Fachbereich Senioren

Digitalisierung in der Senior*innenarbeit –
Gut eingeloggt für ein selbstbestimmtes Leben

Senior*innenplan 2030

LANDESHAUPTSTADT HANNOVER

Inhalt

Vorwort

Sylvia Bruns / Dezernentin für Soziales und Integration 04

Einleitung

Teil I: Sozialstrukturen: Senior*innen (60 Jahre und älter) in der Landeshauptstadt Hannover / Elke Sauermann 09

Teil II: Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Senior*innenarbeit und Pflege / Claudia Müller 20

Handlungsfelder

Handlungsfeld 1: Digitale Souveränität, Kompetenzerwerb und Bildung im Alter

1.1 Digitale Mündigkeit – eine Schlüsselkompetenz im Alter / Elisabeth Bubolz-Lutz 27

1.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 30

Handlungsfeld 2: Information und Beratung

2.1 KI-gestützte Senior*innenberatung für mehr Individualität und Entlastung / Jan Schröder 39

2.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 43

Handlungsfeld 3: Teilhabe, Begegnung, Engagement

3.1 Vom Klick zur Mitgestaltung: Der kommunale Rahmen für das digitale Leben im Alter / Jonathan Petzold 47

3.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 49

Handlungsfeld 4: Gesundheit und Versorgung

4.1 Gesundheit und Versorgung von Senior*innen im digitalen Wandel / Gabriele Seidel 53

4.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 57

Handlungsfeld 5: Leben und Wohnen

5.1 Caring Communities – Gemeinschaftliche Sorge mit digitaler Unterstützung als Antwort auf den demografischen Wandel / Carolin Pauly 63

5.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 67

Ausblick – Digitales Netzwerk 2030

Dagmar Vogt-Janssen / Leiterin Fachbereich Senioren 72

Anlage: Beteiligungsverfahren

A: Auswertung der Ergebnisse der Online-Bürger*innenbeteiligung 75

B: Auswertung der Analog-Bürger*innenbeteiligung am 19. März 77

Vorwort

Sylvia Bruns
Dezernentin für Soziales und Integration
der Landeshauptstadt Hannover

Liebe Leser*innen,

ich freue mich sehr, Ihnen den **Senior*innenplan 2030 – „Digitalisierung in der Senior*innenarbeit – gut eingeloggt für ein selbstbestimmtes Leben“** vorstellen zu können.

Mit dem Senior*innenplan 2030 führt die Landeshauptstadt Hannover ihre Tradition der Fachplanung fort. Dabei findet in diesem Plan die fortschreitende Digitalisierung Berücksichtigung, die längst auch im Lebensalltag älterer Menschen angekommen ist. So nutzen Senior*innen immer häufiger ein Smartphone, um mit Messengerdiensten, wie z. B. „WhatsApp“ und „Signal“, Kontakte zu pflegen oder im Internet zu recherchieren.

Dabei zeigen sich sowohl im Nutzungsverhalten als auch hinsichtlich der digitalen Kompetenzen deutliche Unterschiede, etwa in Abhängigkeit von Alter, Bildung und Einkommen. Darüber hinaus sind erhebliche Unsicherheiten bei der Nutzung des digitalen Raums festzustellen. Besonders die rasante Verbreitung von Fake-News in sozialen Netzwerken sowie Zweifel an der Sicherheit und am Schutz persönlicher Daten, etwa beim Online-Banking, führen zu Verunsicherungen.

Kritische Stimmen befürchten zudem, dass Personen, die nicht mit dem Computer oder dem Smartphone vertraut sind, digital und in der Folge sozial ausgegrenzt werden und zunehmend vereinsamen.

Die schnell voranschreitende Digitalisierung bietet jedoch ein großes Potential, um den Herausforderungen der demographischen Entwicklung mit innovativen Ideen und Lösungsansätzen zu begegnen.

Auch Hannover sieht sich mit zahlreichen Herausforderungen konfrontiert, die durch den demographischen Wandel entstehen: Die zunehmend diverse Stadtgesellschaft Hannovers wird älter und die Zahl der Pflegebedürftigen nimmt weiter deutlich zu. Gleichzeitig steigt die Zahl der Ein-Personen-Haushalte und die Altersarmut wächst.

Mit diesen demographischen Veränderungen ändern sich gleichzeitig die Bedingungen guten Lebens im Alter.

Die digitale Transformation in der Senior*innenarbeit eröffnet dabei neue Chancen, um ältere Menschen besser zu unterstützen, ihre Teilhabe zu fördern und Versorgungslücken zu schließen. Besonders im Kontext der Quartiersentwicklung/-zentrenbildung und den Leitgedanken der sorgenden Gemeinschaften (Caring Communities) können digitale Technologien dazu beitragen, soziale Vernetzung, Selbstbestimmung und Versorgung vor Ort nachhaltig zu stärken. Sie tragen auf diese Weise dazu bei, Bedingungen für ein gutes Altern zu schaffen und sind deshalb auch Bestandteil des Senior*innenplans 2030.

Mit dem Senior*innenplan 2030 entwickelt der Fachbereich Senioren eine Strategie sowie Maßnahmen, wie mit Digitalisierung in der Senior*innenarbeit ein gelingendes Leben im Alter in einer digitalisierten Welt

unterstützt werden kann. Der Plan umfasst Angebote und Maßnahmen, mit denen der Fachbereich Senioren dabei unterstützt, dass die Generationen 60plus selbstbestimmt und bei guter Lebensqualität in ihrer eigenen Häuslichkeit alt werden können.

Für die Bereiche
- digitale Souveränität, Kompetenzerwerb und Bildung bei älteren Menschen,
- Information und Beratung,
- Teilhabe, Begegnung, Engagement,
- Gesundheit und Versorgung sowie
- Leben und Wohnen

schlüsselt der Senior*innenplan die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung in der Senior*innenarbeit und Pflege von älteren Menschen für Hannover auf. In jedes Handlungsfeld leitet ein Fachaufsatz ein. Daran schließt sich die Darstellung der jeweiligen Schwerpunktsetzungen in der Senior*innenarbeit für Hannover mit Blick auf das Jahr 2030 an.

Im Rahmen der Erstellung des Senior*innenplans wurde sowohl ein Online- Beteiligungsverfahren als auch eine Beteiligung in Präsenz durchgeführt. Über diese Beteiligungsformate erreichten die Landeshauptstadt Hannover viele wertvolle Anregungen und Wünsche. Besonders deutlich wurde der Bedarf einer Begleitung der Digitalisierung durch niedrigschwellige Anlaufstellen und Lernangebote sowie der Kontaktwunsch zu realen Ansprechpersonen.

Diese Anregungen verdeutlichen, dass zur Erreichung der vielfältigen Potentiale der Digitalisierung ein integrierter Ansatz nötig ist, der technische, soziale und organisatorische Aspekte verbindet und ältere Menschen als aktive Gestalter*innen einbezieht. Nur durch einen gesamteinheitlichen Ansatz lassen sich die individuellen Lebenswelten der Senior*innen abbilden.

Auch wenn digitale Geräte und digitale Teilhabe weder die persönliche Begegnung noch die direkte Kommunikation von Mensch zu Mensch ersetzen können, so können mit der Digitalisierung doch Arbeitsunterstützungen/-erleichterungen stattfinden. Zu nennen sind beispielsweise die Entlastung von Dokumentationspflichten bei Pflegekräften oder die Beschleunigung der Bearbeitung von Hilfeanträgen durch KI-Unterstützung.

Als Kommune können wir Einfluss auf die digitale Transformation und das Gelingen dieses Prozesses nehmen. Dies betrifft unter anderem folgende Bereiche:
- Benutzerfreundliche E-Government-Services können Antragsverfahren beschleunigen und Behördengänge verkürzen oder abnehmen.
- Im Bereich der Gesundheitsversorgung und pflegerischen Versorgung kann digitale Technik die Selbstständigkeit und soziale Teilhabe unterstützen. Digitale Tools können den Städtischen Alten- und Pflegezentren beispielsweise die Pflegedokumentation und Erinnerung zur Medikamentenstellung und-einnahme sowie Arzt-/ Ärztinbesuche unterstützen. Assistive Technologien (z. B. Smart Home, Wearables, Notfallalarme) unterstützen die Pflege, erhöhen Sicherheit und Autonomie und entlasten

die pflegenden An- und Zugehörigen.

- App-gestützte Mobilitätsdienste sowie digitale Orientierungshilfen erhöhen die Mobilität auch ohne eigenes Auto. Quartiere als räumliche und soziale Einheiten gewinnen durch Digitalisierung an Bedeutung, da digitale Infrastruktur und Vernetzungsplattformen auch lokale Gemeinschaften stärken. In Quartierszentren können Lern- und Beratungsangebote aufgebaut werden.
- Digitale Pflegeplanungstools und Kommunikationsplattformen verbessern die Koordination von Hilfeleistungen und Freiwilligenarbeit zwischen professioneller Pflege, pflegenden An- und Zugehörigen sowie weiteren Versorger*innen und stärken sorgende Gemeinschaften (Caring Communities).
- Digitale Nachbarschaftsplattformen fördern Kommunikation, gegenseitige Unterstützung und die Organisation von Hilfeangeboten im direkten Lebensumfeld, erleichtern Ehrenamt und Nachbarschaftshilfe.

In Hannover setzen wir bereits verschiedene Maßnahmen um, um die Digitalisierung kommunal zu unterstützen.

So stellt der Fachbereich Senioren zur Stärkung der digitalen Kompetenzen zum Erwerb digitaler Souveränität u. a. kostenfreie Endgeräte zum Ausprobieren und Lernen zur Verfügung, bietet WLAN Zugangspunkte, Beratung und Hilfe bei technischen Fragen vor Ort in den Stadtteilen und Quartieren an. Dabei kommen ehrenamtliche Medien- und Techniklots*innen auch zu den Senior*innen nach Hause.

Weitere Beispiele sind die Musterwohnung im Roderbruch sowie der digital.Kiosk im Zentrum von Hannover. In diesen Angeboten wird beispielhaft gezeigt, wie Smart-Home Technologien und sensorbasierte Assistenzsysteme Sicherheit und Selbstständigkeit erhöhen können.

Dies zeigt, dass Hannover bereits tragfähige Strukturen und Ansätze aufweist, um die Digitalisierung auch im Interesse der älteren Bevölkerung aktiv zu gestalten. Dennoch bedarf es einer weiteren vorausschauenden kommunalen Steuerung, um bestehende Angebote und Maßnahmen weiterzuentwickeln und auf die Bedürfnisse von Senior*innen weiter auszurichten. Der Senior*innenplan legt für eine zukunftsgerichtete Steuerung den Grundstein.

Ich wünsche Ihnen viel Freude bei der Lektüre des Senior*innenplans 2030 und stehe gemeinsam mit dem Team des Fachbereichs Senioren für Rückfragen und Anregungen unter der im Impressum angegebenen Kontaktadresse sehr gern zur Verfügung.

Ihre

Sylvia Bruns
Dezernentin für Soziales und Integration
der Landeshauptstadt Hannover

Einleitung

Teil I: Sozialstrukturen: Senior*innen (60 Jahre und älter) in der Landeshauptstadt Hannover / Elke Sauermann 09

Teil II: Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Senior*innenarbeit und Pflege / Claudia Müller 20

Teil I: Senior*innen (60 Jahre und älter) in der Landeshauptstadt Hannover

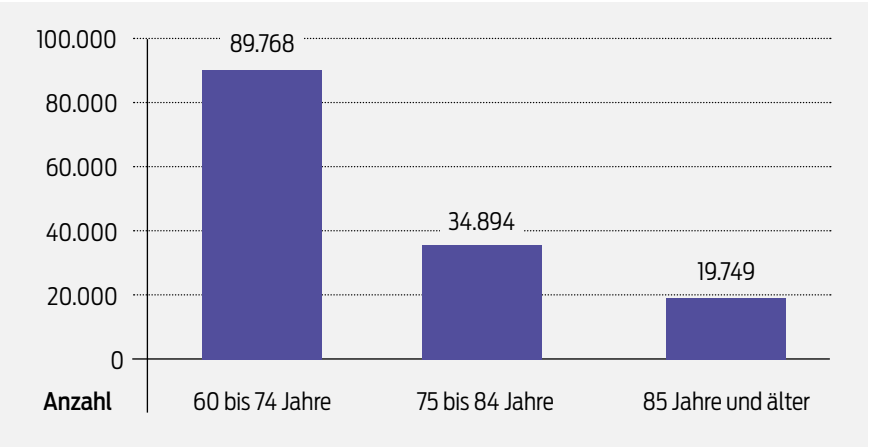
Elke Sauermann, Sozialplanung Landeshauptstadt Hannover

1. Altersstruktur und Bevölkerungsvorausschätzung

In der Landeshauptstadt Hannover lebten Ende 2025 insgesamt 558.767 Menschen. Darunter sind 144.411 Personen 60 Jahre und älter, was 25,8 Prozent der Bevölkerung entspricht.

