

Gesellschaft der Ideen – Wettbewerb für Soziale Innovationen

Projekt-Konzept



**UNIKLINIK
KÖLN**

ViVerA – Virtuelle Veranstaltungen in der Altenpflege

Einreichende

Devin Kwasniok
Bernd Josef Leisen
Prof. Dr. Vanessa Mertins

VerbundpartnerInnen

Prof. Dr. Elke Kalbe

Prof. Dr. Kai Koch

Inhalt

1. Einleitung	1
2. Konzept für die Erprobungsphase	2
3. KooperationspartnerInnen	5

1. Einleitung



97-jährige Bewohnerin nach ihrer 3. Teilnahme am Schlagercafé:

„Ich kenn mich mit solchen Sachen gar nicht aus, aber das war jetzt total schön. Können wir das nochmal machen?“

Digital und ortsunabhängig – Freiwilligenarbeit und sozialer Austausch in Altenpflegeeinrichtungen wird einfach und attraktiv. *Darum geht es bei ViVerA:* 1.000 zusätzliche Freiwillige für die Altenpflege begeistern und mit ihnen deutschlandweit ein breit gefächertes Angebot an virtuellen Veranstaltungen etablieren. Mit den Freiwilligen wird nicht nur das Freizeit- und Betreuungsangebot für BewohnerInnen und MitarbeiterInnen nachhaltig bereichert, sondern neue, generationsübergreifende Sozialkontakte ermöglicht. Viele Menschen lernen so erstmals Tätigkeitsfelder der Altenpflege durch direkte Einblicke kennen. ViVerA wird zur Brücke in Altenpflegeeinrichtungen, hinein und hinaus.

Die Idee ist einfach: Freiwillige werden mittels Videokonferenz (z. B. Zoom oder Jitsi) über Fernseher, Beamer und Tablet in das Betreuungsangebot vor Ort eingebunden. Sie können an Freizeitangeboten teilnehmen oder sogar selbst durchführen. Die Auszeichnung durch *Gesellschaft der Ideen* hat uns beflügelt und angespornt, in der sechsmonatigen Konzeptphase das Potenzial von ViVerA intensiv zu analysieren, indem wir...

- ... 3.760 Altenpflegeeinrichtungen von unserer Idee berichteten,
- ... mit 78 Leitungen persönlich über die Möglichkeiten von ViVerA gesprochen haben,
- ... 638 Einrichtungen zum Stand der Digitalisierung und ihren Freiwilligeneinsatz befragten,
- ... 13 ExpertInneninterviews mit Betreuungskräften führten,
- ... Techniktests in 38 Altenpflegeeinrichtungen durchführten,
- ... und 89 Testrunden als digitale Freiwillige in 23 Einrichtungen erleben durften.

Deshalb sind wir davon überzeugt, dass ViVerA zu einer nachhaltigen Veränderung der Ehrenamtslandschaft und des Freizeit- und Betreuungsbereiches in der Altenpflege führen wird, weil...

- entgegen unseren Befürchtungen die notwendige digitale Infrastruktur in ca. 3/4 der Einrichtungen vorhanden ist¹ und die wenigen technischen Probleme leicht behoben werden können²,
- laut Studienergebnissen digitale Kommunikation den sozialen Austausch und Nähe erhöhen sowie Einsamkeit verringern kann³ und die Kommunikation in den Proberunden nach einer kurzen Eingewöhnungsphase überwiegend ohne Hilfe einer Betreuungsperson möglich war,
- das Interesse von Einrichtungsleitungen und BewohnerInnen noch höher ist als erwartet,
- befragte Betreuungspersonen digitale Ehrenamtliche als Bereicherung für ihre Arbeit sehen,
- die BewohnerInnen, Betreuungskräfte und digital Zugeschaltete in den Testrunden viel Spaß hatten und sich auch immer wieder Unterhaltungen zu anderen Themen entwickelten,
- die bereits zahlreich mitwirkenden Studierenden die Tätigkeit als digitale Freiwillige als „unterhaltsam“, „durchaus machbar“ und „höchst sinnstiftend“ empfanden.

¹ Mehr als 75% der befragten Einrichtungen bieten Videotelefonate an und über 90% haben einen Fernseher oder Beamer.

