

Der KSH bietet ein umfangreiches Veranstaltungsprogramm für Senior*innen an. 2023 wurden fast hundert Veranstaltungen durchgeführt. Bislang war eine Anmeldung zu diesen Veranstaltungen nur persönlich oder auf postalischem Weg möglich. Für viele Senior*innen ist der persönliche Weg zur Anmeldung mühsam. Hier können Online-Angebote den Alltag erleichtern.

Online-Ticketing:

Für kostenlose Veranstaltungen wird ab Frühjahr 2025 ein digitaler Ticketingshop bereitgestellt, so dass Nutzer*innen ihre Teilnahme an Veranstaltungen bequem von zuhause aus buchen oder reservieren können. Damit ist auch die effiziente Veranstaltungsorganisation wie z. B. digitale Erstellung von Teilnehmendenlisten und die elektronische Ausgabe von Namensschildern möglich. Für Menschen ohne digitalen Zugang melden die Mitarbeitenden des Senior*innentelefon die Interessierten an. Zudem ist

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

geplant, ein festes Kontingent ausschließlich für analoge Buchung vorzuhalten, damit alle Interessierten die Möglichkeiten haben, an den Veranstaltungen teilzunehmen.

3.3.2.3 Digitale Informationsangebote

Ältere Menschen mit Mobilitätseinbußen oder sozial isolierte ältere Menschen können in besonders hohem Maß von den neuen Möglichkeiten digitaler Kommunikation profitieren. Digitale Kommunikation unterstützt beim Überwinden räumlicher Distanz und ermöglicht den persönlichen Kontakt, um bestehende Freundschaften zu pflegen oder neue Beziehungen anzubahnen. Virtuelle Begegnungsräume ermöglichen soziale Kontakte, auch wenn ein physischer Kontakt aufgrund von Mobilitätseinschränkungen nur noch sehr eingeschränkt möglich ist. Dies hat sich besonders in der Zeit der Coronapandemie als Möglichkeit der Kontaktpflege bewährt.

Auch interessengeleitete Social-Mediagruppen oder Kontaktportale bieten immer mehr Austauschmöglichkeiten mit Gleichgesinnten. Generationenübergreifende Kontakte können dazu beitragen, soziale Integration zu ermöglichen und zu sichern und dabei helfen, Isolation und Einsamkeit zu vermeiden.

Dabei können digitale Medien die Kontakte in der realen Welt ergänzen, aber nicht ersetzen. Gerade für Menschen mit Demenz sind Online-Kontakte oft keine Alternative zu realen Kontakten. Auch können digitalisierte Kommunikationstechnologien zugehende Interventionsarbeit bei hilfsbedürftigen älteren Menschen nur ergänzen, nicht aber ersetzen.

Barrierefreie Internetseite www.Seniorenberatung-Hannover.de

Die vom Fachbereich Senioren verantwortete Internetseite www.Seniorenberatung-Hannover.de bietet umfassende Informationen für die Senior*innen der Stadt. Im Zuge der letzten Aktualisierung wurden vorab Nutzer*innentests mit Senior*innen, Angehörigen und sozialen Organisationen durchgeführt. Durch diese Beteiligung erhielt der Fachbereich zahlreiche Hinweise zur Überarbeitung der Struktur, Benennung von Begriffen und Anforderungen an die Suchfunktion. Die Website ist barrierefrei aufgebaut, so dass sie auch Senior*innen mit Einschränkungen zur Verfügung steht. So bietet sie Hilfen für Menschen mit Seheinschränkungen durch eine Vorlesefunktion, starke Kontraste und Alternativtexte bei Bildern. Auch Menschen mit Höreinschränkungen können die digitalen Kommunikationswege nutzen. Die Aufgaben des Fachbereichs werden auch in Leichter Sprache dargestellt. Menschen mit Zuwanderungsgeschichte können muttersprachliche Mitarbeitende direkt kontaktieren. Beratungen finden in sechs Sprachen, z.B. in Russisch und Türkisch, statt. Die Website passt sich zudem an mobile Endgeräte wie Smartphone und Tablet an. Des Weiteren können Nutzer*innen über einen Feedback-Mechanismus den Fachbereich Senioren über digitale Barrieren auf der Internetseite informieren.

Über diese Website können Interessierte online ehrenamtliche Hilfsdienste wie Formularlots*innen, Handwerkerdienste oder Medien- und Techniklots*innen anfordern.

Eine weitere Optimierung des Web-Angebotes ist geplant und wird voraussichtlich 2025 umgesetzt.