Die Gruppe der Senior*innen lässt sich weiter differenzieren: 89.768 Personen gehören zu den sogenannten „jungen Senior*innen" im Alter von 60 bis 74 Jahren und 38.894 Menschen zählen zu den „mittleren Senior*innen" im Alter von 75 bis 84 Jahren. 19.749 Personen sind 85 Jahre und älter und damit hochaltrig (vgl. Abbildung 1).

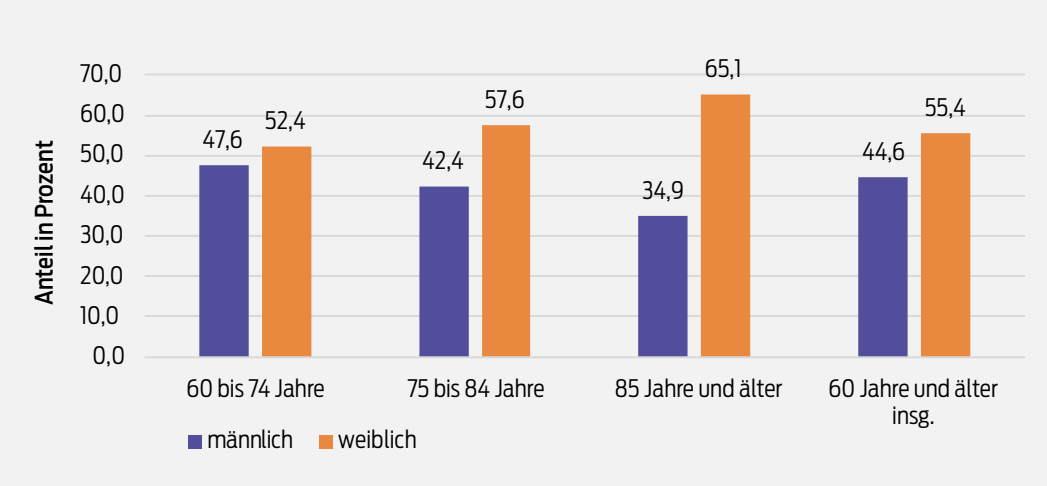
Abbildung 1: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung 60 Jahre und älter nach Altersklassen, 31.12.2025



Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik (OE 18.04)

Rund 45 Prozent der Senior*innen (60plus) sind männlich, während 55 Prozent weiblich sind. Innerhalb der Gruppe der „jungen Senior*innen“ sind Frauen mit einem Anteil von gut 52 Prozent vertreten. Mit zunehmendem Alter steigt der Anteil der Frauen kontinuierlich an und erreicht in der Gruppe der Hochaltrigen (85 Jahre und älter) gut 65 Prozent (vgl. Abbildung 2).

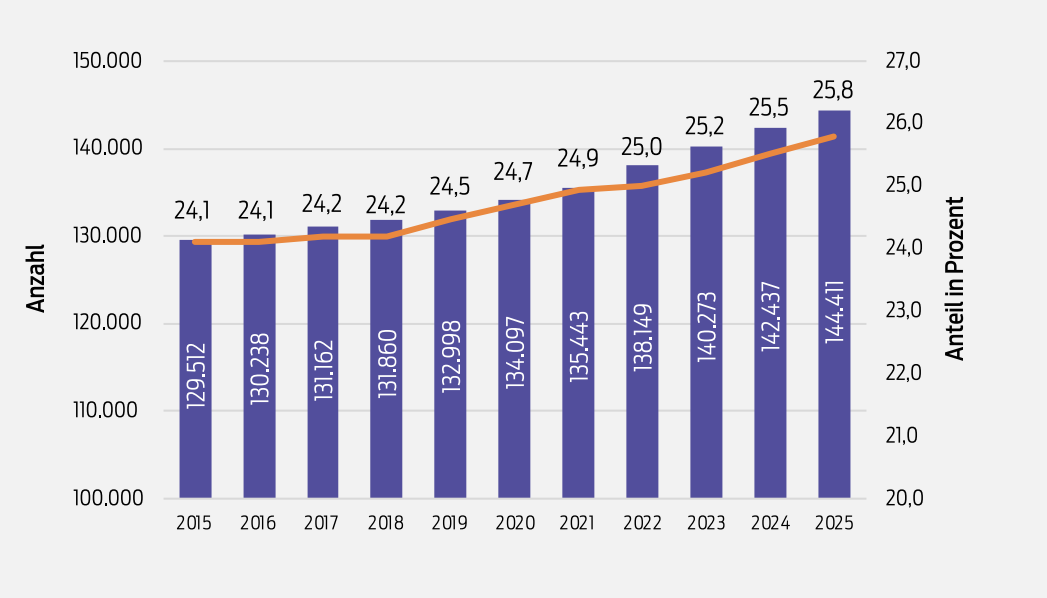
Abbildung 2: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung 60 Jahre und älter nach Altersklassen und Geschlecht, 31.12.2025



Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik (OE 18.04)

Die Anzahl sowie der Anteil der Senior*innen an der Gesamtbevölkerung steigen seit Jahren kontinuierlich. Betrachtet man allein die letzten zehn Jahre, erhöhte sich ihr Anteil durchschnittlich um 0,1 Prozentpunkte pro Jahr – von 24,1 Prozent im Jahr 2015 auf 25,8 Prozent im Jahr 2025. Ein wesentlicher Grund dafür ist, dass die sogenannten Babyboomer zunehmend das Rentenalter erreichen (vgl. Abbildung 3).

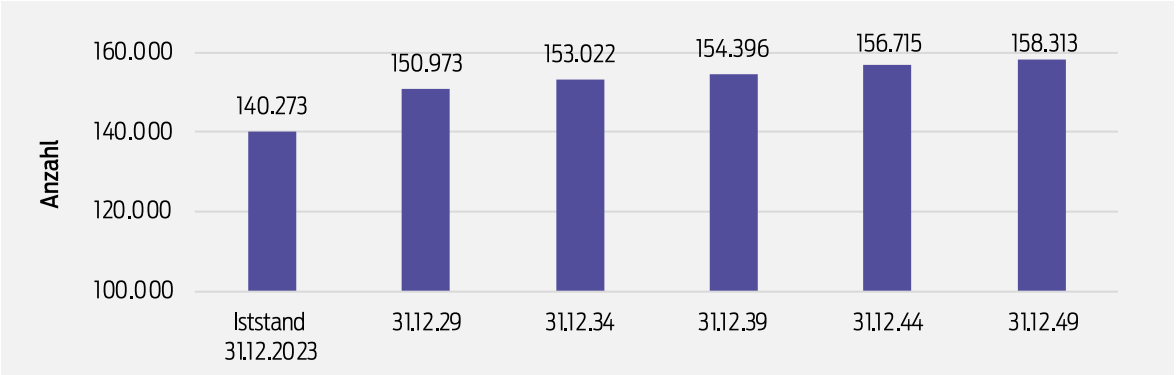
Abbildung 3: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung 60 Jahre und älter – Entwicklung 2015 bis 2025



Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik (OE 18.04)

Blickt man in die Zukunft, wird sich diese Entwicklung fortsetzen. Die Bevölkerungsprognose von Stadt und Region Hannover, basierend auf dem Ist-Stand 31.12.2023, errechnet einen Zuwachs von rund 18.000 Senior*innen bis zum Jahr 2049. Dies entspricht einem Anstieg von knapp 13 Prozent (vgl. Abbildung 4).

Abbildung 4: Senior*innen – Bevölkerungsprognose 2023 bis 2049



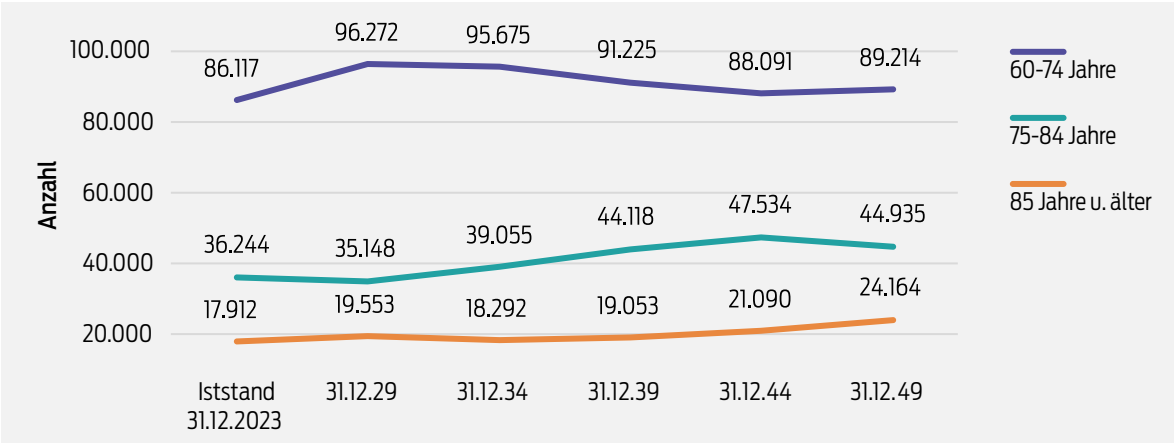
Quelle: Landeshauptstadt Hannover und Region Hannover (2025): Bevölkerungsprognose 2025 bis 2035 für die Region Hannover, die Landeshauptstadt Hannover und die Städte und Gemeinden des Umlands. Schriften zur Stadtentwicklung Band 147, Oktober 2025

Die folgende Abbildung 5 zeigt, dass zunächst vor allem die Gruppe der **„jungen Senior*innen“** die größten Zuwächse verzeichnet. Innerhalb von nur sechs Jahren steigt ihre Zahl um mehr als 10.000 Personen. Anschließend nimmt die Größe dieser Altersgruppe wieder ab und liegt bis 2049 nur leicht über dem heutigen Ausgangsniveau.

Die **„mittleren Senior*innen“** bleiben zunächst noch einige Zeit auf dem aktuellen Niveau. Gegen Ende der 2030er-Jahre ist jedoch mit einem deutlichen Anstieg zu rechnen, wenn die geburtenstarken Jahrgänge der Babyboomer in diese Altersgruppe nachrücken. Betrachtet man den Zeitraum bis 2049, stellt diese Gruppe die Altersgruppe mit dem größten absoluten Zuwachs dar (plus 8.700 Personen).

Für die **Hochaltrigen** zeigt sich ein langfristiger Wachstumstrend mit kleineren Schwankungen in der Mitte des Betrachtungszeitraums. Bis zum Jahr 2049 ist ein deutlicher Anstieg auf 24.164 Personen zu erwarten (Anstieg von über 6.000 Personen).