² Beispielsweise Anschluss externer Lautsprecher oder Konferenzmikro, Hinweise zum verwendeten Videokonferenztool.

³ Vgl. z.B. Tsai et al., 2010; Kappas, A., Krämer, N.C., 2011; Jarvis et al., 2019.

Wir nutzten die Konzeptphase auch, um weitere Fachdisziplinen (BWL, Jura, IT, Medizinische Psychologie, Geragogik) für die Idee zu begeistern und zu einem starken Verbund zu formen. Eine Vielzahl an KooperationspartnerInnen aus der Praxis vervollständigt das Team: Leitungs- und Betreuungspersonen sowie BewohnerInnen aus über 27 Altenpflegeeinrichtungen, dazu Seniorennetzwerke, Bildungsträger, Freiwilligenagenturen und Digitalverbände der Sozialwirtschaft. Gemeinsam haben wir die Idee weiterentwickelt und dabei drei wesentliche Aspekte herausgearbeitet:

1) Erweiterung der Zielgruppe der potenziellen Ehrenamtlichen

Von zu Hause eine halbe Stunde an einem unterhaltsamen Freizeitangebot mit sozialem Austausch mitmachen, ein erprobtes Angebot selbst moderieren oder ein eigenes Angebot ins Leben rufen – das ist nicht nur für junge Erwachsene interessant, sondern auch für Angehörige/Freunde oder Menschen mit spezifischen Hobbys.⁴ Mit der niedrigschwelligen Form des Engagements und einem verhaltensökonomischen Konzept zum Finden und Binden sollen möglichst viele BürgerInnen motiviert werden, ein Ehrenamt in der Altenhilfe „einfach mal auszuprobieren“ und anschließend fortzusetzen.

2) Softwaregestütztes Freiwilligenmanagementsystem

Unsere soziale Innovation bleibt nicht mehr auf die neue Praktik virtueller Veranstaltungen mit digitalen Freiwilligen beschränkt, sondern beinhaltet nun auch ein neuartiges Organisationsmodell, das interessierten BürgerInnen und Einrichtungen den Aufwand für Suche und Anbahnung von Freiwilligenarbeit abnimmt. Auf Basis einer frei verfügbaren Software kreieren wir ein Freiwilligenmanagementsystem, mit dem wir bundesweit interessierte Einrichtungen und digitale Freiwillige mit übereinstimmenden zeitlichen und freizeitbezogenen Präferenzen zusammenbringen und erprobte Inhalte für virtuelle Veranstaltungen bereitstellen. Durch systematisches Feedback und wissenschaftliches Monitoring werden Erkenntnisse zur Evaluation und agilen Softwareanpassung gesammelt.

3) Fortbildung „Virtuelle Veranstaltungen mit digitalen Ehrenamtlichen“ für Hauptamtliche

Zur nachhaltigen Verankerung der Innovation soll ein Fortbildungskonzept für Betreuungspersonen entwickelt werden. Unser Angebot braucht eine verantwortliche, engagierte Schlüsselperson als „ViVerA-Beauftragte“ vor Ort, um passende Angebote auszuwählen und bei BewohnerInnen zu bewerben, um technische Vorbereitungen zu treffen oder um die Kommunikation zwischen Freiwilligen und digital unerfahrenen BewohnerInnen in den ersten Zusammentreffen mitzugestalten.⁵

2. Konzept für die Erprobungsphase

Herausforderung I: Stetige Verkleinerung des sozialen Netzwerks im Alter und gefühlte Einsamkeit

Die Bedürfnisse nach sozialem Austausch und sinnvoller Beschäftigung sind menschliche Grundmotive. Mit zunehmendem Alter und eingeschränkter Mobilität wird es schwieriger, die verbliebenen Sozialkontakte zu erhalten bzw. neue aufzubauen. Hinzu kommt der Tod treuer LebensgefährtInnen. Bereits vor der Pandemie gehörten soziale Isolation und Einsamkeit zu den größten Altersrisiken.⁶ Es gibt bereits vielversprechende Robotik- und KI-Technologien (z. B. Robbe Paro oder Roboter Pepper) zur sozialen und emotionalen Unterstützung in Altenpflegeeinrichtungen. Im Vergleich dazu setzt ViVerA auf menschlichen Austausch, insbesondere jenen zwischen den Generationen. Unser Ansatz sprengt viele Grenzen: ViVerA ermöglicht BewohnerInnen den Weg aus der Altenpflegeeinrichtung in die Welt draußen, Jüngere erhalten Einblick in die Welt der SeniorInnen. Dabei entstehen neue Kontakte, die es sonst nicht gegeben hätte. Unsere Idee bleibt auch nach ausführlicher Recherche neuartig, sowohl national als auch international.