Digitale Stadtkarte Hannover mit Senior*innenangeboten:

Der Fachbereich Senioren hat Stadtteilanalysen für die gesamte Stadt Hannover auf Stadtteilebene durchgeführt und Angebote für Senior*innen auf einer digitalen Karte zusammengetragen. Angebotshäufungen und -lücken in den Stadtteilen sind schnell ersichtlich. Seit Ende 2021 werden alle Senior*innenangebote frei zugänglich auf der digitalen Stadtkarte von <https://www.hannover-gis.de/>, dargestellt, differenziert nach

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

Angeboten zur Alltagsunterstützung, Beratung, Engagement, Freizeitangeboten, Gesundheit, Pflege und Wohnen. Die Darstellung ist direkt mit den Angeboten auf www.Seniorenberatung-Hannover.de verknüpft, sodass sie immer auf dem aktuellen Stand ist. Unter <https://www.hannover-gis.de/GIS/index.action?thema=77> können die Inhalte abgerufen werden.

3.3.2.4 E-Antrag Hilfe zur Pflege

Die Verwaltung hat das Ziel, ihre Kern-Verwaltungsdienstleistungen digital verfügbar zu machen. Für den Fachbereich Senioren bedeutet dies, dass die Einwohner*innen die Beantragung der Leistungen „Hilfe zur Pflege in stationären Einrichtungen“ vollständig digital und medienbruchfrei erledigen können sollen.

Im Rahmen der Umsetzung der Anforderungen des Online-Zugang-Gesetzes (OZG) hat das Land Niedersachsen die Federführung zum Umsetzungsprojekt der Leistung „Hilfe zur Pflege“. Der Fachbereich Senioren hat sich (ebenso wie der Fachbereich Soziales) an diesem Projekt beteiligt und in die Erstellung einer bundesweiten Vorlage für den Leistungsantrag seine fachliche Expertise eingebracht.

Mittlerweile kann diese Leistung als weiteres digitales Serviceangebot online beantragt werden. Dazu muss man sich bei BundID über das Navo Portal anmelden. Das BundID-Konto eröffnet Bürger*innen die Möglichkeit, sich zu identifizieren und Bescheide und Nachrichten im BundID-Postfach zu empfangen. Mit den entsprechenden Zugangsdaten kann der Antrag auf Hilfe zur Pflege online im Fachbereich Senioren gestellt werden.

3.3.3 Digitale Beratung und Begleitung

3.3.3.1 Online-Beratungen der Senioren- und Pflegestützpunkte

Um die etablierte telefonische Erstberatung und Vor-Ort-Beratung der Senioren- und Pflegestützpunkte zu ergänzen, wird ergänzend eine digitale Beratung angeboten. Mittels städtischer Videokonferenzprogramme können sich die Mitarbeiter*innen digital mit Senior*innen und (pflegenden) Angehörigen verbinden.

3.3.3.2 Medien- und Techniklots*innen (MuTH)

Die Medien- und Techniklots*innen des Fachbereichs unterstützen Menschen ab 60 Jahren im Umgang mit digitalen Medien und fördern die Reflexionskompetenz. Die Medien- und Techniklots*innen bieten quartiersnahe Unterstützung bei alltagspraktischen Fragen im digitalen Raum vor allem, weil Familienangehörige bei Fragen nicht immer verfügbar sind. Die Begleitung im digitalen Raum ist vor allem für digital unerfahrene Menschen sehr wichtig.

Deshalb initiierte der Fachbereich Senioren als Form der individuellen Peer-to-Peer-Beratung die ehrenamtlichen Medien- und Techniklots*innen Hannover, abgekürzt MuTH. Knapp 30 Ehrenamtliche helfen Menschen ab 60 Jahren beim Öffnen des digitalen Fensters. Sie unterstützen niederschwellig beim Erwerb und der Aneignung von Smartphone, Tablet und Co. sowie bei der Behebung von Softwareproblemen oder bei Fragen zur digitalen Nachbarschaftsplattform nebenan.de.

Durch die zugehende Beratung wird die Barriere zur Nutzung digitaler Technik weiter gesenkt. Die Medien- und Techniklots*innen kommen dazu gegen eine geringe Aufwandsentschädigung zu den Senior*innen nach Hause ins direkte Wohn- und Lebensumfeld in Hannover. Mit geduldigen und verständlichen Erklärungen helfen sie in Einzelterminen in gewohnter Umgebung - zu Hause, in offenen Techniksprechstunden im