Abbildung 5: Senior*innen – Bevölkerungsprognose nach Altersgruppen 2023 bis 2049



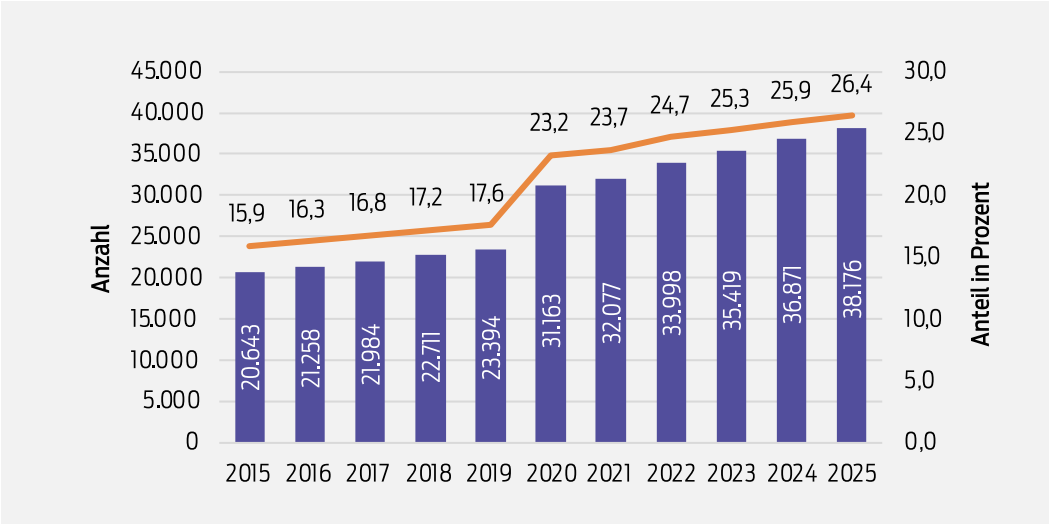
Quelle: Landeshauptstadt Hannover und Region Hannover (2025): Bevölkerungsprognose 2025 bis 2035 für die Region Hannover, die Landeshauptstadt Hannover und die Städte und Gemeinden des Umlands. Schriften zur Stadtentwicklung Band 147, Oktober 2025

2. Internationalisierung

Eingewanderte[1] werden im Durchschnitt früher pflegebedürftig[2] und haben ein höheres Risiko für Altersarmut als Senior*innen[3] insgesamt. Gleichzeitig wächst der Bedarf an mehrsprachigen Angeboten sowie an einer interkulturellen Öffnung der Altenhilfe. Deshalb werden sie im Folgenden in den Fokus genommen.

Anzahl und Anteil der eingewanderten Senior*innen sind zwar niedriger als bei Jüngeren, sie steigen aber seit Jahren an (vgl. Abbildung 6). Im Zeitraum von 2015 bis 2020 lag die durchschnittliche jährliche Zunahme bei 550 eingewanderten Senior*innen. Seit 2020 – nach einem statischen Methodenwechsel – ist die Zahl deutlich stärker gestiegen und nimmt nun um durchschnittlich rund 1.200 Personen pro Jahr zu. Ende 2025 betrug der Anteil Eingewanderter 26,4 Prozent.

Abbildung 6: Eingewanderte Senior*innen 2015 bis 2025*



Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik (OE 18.04)

*Methodenwechsel im Jahr 2020

Eingewanderte Senior*innen in der Stadt Hannover weisen insgesamt 177 unterschiedliche Bezugsländer[4] auf. Die größten Gruppen bilden dabei Senior*innen mit dem Bezugsland Türkei mit 6.051 Personen sowie 5.090 Personen mit dem Bezugsland Polen. Unter den zehn häufigsten Bezugsländern finden sich darüber hinaus vor allem Staaten aus Südeuropa, die zu den klassischen Bezugsländern der früheren „Gastarbeiter*innen“ zählen sowie mehrere Länder aus Osteuropa und der Iran (vgl. Abbildung 7).

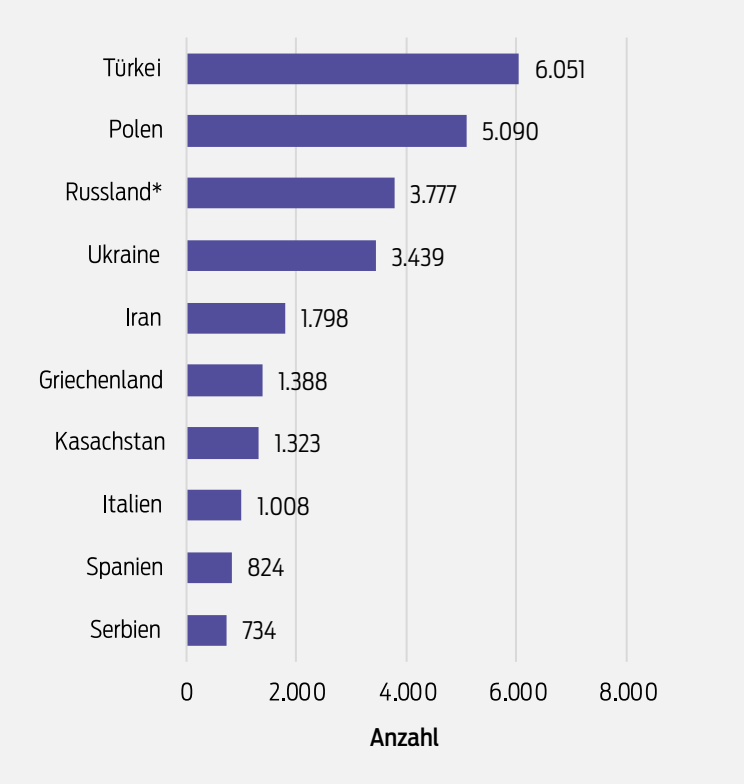
[1] Dazu zählen Einwohner*innen mit ausländischer Staatsangehörigkeit, Eingebürgerte und Aussiedler*innen.

[2] Link: Mediendienst Integration

[3] Landeshauptstadt Hannover, Armutsmonitoring 2025

[4] Bei Personen ohne deutsche Staatsangehörigkeit entspricht dieses der ersten Staatsangehörigkeit. Bei Personen mit deutscher Staatsangehörigkeit wird dieses Merkmal aus weiteren Staatsangehörigkeitsmerkmalen und/oder Geburtsort abgeleitet.

Abbildung 7: Top 10 der Bezugsländer von eingewanderten Senior*innen, 31.12.2025



Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik (OE 18.04)
* inklusiv ehem. Sowjetunion

3. Soziale Situation – Altersarmut

Altersarmut steigt an, Jahr für Jahr und nicht nur in der Landeshauptstadt Hannover. Darüber berichtet regelmäßig das Armutsmonitoring der Stadt Hannover, zuletzt mit der Informationsdrucksache 2638/2025, mit Datenstand vom 31.12.2024.

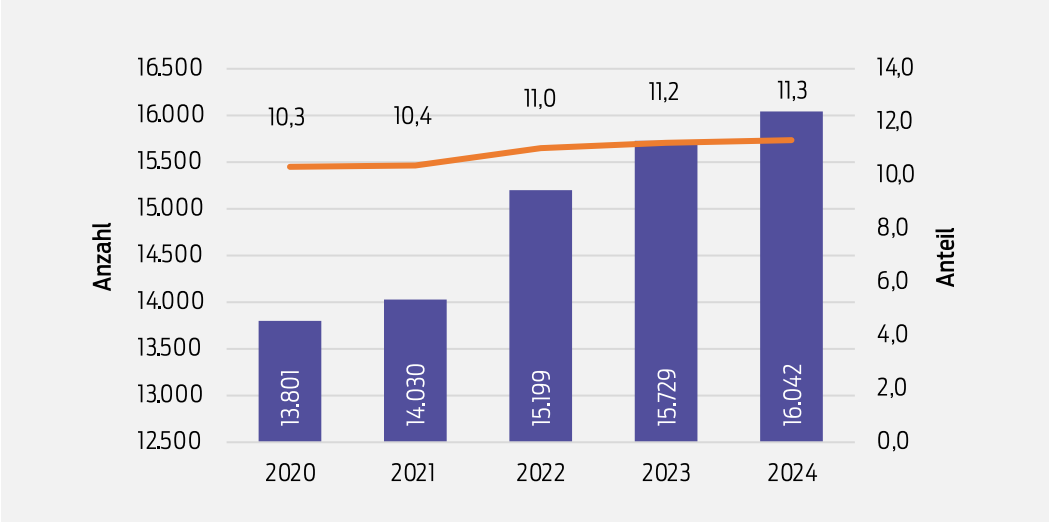
Als Armutsindikator wird die Transferleistungsquote herangezogen. Die Transferleistungsquote ist der Anteil der Empfänger*innen von Transferleistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts an der Bevölkerung 60plus insgesamt. Transferleistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts umfassen: Beziehende von Leistungen nach dem SGB II, SGB XII und AsylbLG.

Über 16.000 Senior*innen in der Stadt Hannover bezogen am 31.12.2024 Transferleistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts, darunter sind

- 11.083 Personen, die Leistungen nach dem SGB XII, Grundsicherung im Alter beziehen,
- 4.526 Personen, die Leistungen nach dem SGB II /Bürgergeld beziehen,
- 353 Personen, die SGB XII - Hilfe zum Lebensunterhalt beziehen und
- 80 Personen, die Leistungen nach dem AsylbLG beziehen.

Insgesamt lag die Transferleistungsquote bei Senior*innen bei 11,3 Prozent, Tendenz steigend. Die Altersarmutsquote stieg innerhalb eines Jahres um 313 Personen bzw. um 2 Prozent. Im Zeitraum von Ende 2020 bis Ende 2024 umfasste der Anstieg 2.241 Personen, bzw. 16,2 Prozent (vgl. Abbildung 8).

Abbildung 8: Altersarmut (60plus): Entwicklung 2020 bis 2024

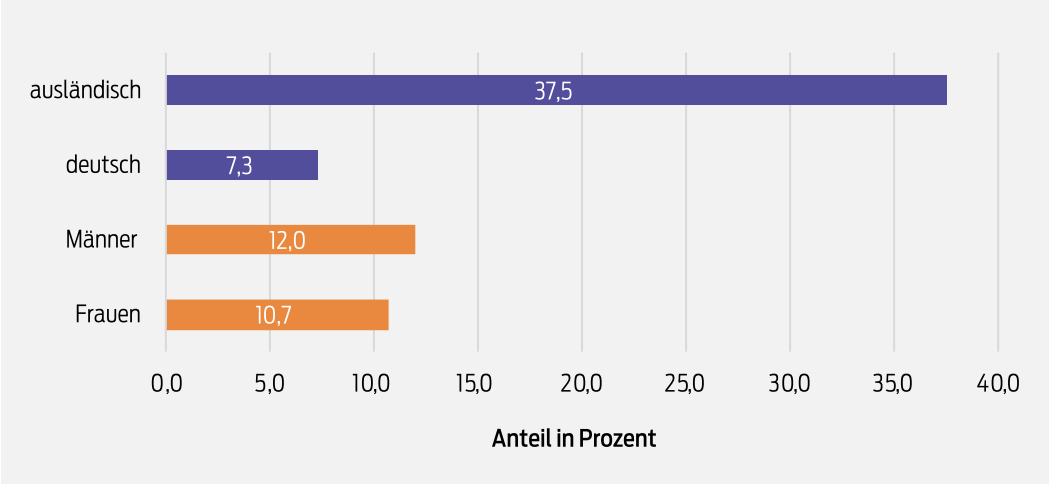


Quellen: Statistiken der Agentur für Arbeit u. Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik

Altersarmut bei Frauen und Männern: In absoluten Zahlen ausgedrückt zeigt sich, dass es Ende 2024 mehr armutsbetroffene Frauen (8.457) im Alter von 60 Jahren und älter in Hannover gibt, als gleichaltrige, armutsbetroffene Männer (7.585). Die hannoversche Transferleistungsquote der Männer liegt mit 12,0 Prozent allerdings etwas höher, als die der Frauen (10,7 Prozent) (vgl. Abbildung 9)

Armutsrisiko Einwanderung: 60-Jährige und ältere Hannoveraner*innen mit deutscher Staatsangehörigkeit beziehen deutlich seltener (7,3 Prozent) Transferleistungen, als Ältere mit ausländischer Staatsangehörigkeit (37,5 Prozent). In absoluten Zahlen ist die Anzahl deutscher Senior*innen mit Transferleistungsbezug allerdings höher (9.057), als die Anzahl ausländischer Senior*innen (6.985). (vgl. Abbildung 9)

Abbildung 9: Armutsquoten unterschiedlicher Senior*innengruppen , 31.12.2024



Quellen: Statistiken der Agentur für Arbeit u. Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik

Mit höherem Alter sinkt die Armutsquote: Bei Männern und Frauen in Hannover liegt die Armutsquote ab dem 85. Lebensjahr bei 5,4 Prozent. Wer dieses (hohe) Lebensalter erreicht, ist mit hoher Wahrscheinlichkeit seltener arm oder nimmt seltener Transferleistungen in Anspruch, trotz etwaigem Rechtsanspruch. 63 Prozent der hochaltrigen Transferleistungsbeziehenden sind Frauen. Allerdings sind auch 65 Prozent der hochaltrigen Bevölkerung weiblichen Geschlechts.