⁴ z. B. Enkelin, die nun mit der Oma im weit entfernten Pflegeheim am Quizabend teilnimmt, der Modelleisenbahnfan, der seine Anlage einem interessierten Publikum präsentieren kann, der langjährige Freund eines Bewohners, dem aufgrund von körperlichen Einschränkungen physische Besuche nicht möglich sind: sie alle könnten als Freiwillige den Lebensalltag der BewohnerInnen bereichern.

⁵ Zu Beginn der Fortbildungen könnte bereits ein/e digitale Freiwillige/r zugeordnet werden zum Üben praktischer Anteile.

⁶ Port et al. (2001) zeigen, dass sich nach Aufnahme in ein Pflegeheim die sozialen Kontakte durchschnittlich um 50% verringern. 4 von 10 BewohnerInnen in Altenpflegeeinrichtungen sagen, durch den Einzug in eine Pflegeeinrichtung den Kontakt zur Außenwelt verloren zu haben, während 6 von 10 Personen kein enges Verhältnis zu anderen BewohnerInnen hatten (Buckley & McCarthy, 2009) aufgrund wenig gemeinsamer Interessen.

Herausforderung II: Zu wenig haupt- oder ehrenamtliches Engagement in der stationären Altenhilfe
Trotz des hohen Nutzens finden nur sehr wenige BürgerInnen den Einstieg in ein freiwilliges Engagement in der Altenhilfe. Für viele ist ein Ehrenamt nicht leicht mit den beruflichen und privaten Verpflichtungen zu vereinbaren. Laut Freiwilligensurvey (2019) wird das Ehrenamt im sozialen Bereich und damit auch in der Altenpflege im Vergleich zu anderen Tätigkeitsfeldern von jungen Menschen als deutlich weniger attraktiv wahrgenommen. ViVerA adressiert Einstiegsbarrieren und Gründe fehlender Attraktivität, wie die aufwändige Suche passender Einrichtungen, weite Wege und Befürchtungen einer zu anspruchsvollen Tätigkeit. Vor dem Hintergrund des steigenden Fachkräftebedarfs in der Altenhilfe können durch die Schaffung niedrigschwelliger Kontaktmöglichkeiten Vorurteile gegenüber dem Berufsfeld abgebaut und die Bereitschaft für eine langfristige ehren- oder hauptamtliche Tätigkeit gesteigert werden. Eine noch junge Form des flexiblen Engagements bildet das „Virtual Volunteering“, das sich bisher kaum personengebundenen Dienstleistungen annimmt. Hier schlummern große Potenziale. Es gibt bereits einige interaktive Angebote mit digitalen Freiwilligen in der Seniorenhilfe (z. B. videokonferenzbasierte Angebote der Versilberer von *Wege aus der Einsamkeit e.V.*, das Bundesprogramm *Digitalkompass* oder das Digital-Tandem-Projekt der *Universität Vechta*), diese sind aber nicht auf Altenpflegeeinrichtungen zugeschnitten und setzen meist Fähigkeiten zur Bedienung digitaler Medien voraus. Im Projekt ViVerA entfällt diese Einstiegshürde.

Herausforderung III: Ungenutzte Digitalisierungs-, Entregionalisierungs- und Skalierungspotentiale
Ehrenamtliche in der Altenpflege werden bis dato fast ausschließlich vor Ort eingesetzt. Damit gehen starke regionale Unterschiede in Angebot und Nachfrage einher. Besonders in strukturschwachen Gebieten ist das Finden und Binden ortsansässiger Ehrenamtlicher schwierig. Demgegenüber steht die Erfahrung der Ideengebenden, Studierende leicht für ein ehrenamtliches digitales Engagement zu gewinnen. Durch die Nutzung digitaler Potenziale wie Videotelefoniegestützter Freiwilligenarbeit sowie ein softwaregestütztes Freiwilligenmanagementsystem können der Bedarf überregionaler Lösungen interaktiver Freiwilligenarbeit in der Altenpflege adressiert und passgenaue Matches zwischen Freiwilligen und Einrichtungen sichergestellt werden. Zudem ist das Konzept skalierbar: Ist die Infrastruktur etabliert, können weitere Standorte und neue Freiwillige leicht eingebettet werden.