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

Quartier sowie Menschen in Alten- und Pflegeheimen. Ergänzend werden Kurse für Computer, Tablet und Smartphone angeboten. Zur Erleichterung von Kursformaten hat der Fachbereich Senioren mehrere Klassensätze Tablets und Smartphone angeschafft, damit die Teilnehmenden alle die gleichen Geräte haben. Damit werden die Kursleiter*innen unterstützt und die Teilnehmenden können sich gegenseitig bei Fragen unterstützen. Ferner werden auch Angebote für Fortgeschrittene angeboten, doch die Hauptnutzer*innen sind vor allem digitale Beginner*innen und Offliner*innen, also Personen, die noch über keinen Internetzugang verfügen. Mehrheitlich wird das zugehende Angebot von Frauen über 75 Jahren genutzt. Damit wirkt das Angebot „Medien- und Techniklots*innen“ digitaler Spaltung zwischen den Generationen entgegen. Um diese Bemühungen zu verstärken, wird die Technikhilfe bei Bedarf mehrsprachig angeboten oder es werden Gebrauchtgeräte vermittelt für Personen mit geringen finanziellen Möglichkeiten.

Grundsätzlich geben die Fragenden die Lerngeschwindigkeit vor und bedienen die Geräte selbst. Die Lots*innen agieren nur als Coach. Durch den erhöhten Bedarf sind weitere Schulungen von Multiplikator*innen geplant.

In Kooperation mit der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) wurde das Projekt Digitalkompass in Hannover gestartet, in dem sich ältere Menschen gegenseitig dabei unterstützen, digitale Angebote selber auszuprobieren, sich gegenseitig informieren und schulen. Von den ehrenamtlichen Medien- und Techniklotsen begleitet, bildet der Digital-Kompass einen Treffpunkt für persönlichen Austausch, für Schulungen vor Ort und online.

3.3.3.3 Digitales Ehrenamt

Digitales Ehrenamt beschreibt freiwilliges Engagement, das öffentlich ausgeübt wird, sich am Gemeinwohl orientiert und bei dem die Tätigkeit teilweise oder vollständig an digitalen Geräten durchgeführt wird. Auch der Fachbereich erprobt digitale und projektorientierte Engagementfelder, indem bspw. Online-Yoga von Ehrenamtliche angeboten wird. Diese digitale und temporäre Form des Engagements passt für einige Ehrenamtliche besser in ihre Lebenssituation als traditionelle Angebote.

3.3.4 Digitale Unterstützung der Quartiersentwicklung

Mit zunehmendem Alter verringern sich mitunter Mobilität und Bewegungsradius. Für die Bewältigung des Alltags werden dann kurze Wege zunehmend wichtiger und das angestammte Wohnquartier als Ort des alltäglichen Lebens gewinnt an Bedeutung. Die neuen Möglichkeiten der Digitalisierung können Senior*innen dabei unterstützen, trotz zunehmender Beschwerden in ihrem Quartier selbstbestimmt leben zu bleiben, indem die bestehenden Hilfestrukturen vernetzt und neue digitale Sorgestrukturen aufgebaut werden. Die Digitalisierung bietet neue Potenziale für die Quartiersvernetzung und die Einbindung von Nachbarschaftshilfe und bürgerschaftlichem Engagement, um das Miteinander und das Engagement im Quartier zu fördern. Digitale Plattformen und Tauschbörsen helfen dabei, dass sich Nachbarschaften vernetzen und ein nachbarschaftliches Engagement gefördert wird. Übergreifende Zielsetzung für die kommunale Senior*innenarbeit ist dabei, dass die digitalen, meistens webbasierten Angebote im Rahmen der alter(n)sgerechten Quartiersentwicklung den Alltag im Quartier für die Senior*innen unterstützen.

3.3.4.1 Kooperation mit der Nachbarschaftsplattform nebenan.de

Der Fachbereich Senioren hat im Jahr 2017 als erste Kommune in Deutschland eine Kooperation mit der digitalen Nachbarschaftsplattform „nebenan.de“ aufgebaut. „nebenan.de“ ist eine kostenlose, lokale Plattform zum Aufbau und zur Pflege nachbarschaftlicher Beziehungen. Kennenlernen, Teilen, Helfen, Schenken, Informieren, Zusammenkommen – dabei bietet diese Plattform den Menschen in Quartier und Nachbarschaft vielfältige Möglichkeiten, miteinander in Kontakt zu treten, sich an Aktivitäten zu beteiligen und Nachbarschaft aktiv zu leben. Die Aktivitäten der angemeldeten Nutzer*innen sind nicht über Suchmaschinen im Netz einzusehen. Alle Angaben der angemeldeten Nutzer*innen unterliegen den Standards des deutschen Datenschutzes. Daten können nur mit Einwilligung der Nutzer*innen an Dritte weitergegeben werden. Wer die Plattform nutzt, bestimmt selbst, welche Inhalte im System gespeichert und sichtbar sein sollen.