Dunkelziffer: In der Generation 60plus muss von einer erheblichen Dunkelziffer ausgegangen werden, weil Menschen trotz Rechtsanspruchs keine Leistungen beantragen, aus Fehlinformiertheit, Scham oder Überforderung.

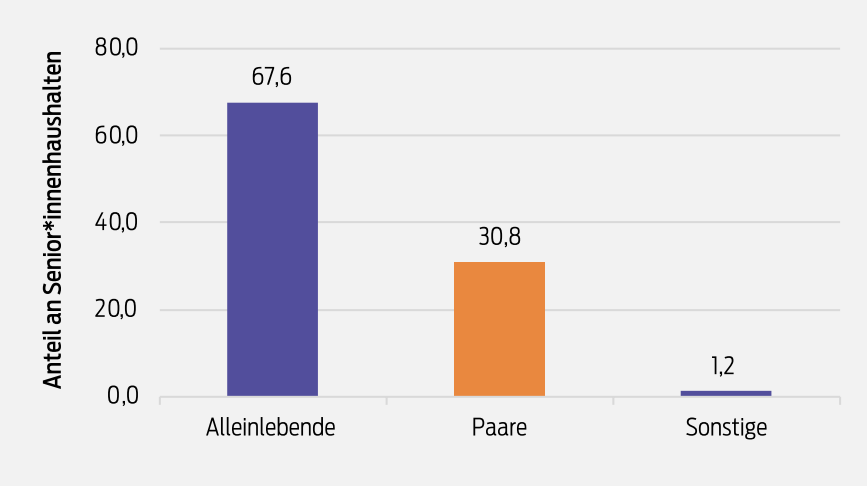
4. Zusammenleben – Senior*innenhaushalte

In jedem dritten Haushalt (33,6 Prozent) in Hannover lebte Ende 2024 mindestens eine Person im Alter von 60 Jahren und älter. Dies entspricht 104.184 Senior*innenhaushalten.

In 83.958 dieser Haushalte leben ausschließlich Personen ab 60 Jahren, was einem Anteil von 27 Prozent an allen Haushalten entspricht. Innerhalb dieser Gruppe dominieren Einpersonenhaushalte mit fast 56.800 Haushalten (67,6 Prozent). Rund 25.900 Haushalte (30,8 Prozent) werden von Paaren gebildet, während gut 1.000 Haushalte (1,2 Prozent) auf sonstige Mehrpersonenhaushalte entfallen, in denen ausschließlich Personen ab 60 Jahren leben (z. B. Senior*innen-WGs oder hochbetagte Menschen, die mit ihren ebenfalls mindestens 60-jährigen Kindern zusammenwohnen) (vgl. Abbildung 10).

Betrachtet man Haushalte, in denen ausschließlich Hochbetagte leben, ist der Anteil der Alleinlebenden noch deutlich höher: Hier leben 86 Prozent allein.

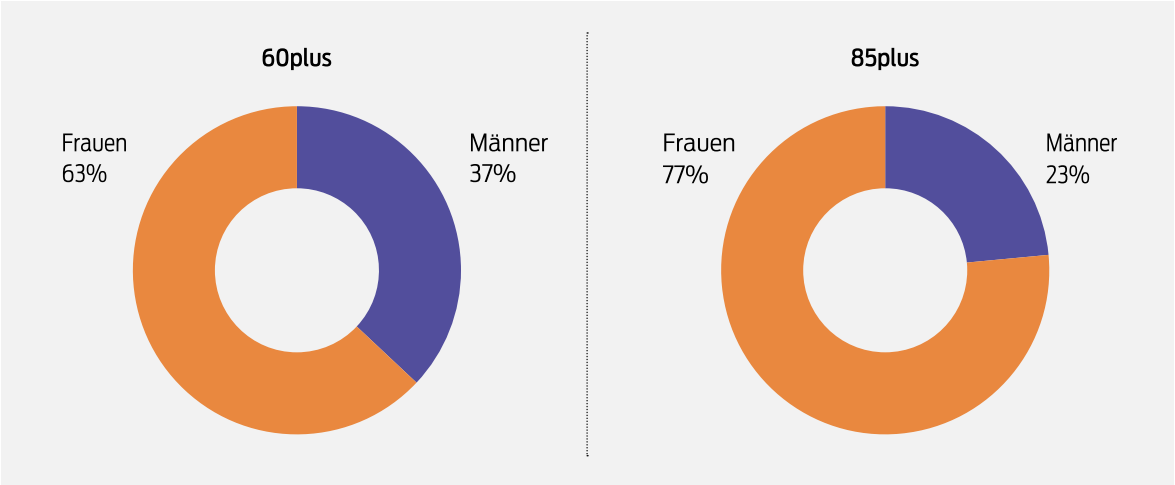
Abbildung 10: Senior*innenhaushalte, in denen ausschließlich 60-Jährige und Ältere leben nach Haushaltstyp, 31.12.2024



Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik (OE 18.04)

Fast zwei Drittel der Alleinlebenden im Alter von 60 Jahren und älter sind Frauen. Mit zunehmendem Alter steigt deren Anteil: unter den hochbetagten Alleinlebenden sind es mehr als drei Viertel (vgl. Abbildung 11).

Abbildung 11: Einpersonenhaushalte 60plus und 85plus nach Geschlecht, 31.12.2024



Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Sachgebiet Wahlen und Statistik (OE 18.04)

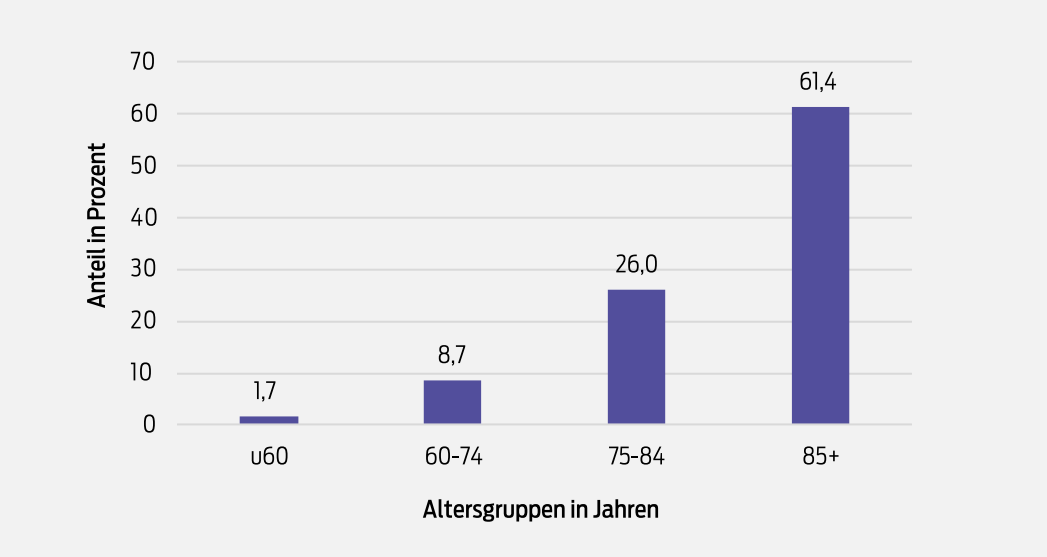
5. Pflegebedürftige Menschen in der Landeshauptstadt Hannover

Basierend auf den Daten der aktuellsten Pflegestatistik hat die Koordinationsstelle Sozialplanung mit der Drucksache 1191/2025 N1 über die Situation und Entwicklung pflegebedürftiger Menschen in der Landeshauptstadt Hannover informiert. Im Folgenden werden Eckdaten aus dieser Drucksache dargestellt.

Am 31.12.2023 waren 35.143 Menschen in der Stadt Hannover pflegebedürftig. Das bedeutet, dass 6,3 Prozent der hannoverschen Bevölkerung pflegebedürftig sind, auch Pflegequote genannt. Zu berücksichtigen ist, dass Leistungsansprüche geltend gemacht werden müssen und es also auch im Bereich der Pflegestatistik eine „Dunkelziffer" derjenigen geben kann, die zwar einen Anspruch haben, diesen aber nicht wahrnehmen. Das betrifft insbesondere die Pflege in häuslichem Umfeld durch An- und Zugehörige.

Mit höherem Alter steigt das Pflegerisiko. Im Alter von unter 60 Jahren sind 1,7 Prozent der hannoverschen Bevölkerung pflegebedürftig. In der Altersgruppe der 60 bis 74-Jährigen sind es bereits 8,7 Prozent und unter den 75 bis 84-Jährigen mehr als jede*r Vierte (26 Prozent). Unter den 85-Jährigen und Älteren sind Pflegebedürftige in der Überzahl: 61,4 Prozent haben ab diesem Alter einen Pflegebedarf (vgl. Abbildung 12).

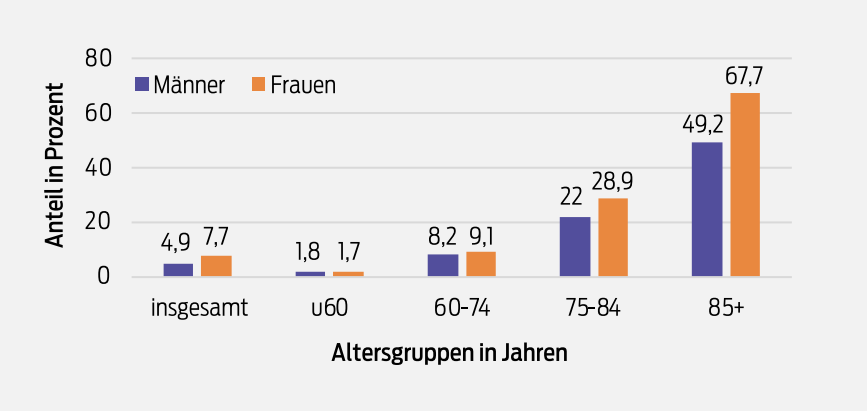
Abbildung 12: Pflegequoten nach Altersgruppen 2023



Quelle: Landesamt für Statistik: Pflegestatistik und Landeshauptstadt Hannover: Sachgebiet Wahlen und Statistik

Bis zum 74. Lebensjahr sind Anzahl und Anteil pflegebedürftiger Männer und Frauen ähnlich hoch. Ab dem 75. Lebensjahr zeigt sich eine deutlich höhere Pflegequote unter Frauen. Sie erreichen häufiger als Männer ein Lebensalter, indem das allgemeine Pflegerisiko steigt. Ab dem 85. Lebensjahr sind fast 68 Prozent der Frauen und 49 Prozent der Männer pflegebedürftig (vgl. Abbildung 13).

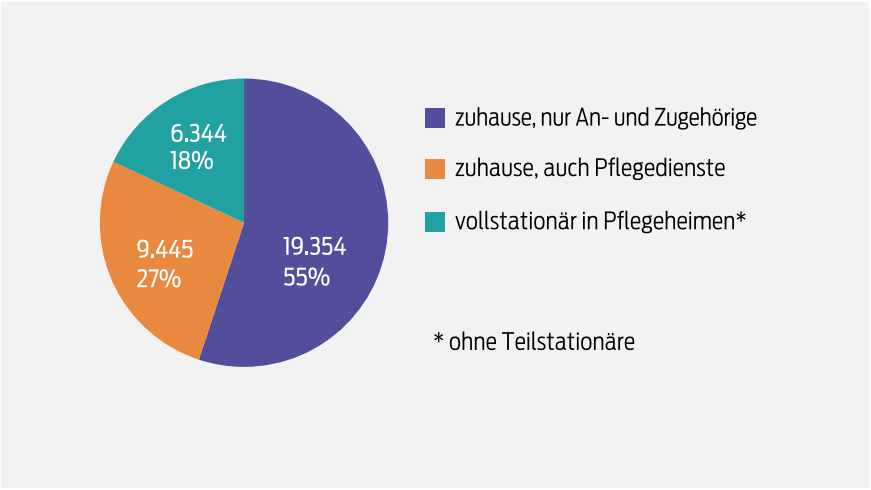
Abbildung 13: Pflegequoten nach Altersgruppen und Geschlecht 2023



Quelle: Landesamt für Statistik: Pflegestatistik und Landeshauptstadt Hannover: Sachgebiet Wahlen und Statistik

55 Prozent und damit mehr als die Hälfte aller Pflegebedürftigen wird ausschließlich durch An- und Zugehörige gepflegt. Weitere 27 Prozent nehmen ergänzend ambulante Pflegedienste in Anspruch. 18 Prozent der Pflegebedürftigen leben in einer stationären Pflegeeinrichtung. In Summe lebt die große Mehrheit von etwas mehr als 82 Prozent der pflegebedürftigen Menschen Hannovers in den eigenen vier Wänden (vgl. Abbildung 14).