Wir adressieren die drei Herausforderungen mit jeweils eigenem wissenschaftlichen Arbeitspaket und eigener Fragestellung, die wir in separaten Lern- und Experimentierräumen ergründen wollen:
Arbeitspaket zu Herausforderung I: (Weiter-)Entwicklung, Evaluation und Wirkungsmessung zielgruppenspezifischer Angebote (WP 1)

Fragestellung: *Welche virtuellen Angebote in stationären Altenpflegeeinrichtungen fördern soziale und kulturelle Teilhabe und erhöhen die Lebenszufriedenheit?*

Den ersten Baustein dieses Arbeitspakets bildet die evidenzbasierte (Weiter-)Entwicklung und Evaluation von Angebotsinhalten. In der Konzeptphase wurden bereits Wünsche erfasst, erste Konzepte erstellt (Schlager-Café, Gedächtnistraining, Quizrunden, halb-virtuelle Gottesdienste, Würfelspiele) und durch Kurzfeedback bewertet. Gemeinsam werden Verbesserungsvorschläge und Wünsche für neue Angebote formuliert, die in digitalen Stammtischen von Studierenden, Betreuungspersonen, BewohnerInnen und digitalen Ehrenamtlichen unter wissenschaftlicher Begleitung ausgearbeitet werden. Dies gilt auch für Angebotsideen von Freiwilligen, sie sollen ihre Hobbys mit gleichgesinnten BewohnerInnen teilen. Zwei spezielle Angebotstypen werden aus der Expertise der VerbundpartnerInnen heraus entwickelt. Auf Grundlage der wissenschaftlich erprobten und in klinischer Anwendung befindenden NEUROvitalis-Reihe (Baller et al., 2019; Middelstädt et al., 2020) erfolgt die Konzeptualisierung von „NEUROvitalis interaktiv“. Bisherige Übungen werden modifiziert und für das digitale Setting erarbeitet. Zur Implementierung von „NEUROvitalis interaktiv“ wird ein Leitfaden für

die Freiwilligen entwickelt. Zusätzlich findet eine 4-stündige Schulung statt.⁷ Das Ziel ist es, die Machbarkeit der Intervention anhand einer Stichprobe von 20–30 Personen zu evaluieren. Außerdem werden interaktive musikpädagogische Formate und übertragbare Konzepte, die über rein rezeptive Streaming-Angebote (oder rein physische wie DVDs/CDs etc.) hinausgehen, entwickelt und erprobt. Dies geschieht in Methodenwerkstätten in den Stammtischen unter fachlicher und technischer Supervision, um neue ästhetische Möglichkeiten der digitalen Formate zu eruieren.

Der zweite Baustein analysiert die Effekte der Einbindung digitaler Freiwilliger und verschiedener Angebotsinhalte auf die BewohnerInnen. Wir evaluieren die Veränderungen a) des sozialen Netzwerks, b) des sozialen Austauschs und der Beziehung zu digitalen Freiwilligen, Betreuungspersonen und anderen BewohnerInnen, c) der empfundenen Einsamkeit, d) der sozialen und kulturellen Teilhabe, e) der kognitiven Fähigkeiten und f) der Lebenszufriedenheit.

Arbeitspaket zu Herausforderung II: Rekrutierung und Motivation von Freiwilligen (WP 2)

Fragestellung: Inwiefern kann digitale Freiwilligenarbeit zur Erhöhung und Intensivierung von ehrenamtlicher und hauptamtlicher Tätigkeit im Bereich Altenpflege beitragen?