Neben dem Kontakt zu Nachbarn im Quartier gibt es Gewerbeprofile auf der Plattform, mit deren Hilfe sich lokale Akteur*innen wie kommunale Einrichtungen und Dienstleister*innen sich und ihre Angebote vernetzen und sichtbar machen. Seit Sommer 2024 wird die Plattform flächendeckend durch alle Stadtbezirkssozialarbeiter*innen des Fachbereichs mit eigenen Profilen für den jeweiligen Stadtbezirk genutzt. Der Fachbereich Senioren nutzt die kostenpflichtigen Gewerbeprofile auf nebenan.de ergänzend zu den realen Aktivitäten im Quartier und als zusätzlichen Kommunikationskanal, um auf die Angebote und Veranstaltungen des Fachbereichs Senioren aufmerksam zu machen. Weiterhin vernetzt der Fachbereich über die Nachbarschaftsplattform die Generationen im Quartier, um die Menschen mit Hilfebedarf mit engagierten Unterstützer*innen digital zu verbinden und spezifische Hilfen für Senior*innen zur Verfügung zu stellen. Zudem können Nachbar*innen mit ähnliche Interessen verbunden werden. Denn gerade mit zunehmenden Alter verringern sich soziale Netzwerke: daher können digitale Kontakt zum gelungenen Alter im Quartier beitragen. Die digitale Nachbarschaft ist dabei nur Mittel zum Zweck, ein Werkzeug, um im Internet den ersten Schritt aufeinander zuzugehen. Die wahre Begegnung findet dann außerhalb des Netzes statt. Durch die Vernetzung auf der Plattform lernen ältere Menschen und Angehörige den Fachbereich Senioren und seine Angebote kennen, denn vielfach sind diese in Zielgruppen nicht bekannt. Effekte der Nutzung zeigen sich weiterhin an neue Teilnehme*innen von Aktivitäten im Quartier, mehr Beratungsanfragen und zunehmenden Nachfragen nach sinnstiftenden Engagement Möglichkeiten vor Ort. Die Mehrheit der Nutzer*innen entspringt der mittleren Altersgruppe. Menschen über 60 Jahre sind noch unterrepräsentiert. Unter zehn Prozent sind über 60 Jahre und älter.

In Zeiten der Corona-Pandemie nutzte die Verwaltung die digitale Nachbarschaftsplattform, um ältere Menschen zu unterstützen. Dabei können Senior*innen über die Website und über eine Telefonnummer für sich oder andere ein Hilfe-Gesuch aufgeben. Unterstützt wurde beim Einkauf, im Haushalt, bei der Kinderbetreuung, Tierbetreuung oder sonstigem. Nachdem das Hilfe-Gesuch aufgenommen wurde, können registrierte Nachbar*innen auf nebenan.de die Anfrage sehen und reagieren.

Die Erfahrungen mit der digitalen Nachbarschaftsplattform nebenan.de teilt der Fachbereich Senioren regelmäßig mit sozialen Organisationen und Kommunen in Deutschland. Dabei interessieren sich andere Organisationen häufig zu Fragen der Einbindung der Zivilgesellschaft und Politik sowie die Ansprache der Zielgruppen und Netzwerke als auch kritische Aspekte wie Datenschutz.

3.3.4.2 App „Gut versorgt in“

In Kooperation mit der Landeshauptstadt Hannover und der Region Hannover stellt die App „Gut versorgt in Stadt Hannover“ ihren Nutzer*innen als Ratgeber- und Informationsportal die wesentlichen und für die Altersgruppe der Senior*innen relevanten Informationen kostenlos, gebündelt und übersichtlich zur Verfügung.

Dazu gehören neben z.B. Dienstleister*innen und Ansprechpartner*innen wie Hilfsangeboten (Beratungsstellen, Selbsthilfegruppen), auch kommerzielle Anbieter*innen wie Apotheken, Physiotherapeut*innen oder Pflegedienste. Als Nutzer*innen sollen nicht nur Senior*innen selber, sondern vor allem auch Angehörige angesprochen werden. Die Zusammenarbeit mit dem Anbieter der App wurde durch eine Kooperationsvereinbarung verbindlich fixiert. Die App ist für Nutzer*innen kostenlos, da diese sich über kostenpflichtige Premiumbeschreibungen der im Adressverzeichnis aufgenommenen Dienstleister*innen finanziert.

3.3.5 Unterstützung des Wohnens durch technische Assistenzsysteme

Die meisten Menschen möchten so lange wie möglich in den eigenen „vier Wänden“ leben. Der Fachbereich Senioren unterstützt das selbstbestimmte Leben in der gewohnten Umgebung bis in das hohe Alter.