Abbildung 14: Inanspruchnahme pflegerischer Versorgung 2023

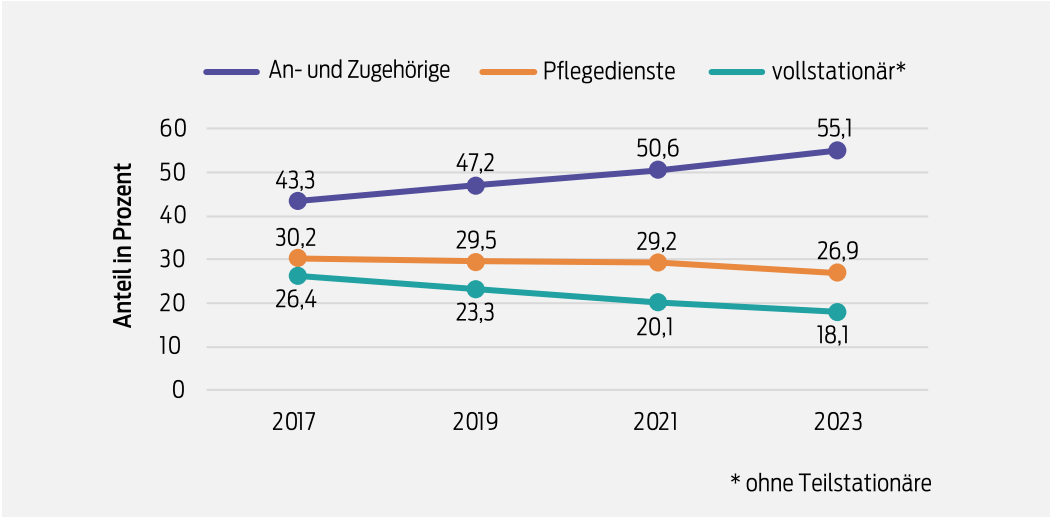


Quelle: Landesamt für Statistik: Pflegestatistik und Landeshauptstadt Hannover: Sachgebiet Wahlen und Statistik

Es zeigt sich seit vielen Jahren ein sukzessiver Trend in Richtung pflegerischer Versorgung in den eigenen vier Wänden. Die Abbildung 15 stellt die Entwicklung seit 2017 dar. Hier ist ein stark steigender Anteil der Pflege durch An- und Zugehörige zu sehen und gleichzeitig sinkende Anteile bei der Versorgung durch Ambulante Pflegedienste und in Pflegeheimen. Erklärungsansätze können sein:

- (strukturelle) Fehlversorgung im Pflegebereich
- eine generell steigende Bereitschaft An- und Zugehöriger – mindestens temporär – im häuslichen Umfeld zu pflegen.
- Der Pflegegrad: mehr als die Hälfte der durch An- und Zugehöriger gepflegten haben „nur“ den Pflegegrad 2.

Abbildung 15: Inanspruchnahme pflegerischer Versorgung – Entwicklung 2017 bis 2023



Quelle: Landesamt für Statistik: Pflegestatistik und Landeshauptstadt Hannover: Sachgebiet Wahlen und Statistik

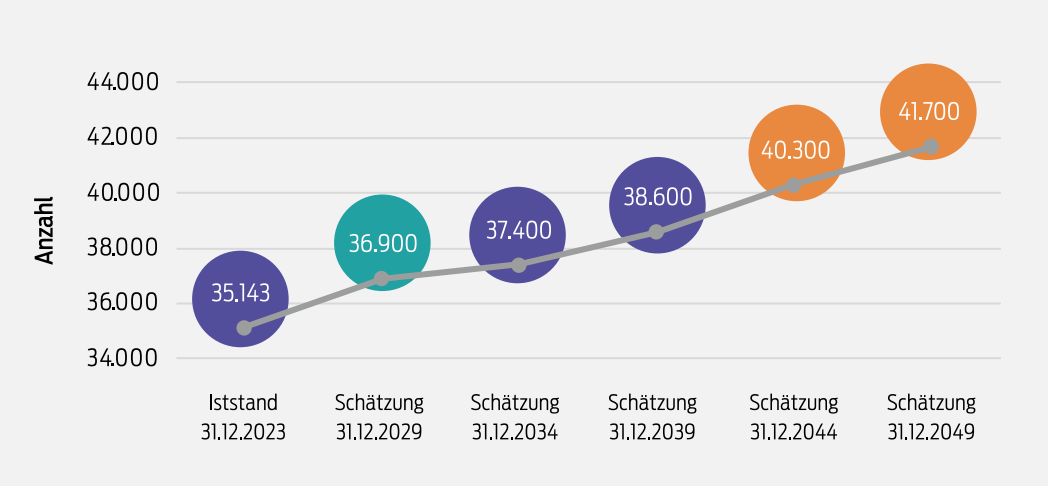
Die Informationsdrucksache 1191/2025 N1 beinhaltet eine Vorausschätzung Pflegebedürftiger bis zum Jahr 2049. Die Berechnungsmethode kann dort im Kapitel 7 nachgelesen werden.

Drei Phasen bei der Entwicklung der Anzahl Pflegebedürftiger bis Ende 2049 (vgl. Abbildung x16):

1. **Leichter Anstieg bis Ende der 2020er Jahre:** Die zuletzt stark steigende Anzahl Pflegebedürftiger ist auch Ausdruck der gestiegenen Anzahl der hochaltrigen Bevölkerung (85 Jahre und älter), was sich mindestens bis Ende dieses Jahrzehnt fortsetzen wird.
2. **Moderater Anstieg Anfang der 2030er Jahre:** Weil ein temporäres „Bevölkerungsplateau" unter den Hochaltrigen erwartet wird und vorübergehend geburtenschwächere Jahrgänge folgen, könnte die Anzahl der Pflegebedürftigen in den frühen 2030er Jahren nur moderat steigen.
3. **Starker Anstieg in den 2040er Jahren:** Die sogenannte „Babyboomer-Generation", also die Jahrgänge der zwischen Mitte der 1950er bis Mitte der 1960er Geborenen, führen in der Folge ab den 2040er Jahren wieder vermehrt dazu, dass Hannoveraner*innen in das für Pflege besonders relevante Alter kommen.

(Farbgebung der Punkte entspricht der Farbgebung der Überschriften 1-3)

Abbildung 16: Vorausgeschätzte Anzahl Pflegebedürftiger in Hannover 2023 bis 2049



Quellen: Berechnung der Koordinationsstelle Sozialplanung auf Basis: Landesamt für Statistik Niedersachsen: Pflegestatistik 2023 und Landeshauptstadt Hannover und Region Hannover (2025): Bevölkerungsprognose 2025 bis 2035 für die Region Hannover, die Landeshauptstadt Hannover und die Städte und Gemeinden des Umlands. Schriften zur Stadtentwicklung Band 147, Oktober 2025

Die Vorausschätzung zeigt den alleinigen Impuls der alternden Bevölkerung auf das Ausmaß von Pflegebedürftigkeit nach heutigem Pflegebegriff. Hierzu wurden alters- und geschlechtsspezifische Pflegequoten vom 31.12.2023 „eingefroren", auf die Bevölkerungsvorausschätzung für Hannover bezogen und bis ins Jahr 2049 fortgeschrieben. Die Vorausschätzung skizziert daher den demografisch bedingten Mindestanstieg.

Teil II: Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Senior*innenarbeit und Pflege

Claudia Müller, Universität Siegen

Einführung

Die Digitalisierung durchdringt zunehmend alle Lebensbereiche und stellt auch die Senior*innenarbeit und Pflege vor tiefgreifende Veränderungen. Für eine alternde Gesellschaft ist sie dabei weit mehr als ein technologischer Trend: Sie ist eine zentrale gesellschaftliche Gestaltungsaufgabe. Im Kontext kommunaler Entwicklung und sozialpolitischer Planung wird Digitalisierung daher nicht primär als technische Modernisierung verstanden, sondern als Handlungsfeld, das entscheidend dazu beiträgt, Lebensqualität, Teilhabe und Selbstbestimmung im Alter zu sichern. Die Frage ist nicht, ob Digitalisierung stattfindet, sondern wie sie gestaltet wird – und für wen. Dabei rückt insbesondere die Verantwortung der Kommunen im Rahmen der öffentlichen Daseinsvorsorge in den Fokus. Digitale Teilhabe wird zunehmend zu einer Voraussetzung für gesellschaftliche Partizipation und damit zu einer zentralen Dimension sozialer Gerechtigkeit.

Diese Entwicklungen sind nicht isoliert zu betrachten, sondern stehen in einem engen Wechselverhältnis: Die digitale Transformation verändert die Lebensbedingungen älterer Menschen, während zugleich deren gesellschaftliche Teilhabe davon abhängt, inwiefern sie an digitalen Prozessen partizipieren können. Vor diesem Hintergrund gewinnt die Senior*innenarbeit als Feld der Bildung, Teilhabe und sozialen Integration zunehmend an Bedeutung.

Das Alter ist heute nicht mehr lediglich als Phase des Rückzugs aus Erwerbsarbeit zu verstehen, sondern als eigenständige Lebensphase mit vielfältigen Entwicklungsmöglichkeiten. Die nachberufliche Lebenszeit kann mehrere Jahrzehnte umfassen und ist durch unterschiedliche Lebenslagen, Interessen und Bedürfnisse geprägt. Digitalisierung kann diese Phase bereichern, indem sie neue Zugänge zu Bildung, Kommunikation und gesellschaftlicher Teilhabe eröffnet. Gleichzeitig birgt sie jedoch das Risiko, bestehende Ungleichheiten zu verstärken, wenn bestimmte Gruppen von digitalen Entwicklungen ausgeschlossen bleiben.

Digitalisierung als sozio-technischer Prozess

Um die Auswirkungen der Digitalisierung auf Senior*innenarbeit und Pflege angemessen zu analysieren, ist ein Verständnis von Digitalisierung als sozio-technischer Prozess notwendig. Digitale Technologien sind nicht lediglich Werkzeuge, sondern Bestandteil komplexer sozialer Systeme. Sie entstehen im

Zusammenspiel von technischen Möglichkeiten, gesellschaftlichen Erwartungen und alltäglichen Praktiken. Gleichzeitig verändern sie diese Praktiken und tragen zur Neugestaltung sozialer Wirklichkeiten bei.

Diese Perspektive verdeutlicht, dass Digitalisierung nicht allein durch technische Innovationen gestaltet werden kann. Vielmehr müssen soziale Kontexte, kulturelle Bedeutungen und individuelle Aneignungsprozesse berücksichtigt werden. Insbesondere in der Arbeit mit älteren Menschen ist es entscheidend, Technologien an deren Lebenswelt auszurichten und nicht umgekehrt.

Digitale Teilhabe und digitale Ungleichheit im Alter

Ein zentrales Spannungsfeld der Digitalisierung liegt in der Frage der digitalen Teilhabe. Während digitale Technologien neue Möglichkeiten eröffnen, bleibt ein erheblicher Teil der älteren Bevölkerung von diesen Entwicklungen ausgeschlossen. Digitale Ungleichheit zeigt sich dabei nicht nur im Zugang zu Geräten oder Internet, sondern zunehmend in der Fähigkeit, digitale Technologien kompetent und selbstbestimmt zu nutzen.