Die Verwirklichung des Ziels „1.000 zusätzliche Freiwillige für die Altenpflege“ soll durch die Erprobung eines evidenzbasierten Rekrutierungskonzepts, das auf verhaltensökonomischer Theorie und Empirie sowie Expertise aus den Ehrenamtsagenturen fußt, angesteuert werden. In einer Serie von Feldexperimenten wird BürgerInnen ein freiwilliges Engagement angeboten und dabei systematisch die Anreize (z. B. Bescheinigungen/ Qualifizierungsangebote) variiert und Effekte auf Qualität/Quantität des geleisteten Engagements erfasst. Mit Hilfe eines Längsschnittsurveys und einer Kontrollgruppe klassischer Ehrenamtlicher wird ermittelt, welche Faktoren die Fortführung des Ehrenamtes beeinflussen und inwiefern altersstereotype Einstellungen bis hin zur Berufswahl beeinflusst werden.

Arbeitspaket zu Herausforderung III: Koordination der Ehrenamtlichen (WP 3)

Fragestellung: Wie kann eine professionelle und einrichtungsübergreifende Gestaltung und Koordination des digitalen Ehrenamtes effektiv und effizient gestaltet werden?

Hierfür wird ein softwaregestütztes Managementtool (Open Source) zur Professionalisierung des digitalen Ehrenamtes (zentral von der Uni Vechta gesteuert, für orts- und einrichtungsübergreifende Angebote durch dezentrale Freiwillige) mit folgenden Mindestfunktionen implementiert:

- Zeit- und interessenbezogenes Matching von Einrichtungen und Freiwilligen
- Terminkoordination und Einsatzplanung digitaler Freiwilliger
- Content Sharing: Teilen von Veranstaltungsinhalten und Schulungsmaterialien

Eine agile Softwareanpassung soll die Nutzerfreundlichkeit erhöhen. Rechtliche Aspekte werden umfassend berücksichtigt (z. B. Datenschutz, Sozial- und Arbeitsrecht). Ziel ist die Erprobung eines professionellen Managementsystems im Kontext der digitalen Altenhilfe und perspektivische Öffnung für weitere soziale Dienstleistungen. Um Betreuungspersonen auf ihre Schlüsselrolle bei den virtuellen Veranstaltungen vorzubereiten, wird mit ihnen ein Fortbildungsprogramm mit Modulhandbuch entwickelt. Alle interviewten Leitungs- und Betreuungspersonen äußerten Interesse an einer Teilnahme, insbesondere wenn es sich um eine anerkannte Pflichtfortbildung nach §§43b, 53b SGB XI handelt. Neben den Grundlagen digitaler Kommunikation soll auch die Handhabung des Freiwilligenmanagementsystems und die Betreuung digitaler Freiwilliger Gegenstand der Fortbildung sein.

AdressatInnen der virtuellen Veranstaltungen sind die BewohnerInnen. Erfolgskritisch sind zudem die Betreuungspersonen, die die Angebote technisch ermöglichen und bewohnerorientiert begleiten. Auch sie müssen es als sinnvoll und bereichernd empfinden. Die beiden Gruppen werden eng in die

⁷ Die Evaluation erfolgt mittels Trainingstagebuch. Zu Beginn wird die Motivation/Stimmung erfragt sowie zum Ende der Veranstaltung die Stimmung, die Zufriedenheit und die Wahrscheinlichkeit einer weiteren Teilnahme.

Gestaltung und Evaluation der Angebote eingebunden. Auf Einrichtungsebene darf kein großer Mehraufwand entstehen, daher übernehmen wir den Großteil der Organisation. Gegenüber klassischen Freiwilligen ist die Rolle der digitalen deutlicher abgegrenzt vom restlichen Tätigkeitsfeld, was wiederum das Freiwilligenmanagement dieser Personen erleichtert. Die dritte Zielgruppe sind die digitalen Freiwilligen. Sie stehen im Fokus. Ihr Wunsch nach Austausch, gemeinschaftlichen Erfahrungen und Selbstbestimmung treibt sie an. Sie tragen von außen ihre Ideen und Impulse in die Einrichtungen, beteiligen sich partizipativ an der Weiterentwicklung der sozialen Innovation und verbreiten sie. Durch ihre Tätigkeit wird ein Mehrwert für die Gesellschaft geschaffen.