Technische Assistenzsysteme können ein selbstständiges Leben in der eigenen Wohnung auch bei eingeschränkter Gesundheit und beginnender Pflegebedürftigkeit unterstützen und dabei helfen, länger ein selbstbestimmtes Leben zu Hause zu führen und die gesellschaftliche Teilhabe aufrecht zu erhalten. So kann die Digitalisierung dabei helfen, die Sicherheit, den Komfort und die Teilhabemöglichkeiten in der Wohnung zu fördern und die gesundheitliche Versorgung und Betreuung zu Hause zu verbessern.

Hierzu besteht bereits ein großes, stetig wachsendes Angebot an technischen Assistenzsystemen wie Sensoren, die bei Stürzen automatisch Hilfe rufen, über Herdwächter, die bei Überhitzung den Herd automatisch abschalten, bis zum Einsatz von Ortungssensoren bei Menschen mit Demenz.

3.3.5.1 Smarte Musterwohnung

Der Fachbereich Senioren betreibt in Kooperation mit dem Wohnungsunternehmen Gundlach seit 2017 die erste „smarte“ Musterwohnung in Hannover, in der beispielhaft eine Fülle von technischen Assistenzsystemen umgesetzt ist. Dort werden für Besucher*innen die Möglichkeiten digitaler Technik gezeigt und vorgeführt, die bereits heute verfügbar sind, um das Alltagsleben in der eigenen Wohnung zu erleichtern, insbesondere vor dem Hintergrund von Pflegebedürftigkeit. Die technischen Lösungen umfassen den Bereich Smart-Home, Ambient Assisted Living (kurz AAL) und einige E-Health-Produkte.

In der Musterwohnung werden nicht nur einzelne Produkte gezeigt, sondern zahlreiche praktische Lösungen und Szenarien präsentiert, die neben Sicherheit, Gesundheit und Komfort auch Möglichkeiten der digitalen Kommunikation bieten. Dazu gehören beispielsweise beleuchtete Sockelleisten, die nachts automatisch den Weg ins Bad ausleuchten, Smart-Home-Elemente wie vernetzte Rauchwarnmelder oder die elektrische Zutrittskontrolle mit einem digitalen Türspion. Eine nachrüstbare, automatische Herdabschaltung vermeidet die Überhitzung des Herdes. Neben den technischen Assistenzsystemen sind nützliche bauliche Aspekte berücksichtigt worden. Dazu gehören die ebenerdige Dusche und die unterfahrbare Komfort-Küche oder kontrastreiche Lichtschalter für Menschen mit Seheinschränkungen. Der Fachbereich Senioren führt regelmäßig Einzelpersonen und Besucher*innengruppen durch die Musterwohnung (2023 ca. 500

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

Personen). Die Musterwohnung kann auch online in einer 360° Visualisierung betrachtet werden (<https://www.seniorenberatung-hannover.de/media/360grad-gundlach/>). In der virtuellen Musterwohnung sind alle Ausstellungsobjekte mit Funktion, Finanzierungsmöglichkeiten, Preisen und Bezugsort beschrieben. Die Musterwohnung stellt sowohl für die Generationen 60 plus als auch Anwender*innen und Berater*innen zu smarterer Technologien in Haushalten einen großen Gewinn dar. Hier kann smarte Technologie und deren Einbau in eine Wohnung direkt betrachtet und auch ausprobiert werden. Handwerksfirmen und Träger*innen von Senior*innen- und Behinderteneinrichtungen können dort zu Produkten und deren Installation beraten werden, Kontaktadressen sind dort erhältlich.

Perspektivisch wird die Musterwohnung zum Ort für digitale Innovationen im Bereich Wohnen für ältere Menschen weiterentwickelt und die Ausstellungsstücke sowie die virtuelle Darstellung aktualisiert. Der Fachbereich Senioren kann dabei als Moderator und Koordinator zwischen Forschung, Herstellern und Nutzer*innen agieren. Dabei soll die Teilhabe der Senior*innen bereits zu Beginn des Entwicklungsprozesses neuer digitaler Produkte umgesetzt und somit eine neue Form partizipativer Technikentwicklung unter Einbeziehung der Nutzer*innen erprobt werden.

3.3.5.2 Technikberatung „Ambient Assisted Living“ (AAL)

Trotz umfangreicher Forschungs- und Entwicklungsbemühen im Bereich vernetzter Systeme und Anwendungen der künstlichen Intelligenz gibt es nur eine geringe Verbreitung digitaler Assistenzsysteme in der Lebenswelt der Menschen. Die kommunale Technikberatung Hannover übernimmt hier die Vermittlungsposition zwischen den technischen Möglichkeiten und den Bedarfen der Betroffenen, sensibilisiert und bildet fort.