Forschung zeigt, dass die digitale Inklusion älterer Menschen ein komplexer Prozess ist, der durch das Zusammenspiel verschiedener Faktoren geprägt wird. Das sogenannte Multilevel-Modell verdeutlicht, dass digitale Kompetenz auf unterschiedlichen Ebenen entsteht: gesellschaftliche Diskurse über Alter und Technologie, institutionelle Rahmenbedingungen, individuelle Lebenswelten sowie konkrete Lern- und Interaktionsprozesse wirken zusammen. Digitale Exklusion ist somit nicht ausschließlich ein individuelles Problem mangelnder Fähigkeiten, sondern Ausdruck struktureller und sozialer Ungleichheiten.

Vor diesem Hintergrund gewinnt die Berücksichtigung von Diversität im Alter zentrale Bedeutung. Ältere Menschen unterscheiden sich erheblich hinsichtlich Bildung, Einkommen, Geschlecht, Migrationserfahrung, gesundheitlicher Situation und Technikaffinität. Eine einheitliche Strategie zur Förderung digitaler Kompetenzen greift daher zu kurz. Vielmehr bedarf es differenzierter und zielgruppenspezifischer Ansätze.

Ein wichtiger Baustein ist die Schaffung dezentraler Orte für Bildungs- und Kompetenzerwerb. Forschung zeigt, dass Lernen im Alter besonders erfolgreich ist, wenn es wohnortnah, niedrigschwellig und in vertrauten sozialen Kontexten stattfindet. Einrichtungen wie Nachbarschaftszentren, Mehrgenerationenhäuser oder Begegnungsstätten bieten hierfür geeignete Rahmenbedingungen, da sie an bestehende soziale Netzwerke anknüpfen und Vertrauen schaffen. Solche Orte ermöglichen nicht nur formale Lernangebote, sondern auch informelle Lernprozesse im Alltag. Darüber hinaus sind differenzierte Bildungsangebote erforderlich, die die Vielfalt der Zielgruppe berücksichtigen. Studien zeigen, dass insbesondere migrationssensible und zielgruppenspezifische Ansätze notwendig sind, um digitale Teilhabe zu fördern und Exklusionsrisiken zu reduzieren. Sprache, kulturelle Erfahrungen und unterschiedliche Bildungsbiografien spielen dabei eine zentrale Rolle. Ein weiterer wichtiger Aspekt betrifft die stationäre Pflege. Bewohner*innen von Pflegeeinrichtungen sind häufig von digitaler Teilhabe ausgeschlossen, obwohl digitale Technologien gerade hier Potenziale für Kommunikation und Lebensqualität bieten. Daher ist es notwendig, Alltagsbegleiter*innen und Pflegepersonal gezielt zu schulen, damit sie Bewohner*innen beim Zugang zu digitalen Medien unterstützen können. Solche Qualifizierungsmaßnahmen tragen dazu bei, digitale Teilhabe auch in institutionellen Kontexten zu ermöglichen und soziale Isolation zu reduzieren.

Insgesamt wird deutlich, dass digitale Teilhabe im Alter nur durch ein Zusammenspiel verschiedener Maßnahmen erreicht werden kann. Neben individuellen Kompetenzen sind insbesondere soziale Strukturen, institutionelle Angebote und kultursensible Ansätze entscheidend. Hinzu kommt, dass negative Altersbilder die Nutzung digitaler Technologien beeinflussen können. Wenn ältere Menschen sich selbst als „zu alt“ oder „nicht kompetent“ wahrnehmen, kann dies die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit digitalen Technologien erheblich reduzieren. Gleichzeitig existieren jedoch auch viele ältere Menschen, die aktiv digitale Kompetenzen erwerben und ihre Nutzung erweitern möchten. Diese Heterogenität des Alters muss in der Senior*innenarbeit berücksichtigt werden.

Chancen der Digitalisierung für die Senior*innenarbeit

Die Digitalisierung eröffnet vielfältige Chancen für die Senior*innenarbeit, insbesondere im Bereich der

Teilhabe, Selbstbestimmung und sozialen Integration. Digitale Technologien ermöglichen den Zugang zu Informationen, sozialen Netzwerken und Dienstleistungen unabhängig von räumlichen Einschränkungen. Für Menschen mit eingeschränkter Mobilität können sie neue Möglichkeiten der gesellschaftlichen Beteiligung schaffen.

Ein zentraler Aspekt ist die Förderung von Bildung im Alter. Digitale Kompetenzen werden zunehmend zu einer Voraussetzung für die Alltagsbewältigung und gesellschaftlichen Teilhabe. Dabei umfasst digitale Bildung nicht nur funktionale Fähigkeiten, sondern auch reflexive Kompetenzen, die eine kritische Auseinandersetzung mit digitalen Inhalten ermöglichen. Senior*innenarbeit kann hier eine Schlüsselrolle übernehmen, indem sie niedrigschwellige und lebensweltorientierte Bildungsangebote bereitstellt.

Darüber hinaus eröffnet Digitalisierung neue Perspektiven für sozialraumorientierte und stadtteilbezogene Ansätze in der Senior*innenarbeit. In der gerontologischen und sozialpolitischen Diskussion wird betont, dass Altern maßgeblich im unmittelbaren Lebensumfeld – also im Quartier oder Stadtteil – gestaltet wird. Digitale Technologien können dazu beitragen, lokale Netzwerke zu stärken, Informationen über Angebote sichtbar zu machen und die Kommunikation zwischen Akteur*innen zu verbessern. So können beispielsweise digitale Plattformen oder Kommunikationsdienste dazu beitragen, Nachbarschaftsnetzwerke zu organisieren, ehrenamtliches Engagement zu koordinieren oder niedrigschwellige Unterstützungsangebote zugänglich zu machen. Gerade in sozialraumorientierten Ansätzen, die auf die Aktivierung lokaler Ressourcen und die Beteiligung der Bewohner*innen setzen, kann Digitalisierung als verbindendes Element wirken.

Eng damit verbunden ist das Konzept der Caring Communities. Dieses beschreibt lokale Gemeinschaften, in denen Sorgearbeit gemeinschaftlich organisiert wird und nicht ausschließlich durch professionelle Dienste erfolgt. Ziel ist es, Unterstützungsstrukturen zu schaffen, die soziale Teilhabe, Selbstbestimmung und gegenseitige Hilfe fördern. Digitalisierung kann solche Gemeinschaften unterstützen, indem sie Kommunikations- und Koordinationsprozesse erleichtert, Informationen bündelt und neue Formen der Zusammenarbeit ermöglicht.

Senior*innenarbeit kann in diesem Kontext als zentraler Knotenpunkt fungieren. Sie verbindet Bildungsangebote, soziale Netzwerke und Engagementstrukturen und schafft Räume, in denen digitale Kompetenzen gemeinsam entwickelt werden. Informelle Lernkontexte – etwa in Begegnungsstätten oder Nachbarschaftstreffs – bieten hierfür besonders geeignete Rahmenbedingungen. Darüber hinaus kann Digitalisierung bürgerschaftliches Engagement stärken. Ältere Menschen sind eine zentrale Ressource für freiwillige Tätigkeiten und tragen wesentlich zum sozialen Zusammenhalt bei. Digitale Technologien ermöglichen neue Formen der Vernetzung und Koordination und können dazu beitragen, Engagement sichtbarer und zugänglicher zu machen.

Partizipation und Aneignung als zentrale Gestaltungsprinzipien

Ein entscheidender Faktor für eine gelingende Digitalisierung in der Senior*innenarbeit ist die aktive Beteiligung älterer Menschen an Gestaltungsprozessen. Partizipative Ansätze wie das Participatory Design zielen darauf ab, Nutzer*innen frühzeitig und kontinuierlich in die Entwicklung digitaler Technologien einzubeziehen.

Dabei wird deutlich, dass zwischen Entwickler*innen und Nutzer*innen häufig unterschiedliche Wissens- und Erfahrungshorizonte bestehen. Während Entwickler*innen über technisches Wissen verfügen, fehlt ihnen häufig das Verständnis für die Lebensrealitäten älterer Menschen. Umgekehrt fehlt es vielen älteren Menschen an technischer Vorstellungskraft, um mögliche Anwendungen digitaler Technologien zu antizipieren. Partizipative Prozesse schaffen einen gemeinsamen Raum, in dem diese Perspektiven zusammengeführt werden können.

Eng damit verbunden ist der Begriff der Aneignung. Technologien werden nicht einfach genutzt, sondern aktiv in den Alltag integriert und an individuelle Bedürfnisse angepasst. Dieser Prozess umfasst sowohl praktische als auch symbolische Dimensionen: Er betrifft die Entwicklung von Nutzungskompetenzen ebenso wie die Veränderung von Selbstbildern im Umgang mit Technologie. Senior*innenarbeit kann diese Aneignungsprozesse gezielt unterstützen, indem sie Lernräume schafft, die auf Vertrauen, Unterstützung und gemeinschaftlichem Lernen basieren.

Risiken der Digitalisierung

Trotz der genannten Chancen birgt die Digitalisierung erhebliche Risiken, die insbesondere für ältere Menschen eine besondere Relevanz besitzen. Neben strukturellen Exklusionsmechanismen treten zunehmend auch informationsbezogene und sicherheitsrelevante Risiken in den Vordergrund.

Ein zentrales Problemfeld stellt die Verbreitung von Falschinformationen (Fake News) dar. Studien zeigen, dass ältere Menschen im Durchschnitt anfälliger für Desinformation sind als jüngere Bevölkerungsgruppen. Dies hängt unter anderem mit geringerer digitaler Erfahrung, eingeschränkter Medienkompetenz sowie mit veränderten kognitiven Verarbeitungsprozessen im Alter zusammen. Ältere Nutzer*innen greifen häufiger auf heuristische Bewertungsstrategien zurück, etwa die Einschätzung von Informationen anhand von Vertrautheit oder emotionaler Ansprache. Dadurch steigt die Wahrscheinlichkeit, Falschinformationen als glaubwürdig einzustufen.

Ein weiteres erhebliches Risiko besteht im Bereich der Cyberkriminalität, insbesondere durch das sog. Phishing. Beim Phishing versuchen Angreifer*innen, über gefälschte E-Mails, Webseiten oder Nachrichten sensible Daten wie Passwörter oder Bankinformationen zu erlangen. Ältere Menschen sind hier besonders gefährdet, da ihnen oft Erfahrungswissen im Umgang mit solchen Betrugsformen fehlt und sie digitale Kommunikationsformen weniger routiniert einschätzen können. Zudem nutzen Täter gezielt soziale Vertrauensmechanismen, etwa durch angebliche Behördenkontakte oder familiäre Notlagen, die gerade bei älteren Menschen eine hohe emotionale Wirkung entfalten können.

Diese Risiken sind eng mit dem Konzept der digitalen Souveränität verbunden: Ohne ausreichende Kompetenzen zur kritischen Bewertung von Informationen und zur Einschätzung von Sicherheitsrisiken kann Digitalisierung zu einem Faktor der Verunsicherung werden, anstatt Teilhabe zu ermöglichen.

Vor diesem Hintergrund gewinnen unterstützende Begleitstrukturen eine zentrale Bedeutung. In der Forschung wird insbesondere die Rolle sogenannter Lotsen*innenmodelle hervorgehoben. Dazu zählen beispielsweise Digitallots*innen oder Technikbegleiter*innen, die ältere Menschen individuell beim Einstieg in die digitale Welt unterstützen. Forschung zeigt, dass peer-basierte Lernformate und langfristige Unterstützungsstrukturen besonders wirksam sind, da sie auf Augenhöhe stattfinden und an bestehende soziale Netzwerke anknüpfen.

Neben diesen informationsbezogenen Risiken bleibt die strukturelle Dimension der digitalen Ungleichheit bestehen. Menschen mit geringem Einkommen, niedriger Bildung oder gesundheitlichen Einschränkungen sind weiterhin besonders gefährdet, von digitalen Entwicklungen ausgeschlossen zu werden. Auch regionale Unterschiede, etwa im Zugang zu Infrastruktur oder Bildungsangeboten, verstärken diese Problematik.