Die Sorge, dass Hauptamtliche durch Ehrenamtliche verdrängt werden, bestätigen unsere Interviews nicht. Vielmehr werden Freiräume generiert. Die Konzeptentwicklung findet zudem partizipativ statt, womit Betreuungspersonen ihre Expertise einfließen und damit das Angebot aufwerten können. Ein Ziel ist es, dass soziale Bindungen zwischen BewohnerInnen und Freiwilligen entstehen. Daher möchten wir die Freiwilligen möglichst lange zu einem Engagement motivieren, weshalb ein Gefühl der Wertschätzung durch alle Beteiligten zentral ist. Freiwilligenarbeit ist von Natur aus einer gewissen Fluktuation unterworfen. Damit einhergehende negative Aspekte sollen intensiv beleuchtet und Rahmenbedingungen zur Abmilderung untersucht werden. Datenschutzbedenken räumen wir aus, indem die Freiwilligen vertraglich zu Verschwiegenheit verpflichtet werden. Die virtuellen Treffen werden nicht aufgezeichnet und Evaluationen sind pseudonymisiert. Ein professioneller Datenmanagementplan, positive Voten der Ethikkommission sowie umfassende Erfahrungen in der Sammlung, Speicherung und Auswertung sensibler Daten garantieren einen reibungslosen Ablauf.

3. KooperationspartnerInnen

Die IdeengeberInnen entwickelten bereits vor ViVerA drei Angebotsformate⁸, in denen sie über 150 junge Erwachsene für ein digitales intergenerationales Ehrenamt gewinnen konnten. Neben Expertise im Freiwilligenmanagement und intergenerationalen Kooperationen verfügt das Uni Vechta-Team um *Prof. Dr. Mertins* (Verbundpartner 1 und Projektkoordinatorin) über breite wirtschaftswissenschaftliche Kenntnisse, Expertise im Management sozialer Dienstleistungen und Gerontologie, sowie quantitative Forschung, Big Data und verhaltensökonomische Experimente. *Prof. Dr. Koch* (Verbundpartner 2) steuert als Musikpädagoge seine Expertise im Bereich altersgerechter Ausgestaltung der kulturellen Angebote bei und ermöglicht den Zugang zu einem großen Netzwerk der Musik- und Kulturpädagogik. Kompetenzen im Bereich der Messung von kognitiven Leistungen sowie Expertise in der Entwicklung und Evaluation von Interventionen zur Verlangsamung kognitiver Abbauprozesse bringt *Prof. Dr. Kalbe von der Uniklinik Köln* (Verbundpartner 3) ein. Kooperationspartner sind zunächst 27 Altenpflegeeinrichtungen, die die Idee begeistert aufgenommen haben und aktiv bei der Weiterentwicklung des Konzeptes unterstützen möchten. Zudem wirken die *Freiwilligenagentur Bremen* und der Verein *Perspektive: Pflege! e.V. Landkreis Vechta* bei der Rekrutierung der Freiwilligen mit. Auch mit *Wege aus der Einsamkeit e. V.* und der Onlineplattform *LIDO* ergeben sich viele Anknüpfungspunkte. Der *Digitalkompassstandort Vechta (KVHS Vechta)* will technikinteressierte BewohnerInnen, Betreuungskräfte und digitale Freiwillige mit Lernunterlagen unterstützen. Weiterhin haben wir PartnerInnen gefunden, die sich mit der Idee identifizieren und einen Beitrag auf Honorarbasis – unter regulärem Marktwert – leisten wollen: *Prof. Dr. Kopf* unterstützt mit seiner Expertise als Coach für digitale Kompetenzentwicklung in der Sozialwirtschaft bei der Entwicklung eines Schulungskonzeptes. *Prof. Dr. Nellissen* unterstützt den Verbund im Bereich Recht der sozialen Dienstleistungen und Datenschutz, *Kerstin Telscher* auf dem Gebiet des Leistungserbringungsrechts. Den Austausch mit *Prof. Dr. Bienstein* zur Pflegewissenschaft möchten wir fortsetzen.

⁸ Intergenerationales Digital-Tandem: [smartphone-tandem\[.\]de/digital-tandem](https://smartphone-tandem[.]de/digital-tandem), Intergenerationales Quiz-Tandem: [smartphone-tandem\[.\]de/Quiz-Tandem](https://smartphone-tandem[.]de/Quiz-Tandem), Intergenerationale Zoom-Quiz-Runde: [uni-vechta\[.\]de/management-sozialer-dienstleistungen/intergenerational-digital](https://uni-vechta[.]de/management-sozialer-dienstleistungen/intergenerational-digital).