Der Fachbereich Senioren bietet im Rahmen der Technikberatung auch Schulungen für Wohn- und Pflegeberater*innen an, um das Wissen zu teilen und die Thematik technische Assistenz in der Beratungslandschaft zu verbreiten.

Organisatorisch verknüpft mit den Senioren- und Pflegestützpunkten des Fachbereichs Senioren werden in einer anbieterneutralen Beratung mögliche technische Lösungen aufgezeigt. Die Lösungen orientieren sich an der Problemlage sowie der individuellen Lebenssituation. Die Technikberatung unterstützt Senior*innen, pflegende Angehörige, Menschen mit Behinderungen sowie Fachkräfte.

Im Beratungsprozess werden auch ethische, soziale und technische Aspekte beachtet. Auch die Unterstützung bei der Refinanzierung bspw. über § 40 SGB XI zu Wohnumfeld verbessernden Maßnahmen ist Aufgabe der Technikberatung. Nur vereinzelt verfügen technische Assistenzsysteme wie der Hausnotruf über eine Hilfsmittelnummer. In diesen Fällen ist eine Refinanzierung über Pflegekassen möglich. Ohne Grundlage in der Sozialgesetzgebung werden digitale Hilfsmittel entweder nur im Einzelfall oder als Mischfinanzierung bezahlt.

Untersuchungen zeigen ein hohes Interesse an smartem Wohnen. Doch technische Assistenzsysteme im Bereich Pflege und Gesundheit heben eher negative Aspekte des Alterns hervor. Damit können negative Altersbilder und Stigmatisierungen verstärkt werden. Kinder, die ihren Eltern einen Rollator bei zunehmender Einschränkung empfehlen, erfahren häufig Ablehnung. Bei digitaler Technologie erscheint dieses noch schwieriger, insbesondere mit zunehmendem Alter und teils geringen Technikinteresse in den höheren Altersgruppen. Zur Stärkung der Akzeptanz und Erfahrbarkeit verleiht die Technikberatung technische Assistenzsysteme. Dadurch können Klient*innen im Alltag testen, ob die technischen Hilfsmittel ihnen Unterstützung bieten, ohne Geld dafür auszugeben. Des Weiteren

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

unterstützen ehrenamtliche Medien- und Techniklots/innen ältere Menschen zu Hause bei digitalen Medien wie Smartphone und in der Bedienung technischer Assistenzsysteme. Ohne technische Unterstützung sind Ältere und Angehörige schnell bei offenen Fragen frustriert und nutzen die technischen Assistenzsysteme daher nur kurzzeitig. Durch die Tätigkeit der Lots*innen ist ein „Spillover-Effekt“ auf die Technikberatung zu verzeichnen. Die Technikunterstützung zu neuen Medien ist niedrigschwelliger und weniger stigmatisierend und gleichzeitig kann für smarte Technik in den eigenen vier Wänden sensibilisiert werden. Zudem lassen sich viele technische Assistenzsysteme über digitale Endgeräte steuern.

3.3.5.3 Handbuch und Datenbank zu technischen Assistenzsystemen

Orientierung in den zahlreichen technischen Möglichkeiten bietet das vom Fachbereich Senioren herausgegebene Handbuch „Wohnen mit technischer Unterstützung – Geräte, Einsatzfelder und Kosten“. Dieses Handbuch gibt einen Überblick über vorhandene und praxiserprobte Assistenzsysteme und unterstützt u. a. Berater*innen und Multiplikator*innen in ihrer Arbeit. Ebenso wurde eine Übersetzung des Handbuches in russischer und türkischer Sprache angefertigt. Die ausgewählten Geräte reagieren auf auftretende Einschränkungen wie z. B. Seh- und Hörprobleme, Vergesslichkeit sowie nachlassende Kräfte und Beweglichkeit. Daneben gibt eine Datenschutzhinweise für jedes Produkt Orientierung über die Speicherung persönlicher Daten. Das Handbuch ist in dieser Form vergleichsweise in Deutschland und trifft seit Jahren auf große Nachfrage. Um die Aktualität der Produktübersicht zu gewährleisten nutzt der Fachbereich Senioren die bestehende digitale Datenbank im Rahmen der Kooperation mit <https://wiqqi.de/>. Die Plattform wird von Wohn- und Technikberater*innen aus Deutschland und der Schweiz stetig aktualisiert. Für die Zukunft ist eine virtuelle Besichtigung mittels Virtual Reality (kurz VR) Brillen denkbar. Dabei können Nutzende direkt über die digitale Brille in dem Raum umherlaufen und die Gegenstände erleben.