Digitalisierung in der Pflege

Die Digitalisierung bietet auch im Bereich der Pflege wichtige Potenziale, insbesondere im Hinblick auf präventive Ansätze. Digitale Technologien wie Sensoren, Wearables oder telemedizinische Anwendungen ermöglichen eine frühzeitige Erkennung von gesundheitlichen Veränderungen und Risiken, etwa im Hinblick auf Sturzgefahr oder Mobilitätsverlust. Dadurch können präventive Maßnahmen rechtzeitig eingeleitet und Pflegebedarfe hinausgezögert werden. Ebenso können sozio-technische Systeme zur Entlastung von Pflegekräften beitragen und die Selbstständigkeit älterer Menschen fördern. Beispiele sind telemedizinische Anwendungen, digitale Dokumentationssysteme oder technische Assistenzsysteme im häuslichen Umfeld. Zugleich kann Digitalisierung die Gesundheitskompetenz älterer Menschen stärken. Digitale Informations- und Trainingsangebote unterstützen sie dabei, aktiv zur Erhaltung ihrer Gesundheit beizutragen.

Gleichzeitig bleibt festzuhalten, dass digitale Technologien Pflege nicht ersetzen können. Prävention und Versorgung mit digitalen Systemen ist nur dann wirksam, wenn sie in soziale und pflegerische Strukturen eingebettet sind.

Anforderungen an eine inklusive Digitalisierung

Um die Chancen der Digitalisierung zu nutzen und Risiken zu minimieren, bedarf es einer inklusiven und sozial orientierten Gestaltung. Zentrale Voraussetzungen sind der Ausbau niedrigschwelliger Bildungsangebote, die Stärkung kommunaler Infrastrukturen sowie die Förderung partizipativer Prozesse.

Digitale Teilhabe sollte damit als ein wesentlicher Bestandteil der Daseinsvorsorge verstanden werden. Dies erfordert eine enge Verzahnung von Digital- und Sozialpolitik sowie klare Zuständigkeiten auf verschiedenen politischen Ebenen. Kommunen spielen dabei eine Schlüsselrolle, da sie den unmittelbaren Zugang zu Bildungs- und Unterstützungsangeboten organisieren können.

Darüber hinaus ist es notwendig, die Vielfalt des Alters stärker zu berücksichtigen. Ältere Menschen sind keine homogene Gruppe, sondern unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Lebenslagen, Erfahrungen und Kompetenzen. Digitale Angebote müssen dieser Vielfalt gerecht werden.

Fazit

Die Digitalisierung in der Senior*innenarbeit und Pflege ist durch ein Spannungsverhältnis von Chancen und Risiken gekennzeichnet. Sie kann zur Förderung von Teilhabe, Selbstbestimmung und Lebensqualität beitragen, birgt jedoch zugleich das Risiko der Exklusion und der Verstärkung sozialer Ungleichheiten.

Entscheidend ist, Digitalisierung nicht als rein technisches Projekt zu verstehen, sondern als gesellschaftliche Gestaltungsaufgabe. Senior*innenarbeit kommt dabei eine zentrale Rolle zu, da sie Bildungsprozesse, soziale Integration und partizipative Gestaltung miteinander verbindet.

Eine zukunftsfähige Digitalisierung muss sich an den Lebenswelten älterer Menschen orientieren, ihre Beteiligung sichern und soziale Gerechtigkeit fördern. Unter diesen Bedingungen kann sie ihr Potenzial entfalten und zu einer inklusiven Gesellschaft beitragen.

Zur Autorin
Claudia Müller ist Professorin an der Universität Siegen und leitet den Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik, insb. IT für die alternde Gesellschaft. Sie forscht seit 20 Jahren im Bereich der partizipativen Gestaltung sozio-technischer Systeme in Gesundheit und Pflege, u.a. in den Schwerpunktbereichen Demenzpflege, quartiersbasierte und ländliche Gesundheitsversorgung, Caring Communities, KI in der Medizin, Barrierefreie Arbeitsplätze und Digitalkompetenz.
Kontakt: claudia.mueller@uni-siegen.de

Handlungsfelder

- Handlungsfeld 1: Digitale Souveränität, Kompetenzerwerb und Bildung im Alter
- Handlungsfeld 2: Information und Beratung
- Handlungsfeld 3: Teilhabe, Begegnung, Engagement
- Handlungsfeld 4: Gesundheit und Versorgung
- Handlungsfeld 5: Leben und Wohnen

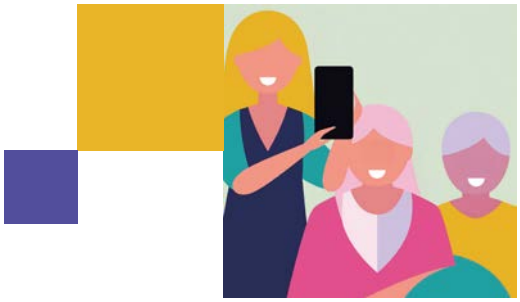
Handlungsfeld 1

Digitale Souveränität, Kompetenzerwerb und Bildung im Alter

1.1 Digitale Mündigkeit – eine Schlüsselkompetenz im Alter / Elisabeth Bubolz-Lutz 27

1.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 30

1



1.1. Einführung: Digitale Mündigkeit – eine Schlüsselkompetenz im Alter

Elisabeth Bubolz-Lutz, Universität Duisburg-Essen

Die Digitalisierung durchdringt inzwischen alle Lebensbereiche: Wer hier den Anschluss nicht findet, läuft Gefahr, den Anschluss zu verlieren und ins Abseits zu geraten. Deshalb ist es lebenswichtig, dass gerade diejenigen Älteren, die noch „offline" sind und keine Erfahrungen mit der Nutzung von Smartphone, Tablets oder Computern haben, sich für die neuen Technologien öffnen und den Weg ins digitale Zeitalter finden können. Bundesweit sind noch fünf Millionen Ältere (ab 60plus) „offline" – insbesondere Senior*innen mit Migrationshintergrund, eher zurückgezogene Personen mit Pflegebedarf oder chronischen Erkrankungen, oder aber hochaltrige Frauen. Eine aktuelle Studie ergab: Je älter Personen sind, desto weniger Mut und Gelegenheit haben sie, den Umgang mit Technik zu erlernen.[5] Obwohl die Wissenschaft den Nachweis erbracht hat, dass Lernen im Alter möglich ist und sich positive Effekte wie mehr Lebenszufriedenheit und Flexibilität einstellen, fehlt vielen Älteren das Selbstvertrauen in die eigene Lernfähigkeit, aber auch das Vertrauen in die neuen unbekannten Technologien.[6] Manche haben zudem keinen Zugang zu Geräten oder sie verfügen nicht über einen Internetanschluss. Unter besseren Bedingungen kann im günstigsten Fall digitale Bildung für Ältere ein neues, das eigene Leben bereicherndes Lernfeld werden.

Die Stadt Hannover will mit ihrem „Senior*innenplan 2030" Vorreiterin sein: Dafür, dass möglichst alle ihre älteren und hochaltrigen Bürger*innen an den technischen Entwicklungen teilhaben und hierzu entsprechende Kompetenzen erwerben können. Je weiter der Prozess der Digitalisierung der Verwaltung voranschreitet, desto mehr wird deutlich, wie wichtig es ist, im Rahmen der Daseinsvorsorge Zugangshindernisse und Benachteiligungen abzubauen und Möglichkeiten anzubieten, dass Senior*innen selbst digital aktiv werden können. Damit möglichst viele die Chance haben, digitale Technologie in ihrem persönlichen Leben zu nutzen und in der Lage sind, die Konsequenzen des digitalisierten Handelns selbst einzuschätzen, ist sowohl eine kultursensible als auch eine geschlechtergerechte Vorgehensweise angezeigt. So zielt digitale (Senioren*innen-)Bildung nicht nur auf ein Grundverständnis technischer Geräte und eine Nutzungskompetenz, sondern auch auf die Stärkung von „digitaler Souveränität" bzw. „digitaler Mündigkeit"[7] im Sinne von Kritikfähigkeit und einer umsichtigen Nutzung. Der Rat der Europäischen Union beschrieb im Zusammenhang mit dem Begriff der „digitalen Kompetenz" bereits 2018, welche Fähigkeiten und Fertigkeiten, Kenntnisse und Einstellungen jeder Einzelne erwerben sollte, um in der Lage zu sein, „digitale Technologien für die aktive Bürgerschaft und soziale Inklusion, die

Zusammenarbeit mit anderen und die Kreativität zur Verfolgung persönlicher, gesellschaftlicher oder kommerzieller Ziele zu nutzen“[8] . Somit soll europaweit im Rahmen des lebenslangen Lernens über den Erwerb digitaler Kompetenzen die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben gefördert werden.

Gerade in Bezug auf die Diversität und Individualität der älteren und hochaltrigen Menschen ist allerdings Differenzierung gefragt. So tut nicht jedem die Nutzung von digitaler Technik gleichermaßen gut: Personen mit einer Demenzerkrankung können etwa besonders irritiert sein, wenn sie von Robotern angesprochen werden, Personen mit Sehschwäche benötigen spezielle Geräte, damit sie nicht ständig an ihre Grenzen stoßen. Deshalb gilt: Digitale Geräte sollten niemals als Ersatz für persönliche Beziehungen eingesetzt werden. Sinnvoll ist hingegen, wenn z. B. ehrenamtlich engagierte Personen die Interessierten jeweils individuell in die Nutzungsmöglichkeiten einführen und ihnen bei der Wahl von passenden Endgeräten zur Seite stehen. Dazu ist zunächst eine Vertrauensbasis zu schaffen, und in einem zweiten Schritt ist abzuklären, für welche Situation der Einsatz des jeweiligen Gerätes gedacht ist.

Umsetzung: Miteinander geplante unterschiedliche Maßnahmen versprechen Erfolg

Um allen Menschen digitale Teilhabe zu ermöglichen, erweisen sich erfahrungsgemäß unterschiedliche miteinander abgestimmte Maßnahmen als zielführend, die in einem partizipativ angelegten Prozess von Politik, Verwaltung sowie Bürger*innen getragen werden. Hier spielen nicht nur die Bedarfslagen der potentiell am Lernen Interessierten, sondern auch die bereits digital versierten Senior*innen eine entscheidende Rolle, ebenso soziale Organisationen, Einrichtungen der Bildung und Pflege, Verbände und Vereine, die ihren Part bei der Umsetzung spielen.

Zur Frage, wie sich digitale Bildung mit Älteren konzipieren und gestalten lässt, liegen inzwischen zahlreiche fachliche Konzepte und evaluierte Erfahrungen aus anderen Kommunen zum Auf- und Ausbau von differenzierten, niedrigschwelligen, teils muttersprachlichen Bildungs- und Unterstützungsangeboten vor. Bewährt haben sich – wie etwa in Gelsenkirchen in einem Modellprojekt QuartiersNETZ 2014-2018 erprobt – Einrichtung und Förderung geeigneter dezentraler Lern- und Erfahrungsorte wie etwa eines „Technik-Treffs“, in denen digitale Entwicklungen wie Smartphones, Virtual Reality Brillen oder technische Assistenzsysteme sowie Zugänge zu Künstlicher Intelligenz ausprobiert und erlebt werden können, um damit den Mehrwert von Digitalisierung erlebbar zu machen. Zudem können offene Technik-sprechstunden in der Verwaltung bei der Stellung von digitalen Anträgen begleiten und unterstützen.

Bildungsangebote mit Bezug und unter Nutzung von Digitalisierung sind auf den verschiedenen Ebenen zukunftsweisend:

- Speziell ausgerichtete individuelle Angebote für Interessierte, etwa hochaltrige Frauen, Einsteiger*innen in die digitale Welt, Menschen mit Migrationshintergrund, aber auch ältere Menschen mit fortgeschrittenen digitalen Fähigkeiten
- Veranstaltungen mit Expert*innen zu Themen wie „Erkennen von Fake-News“, „Künstliche Intelligenz“ oder „elektronischer Patientenakte“
- Fortbildungen für Alltagsbegleiter*innen, die geschult werden, um vor Ort Bewohner*innen in der stationären Langzeitpflege oder Menschen in der häuslichen Pflege bei digitalen Fragen zu unterstützen.[9]
- Fortbildungen für ehrenamtliche Technikbegleiter*innen (erprobte Curricula stehen im Internet zur Nutzung bereit, z. B. Bubolz-Lutz & Stiel 2018[10])
- Schulungen für Multiplikator*innen bzw. Mentor*innen, die solche Freiwilligen-Initiativen aufbauen und ehrenamtliche Technikbegleiter*innen qualifizieren und weiter fachlich begleiten.