3.3.6 Pflege 4.0

Die Landeshauptstadt Hannover tritt als kommunale Trägerin von stationären Pflegeeinrichtungen auch als Vorreiterin für die Anwendungen von digitaler Technik in der Langzeitpflege („Pflege 4.0“) auf.

Gefördert von der Rut- und Klaus-Bahlsen-Stiftung, bildet „Pflege 4.0“ in den Städtischen Alten- und Pflegezentren nicht nur eine Maßnahme gegen den Fachkräftemangel, sondern bereitet der digitalen Innovation die Möglichkeit zum Einzug in die stationäre Pflege. Den Nutzer*innen bietet es die Möglichkeit, mittels Assistenzsystemen trotz diverser Handicaps mit einer maßgeschneiderten Pflege möglichst aktiv und selbstbestimmt zu leben.

Außerdem bieten digitale Assistenzsysteme die Chance, alle pflegerelevanten Informationen direkt und zeitsparend in die Pflegedokumentation aufzunehmen.

3.3.6.1 KI unterstützte Dokumentation

Die hochdynamische Entwicklung in der Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) eröffnet neue Möglichkeiten, die Pflege neu zu organisieren und zugleich die Lebensqualität der Betroffenen zu erhöhen. So bietet eine KI-unterstützte Pflegedokumentation nicht nur die Möglichkeit, die Fachanwendung durch Sprache zu steuern (auch in anderen Sprachen als Deutsch mit gleichzeitiger Übersetzung), sondern auch Informationen aus einer diktierten Eingabe mittels KI zu extrahieren, um z.B. Vitalparameter gleich in das entsprechende Dokumentationsformular zu übertragen. Durch die Verwendung dieser Sprachassistenzsysteme kann die Einbindung ausländischer Fach- und Hilfskräfte erheblich erleichtert werden.

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

Ein solches System kann darüber hinaus Zusammenhänge erkennen und z.B. bei einem dokumentierten Sturz ein Sturzprotokoll anlegen. Zugleich kann die KI für einen ausgewählten Zeitraum eine Zusammenfassung der Ereignisse/Entwicklung der*des Bewohner*in erstellen. Eine Übersicht nach längerer Abwesenheit der Bezugspflegekraft z.B. durch Urlaub ist damit erheblich schneller möglich. Auch ist mit der Nutzung KI-unterstützter Programme eine einfachere mobile Dienstplangestaltung und Abrufen des Dienstplanes möglich.

Dies bedeutet auch eine Erleichterung der Dokumentation, Zeiteinsparung sowie höhere Mitarbeiter*innenzufriedenheit und Vermeidung von Zwischendokumentation.

Diese Anwendungen sind nur möglich, sofern externe cloudbasierte Dienste genutzt werden können. Beispielsweise nutzt der Softwareanbieter der Pflegedokumentationssoftware der Alten- und Pflegezentren dafür eine selbstentwickelte und zertifizierte Assist-Plattform, die in Deutschland gehostet wird. Die IT-Strategie der Landeshauptstadt Hannover eröffnet die Möglichkeit der Nutzung von Clouds. Eine Realisierung ist derzeit wünschenswert, aber noch nicht absehbar.

3.3.6.2 Einbindung digitaler innovativer Neuerungen

Die Städtische Alten- und Pflegezentren bieten die Möglichkeit, modernste digitale Technik zu Testzwecken zu installieren und im Echtbetrieb zu erproben. Um digitale Innovationen zu testen und die Entwicklung von Neuerungen zu unterstützen, ist der Fachbereich Senioren seit Mitte 2024 Teil des Vincentz Innohub (siehe DRS Nr. 0972/2024). Hier werden Gründer*innen und Unternehmer*innen mit Akteuren der Altenpflege vernetzt sowie Produkte getestet.

Für die direkte Pflegearbeit steht mittlerweile eine Vielzahl digitaler Anwendungen zur Verfügung, die die Selbstständigkeit der Pflegebedürftigen fördern und überdies eine Arbeitshilfe für Pflegende darstellen. Dies sind z. B. Systeme zur Überwachung von Sturz- und Dekubitusrisiken, automatisierte Lichtsysteme, das elektronische Pflegebett, Aufsteh- und Tragehilfen oder Sensormatten mit Alarmfunktion. Informationen über Gesundheitsparameter wie Puls, Blutdruck und Atemfrequenz oder auch Stürze oder Schmerzen können der Pflegekraft sofort übermittelt und bei Bedarf kann unmittelbar reagiert werden.

Um die dabei digital erfassten (oftmals cloudgestützten) Daten direkt in die Pflegedokumentation einbinden zu können, ist es notwendig, unter Beachtung des Datenschutzes die entsprechenden städtischen Regelungen für innovative Projekte zu öffnen.

3.2.6.3 Telematik - Infrastruktur

Das Gesetz zur Beschleunigung der Digitalisierung des Gesundheitswesens (Digital – Gesetz - DigiG) setzt die Teilnahme der stationären Pflege, und damit auch für städtische Betrieb der Alten- und Pflegezentren, auf den 01.07.2025 fest. Ziel ist die Anbindung der Pflege an die elektronische Patientenakte (ePA). Als erstes sollen über die ePA sektorenübergreifend Medikationsdaten zu einer/m Patientin/en ausgetauscht werden. Für die Pflege eröffnet sich ein neuer Einblick auf aktuelle Medikationsdaten zum/r Klienten/in. Diese werden in Ihrer eigenen Pflegedokumentation als elektronische Medikationslisten (eML) oder einem nach § 31a SGB V kuratierten Medikationsplan (eMP) vorliegen. Die Pflegefachkraft kann Kommentare je Medikament zu einem eMP in Ihrer Pflegedokumentation erstellen, der dann über die ePA mit den Ärzt*innen oder Apotheker*innen des/r Klienten/in geteilt wird. Geplant ist zudem, sämtliche Verlegungen in und aus Einrichtungen der stationären Akutpflege zu digitalisieren.

Anlage 1 zur Info-Drucksache Digitalisierung im Fachbereich Senioren

Zur Vorbereitung sind nun bis Mitte 2025 umfangreiche Maßnahmen erforderlich. Neben der Schaffung der erforderlichen Hard- und Softwarevoraussetzungen stehen für die Umsetzung zwingend erforderliche Umstrukturierungen im Pflegealltag sowie Schulungen der Mitarbeiter*innen an.

Insbesondere die Einrichtung der sogenannten KiM-Mails (Kommunikation im Medizinwesen) – vergleichbar mit dem elektronischen Gerichtspostfach - für die einzelnen Einrichtungen des Betriebes ist zwingende Voraussetzung zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben.

4. Umsetzung

4.1 Startphase

In mehreren Veranstaltungen wurden die Mitarbeiter*innen bei der Erarbeitung der Maßnahmen und Konzepte im Rahmen der Digitalisierung eingebunden. Ergebnisse zweier Workshops flossen in die endgültige Gestalt der Konzeption der digitalen Entwicklung des Fachbereiches Senioren ein.

Als weitere Akteur*innen der kommunalen Senior*innenarbeit in Hannover wurden anschließend das „Verbundnetzwerk Senior*innenarbeit und Quartiersallianzen“ (VSQ) sowie der Seniorenbeirat der Landeshauptstadt Hannover eingebunden und ihnen das Konzept vorgestellt.

4.2 Weitere Umsetzungsplanung

4.2.1 Finanzplanung

Die haushaltsrelevanten, insbesondere investiven Maßnahmen fließen in die Finanzplanung des Fachbereichs ein. Ebenso werden und wurden zusätzliche Haushaltsmittel und Drittmittel durch Projekte angeworben.

4.2.2 Maßnahmenpriorisierung

Die dargestellten Maßnahmen lassen sich nicht gleichzeitig realisieren. Insbesondere die investiven Maßnahmen müssen mit der mittelfristigen Finanzplanung abgestimmt werden. Insofern ist eine Priorisierung der Vorhaben notwendig.

Dabei genießen zunächst diejenigen Maßnahmen Priorität, die aufgrund gesetzlicher Vorgaben wie z.B. dem Onlinezugangsgesetz (OZG) oder aufgrund von beschlossenen Ratsaufträgen umzusetzen sind. Entsprechend wurde die Möglichkeit, einen Antrag auf die Leistung „Hilfe zur Pflege“ online zu stellen, prioritär in Angriff genommen und bereits umgesetzt.

Ein Ratsbeschluss (Änderungsantrag zu 2384/2020) beauftragt die Verwaltung, kostenloses WLAN in Begegnungsstätten und Heimen der Landeshauptstadt Hannover anzubieten. Entsprechende Haushaltsmittel wurden für die Umsetzung in den Begegnungsstätten eingesetzt.

Die städtischen Pflegeheime sind als kaufmännisch geführter Netto-Regiebetrieb organisiert und daher aufgefordert, die notwendigen Maßnahmen aus eigenen Mitteln umzusetzen.

4.3 Implementierung

An Personalressourcen stehen in begrenztem Maß Stellenanteile der an den Projekten und Maßnahmen beteiligten Mitarbeiter*innen zur Verfügung. Dabei sind jedoch organisatorische Anpassungen grundsätzlich nicht auszuschließen, um der Zielerreichung optimal begegnen zu können.