Um all das umzusetzen, sind kommunale Ressourcen notwendig, etwa wenn Technik-Treffpunkte implementiert und mit neuester Technik ausgestattet werden. Auch sind „Orte“ anzumieten und zu betreuen, z. B. in Volkshochschulen, Bibliotheken oder leerstehenden, leicht zugänglichen Ladenlokalen, die zu Kurzbesuchen und zum Experimentieren einladen.

Digitale Bildung erweist sich als eine Zukunftschance, etwa in Bezug auf die Förderung des Generationendialogs, in den Schüler*innen einbezogen werden, die

ihre digitalen Kenntnisse an die älteren Generationen vermitteln. Denkbar ist auch ein Engagement von Studierenden, die im Rahmen von Praxisprojekten im „Tandem“ mit Senior*innen Technikbegleitung erlernen und hier engagiert sind.

Abschluss: Digitales Lernen – das gemeinsame Anliegen stärkt Zusammenhalt und Gemeinsinn

Eine kommunal gewollte und gerahmte Initiative zur digitalen Bildung erweist sich als Entwicklungsimpuls für alle involvierten Akteur*innen, die dieses Vorhaben zu ihrer eigenen gemeinsamen Sache machen. Erst in der Vernetzung von digitalen Angeboten in Quartier oder Stadtteil mit Volkshochschulen, Wohlfahrtsverbänden, Kirchengemeinden, aber auch mit anderen Initiativen zur Begleitung des Bürger *innenengagements kann sich in der Stadtgesellschaft eine Wirkung entfalten, die weit über das Erlernen digitaler Kompetenzen hinausgeht: Über das gemeinsame Interesse am Erlernen und die Vermittlung von Medienkompetenz wird insbesondere für manche Ältere, die eher immobil sind oder zurückgezogen leben, ein Anlass geboten, Kontakte aufzubauen und so aus der eigenen Isolation oder Einsamkeit herauszufinden. Die bisherigen Erfahrungen mit solchen Initiativen zeigen, dass hier nicht nur für die einbezogenen Menschen, sondern durch die zahlreichen mit solchen Vorhaben verknüpften Vernetzungsaktionen auch für lokale Organisationen ein Mehrwert liegt. Das zielgerichtete Handeln für ein gemeinsames zukunftsorientiertes Anliegen, in dem gegenseitige Unterstützung und gemeinsames Lernen Raum haben, bringt unterschiedliche Generationen und Gruppierungen zusammen und stärkt Zusammenhalt und Gemeinsinn vor Ort.

Zur Autorin
Elisabeth Bubolz-Lutz ist (Senior-)Professorin an der Universität Duisburg-Essen zur Geragogik/ Altersbildung, Mitautorin des Lehrbuchs „Geragogik“ in 2. Auflage 2022 und Mitglied des Fachbeirates „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ beim BMBFSFJ.
Kontakt:
elisabeth.bubolz-lutz@uni-duisburg-essen.de

[5] Bitcom (2026): Seniorinnen und Senioren in der digitalen Welt. bitkom-praesentation-senioren-2026.pdf

[6] Bubolz-Lutz, E., Engler, S., Kricheldorff, C. & Schramek, R. (2022): Geragogik. Das Lehrbuch. Stuttgart: Kohlhammer, S. 222-230.

[7] Rohner, R. (2023): Digitale Bildung und digitale Bildung im Alter. In: Kolland, F., Brünner, A., Müllegger, J. & Gallistl, V. (Hrsg.): Bildung in der nachberuflichen Lebensphase. Ein Handbuch, Stuttgart: Kohlhammer, S. 189-200.

[8] Empfehlung des Rates vom 22. Mai 2018 zu Schlüsselkompetenzen für lebenslanges Lernen; Rat der Europäischen Union 2018, Amtsblatt der Europäischen Union, (2018/C 189/10).

[9] Bubolz-Lutz, E., Lukas, M. & Vogt, N. (2018): Zugangswege zu Personen in spezifischen Lebenssituationen. In: Heite, E. & Rüßler, H. (Hrsg.): Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln. Handbuch 3, Dortmund, S.62-65 Kostenfreier download unter: https://pflegebegleiter.de/wp-content/uploads/2025/10/WEB_Quartiersnetz_Handbuch-03.pdf (letzter Aufruf am 18.02.2026).

[10] Bubolz-Lutz, E. & Stiel, J. (2018): Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier, Dortmund. Kostenfreier download unter: https://pflegebegleiter.de/wp-content/uploads/2023/02/WEB_QuartiersNETZ_Handbuch_05-1.pdf (letzter Aufruf am 18.02.2026).

1.2. Umsetzung im Fachbereich Senioren

Die Digitalisierung durchdringt zunehmend alle Lebensbereiche und stellt auch ältere Menschen vor neue Herausforderungen und eröffnet ihnen zugleich neue Chancen. Digitale Souveränität, der kompetente Umgang mit digitalen Technologien und die Förderung von Bildung sind dabei zentrale Themen, die im aktuellen Senior*innenplan der Landeshauptstadt Hannover eine wichtige Rolle spielen. Mit ihren bisherigen digitalen Aktivitäten hat die Landeshauptstadt Hannover bereits einen wichtigen Schritt in diese Richtung unternommen. Dieser Ansatz muss nun weiter ausgebaut und in die kommunalpolitische Praxis integriert werden.

Digitalisierung für ältere Menschen bildet im Rahmen der digitalen Daseinsvorsorge ein stetiges Handlungsfeld für die Senior*innenarbeit. Der Achte Altersbericht der Bundesregierung[11] schreibt beim Aufbau und der Verstetigung von Angeboten zur Entwicklung digitaler Kompetenzen bei älteren Menschen den Kommunen eine zentrale Rolle zu. Dazu benötigen die Kommunen jedoch landes- und bundespolitische Unterstützung in Form von finanzieller Absicherung, verbindlichen Leitlinien und rechtlichen Anpassungen.

Digitale Souveränität als Grundlage für Teilhabe

Digitale Souveränität bezeichnet die Fähigkeit, digitale Technologien selbstbestimmt und kritisch zu nutzen. Dies ist besonders für ältere Menschen eine Herausforderung, da sie oft vor größeren Hürden stehen, wenn es darum geht, sich in der digitalen Welt zurechtzufinden. Laut einer Studie der Körber-Stiftung fühlen sich viele ältere Menschen unsicher im Umgang mit digitalen Technologien und benötigen Unterstützung, um diese Kompetenzen zu erwerben.[12]

Das Kompetenzzentrum Digitalisierung, mit den Bausteinen
- Information
- Mitgestaltung
- Austausch für alle Generationen
- digitale Teilhabe

in Hannovers Innenstadt ist hierfür eine wichtige Anlaufstelle, da es niedrigschwellige Schulungsangebote und Beratungen anbietet. Diese Angebote sollen, so die Zielsetzung des Fachbereich Senioren, in den nächsten Jahren ausgebaut und in allen Stadtteilen verfügbar gemacht werden, um möglichst viele ältere Menschen zu erreichen. Dies ist auch einer der zentralen Wünsche aus dem Beteiligungsverfahren, das im Rahmen der Erstellung dieses Senior*innenplans durchgeführt wurde.

Die Gefahr, sozial abgehängt zu werden, ist nicht bei allen älteren Menschen gleich groß. Ein erhöhtes Risiko der sozialen Exklusion durch den digitalen Wandel

tragen insbesondere von Armut betroffene Menschen der Generationen 60plus, Menschen mit Migrationshintergrund sowie anderer kultureller und ethnischer Sozialisation und Menschen mit körperlichen, geistigen und seelischen Einschränkungen.

Einige Interessensverbände wie z. B. die Senioren-Union fordern ein Recht auf analoges Leben.[13] Der Fachbereich Senioren unterstützt ein Recht auf digitale Teilhabe ohne analoge Dienstleistungen einzustellen. Die Bundesregierung plant, Verwaltungsleistungen vorrangig digital („digital only") zugänglich zu machen. Auch der Fachbereich Senioren stellt seine Prozesse zunehmend auf eine digitale Arbeitsweise um. Wie dem Digitalisierungspapier des Fachbereichs zu entnehmen ist, lautet einer der Leitsätze: „Der physische Weg (‚Offlinezugang') zu Informationen und Angeboten wird aufrechterhalten und ein barrierefreier Zugang zu digitalen Angeboten ermöglicht." Senior*innen, die Anträge in Papierform benötigen oder stellen möchten oder eine persönliche Beratung wünschen, werden jederzeit unterstützt.

Zu vermerken ist, dass die Internetnutzung in der älteren Bevölkerungsgruppen in den letzten Jahren deutlich ansteigt. Im Jahr 2020/2021 nutzten 48 Prozent der Senior*innen in Deutschland das Internet. Mittlerweile sind es rund drei Viertel (74 Prozent) der Menschen ab 65 Jahren. Männer in dieser Altersgruppe sind mit 78 Prozent etwas häufiger online als Frauen mit 70 Prozent. Mit steigendem Alter nimmt die Internetnutzung jedoch deutlich ab: Bei den 65- bis 69-Jährigen sind mit 98 Prozent nahezu alle Personen digital unterwegs. In der Gruppe der 75- bis 79-Jährigen sind es nur noch etwa zwei Drittel und bei den über 80-Jährigen knapp die Hälfte.[14]

Kompetenzerwerb durch gezielte Bildungsangebote

Der Erwerb von Kompetenzen im Umgang mit digitalen Technologien ist ein kontinuierlicher Prozess, der durch gezielte Bildungsangebote unterstützt werden muss. Das Kompetenzzentrum Digitalisierung bietet bereits Kurse und Workshops an, die auf die Bedürfnisse älterer Menschen zugeschnitten sind. Diese Angebote sollten jedoch noch stärker differenziert werden, um sowohl Einsteiger*innen als auch fortgeschrittene Nutzer*innen anzusprechen (auch dies ist ein häufig geäußerter Wunsch aus dem Beteiligungsverfahren zum Senior*innenplan). Wissenschaftliche Studien wie die DIVSI-Ü60-Studie[15] zeigen, dass ältere Menschen sehr unterschiedliche Bedürfnisse und Vorerfahrungen im Umgang mit digitalen Technologien haben. Daher ist es wichtig, dass die Bildungsangebote modular aufgebaut sind und sowohl Grundlagenvermittlung als auch vertiefende Inhalte umfassen.

Förderung der digitalen Bildung in der Breite

Neben den Angeboten des (zentral gelegenen) Kompetenzzentrums ist vorgesehen, dass die Stadt Hannover die digitalen Bildungsangebote auch stadtteilbezogen und wohnortnah fördert (auch dies ist ein häufig geäußerter Wunsch aus dem Beteiligungsverfahren zum Senior*innenplan). Dies kann durch die Vernetzung mit anderen Bildungseinrichtungen wie der Volkshochschule (VHS) sowie durch die Schaffung von Synergien mit bestehenden Projekten wie der Nachbarschaftsplattform „nebenan.de" erfolgen. Netzwerke und Gemeinschaften unterstützen den Kompetenzerwerb im Alter. Durch die Zusammenarbeit mit lokalen Akteur*innen können zudem spezifische Bedarfe in den Stadtteilen besser berücksichtigt werden.

Handlungsansätze im Fachbereich Senioren

Der Fachbereich Senioren hat bereits eine Reihe von Angeboten entwickelt, um ältere Menschen dabei zu unterstützen, ihre eigenen digitalen Fähigkeiten zu nutzen und auszubauen. Untersuchungen wie die der Körber-Stiftung zeigen, dass nur ein kleiner Teil der älteren Menschen Vertrauen in ihre eigenen Fähigkeiten hat, digitale Probleme selbstständig zu bearbeiten.[16]

Medien- und Techniklots*innen
Die Angebote der Medien- und Techniklots*innen Hannover (abgekürzt MuTH) des Fachbereichs Senioren unterstützen ältere Menschen im Umgang mit digitalen Medien und fördern die Reflexionskompetenz zur digitalen Technik.

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 (eine solche Eins-zu-eins-Beratung wurde im Beteiligungsprozess häufig gewünscht). Knapp 40 Ehrenamtliche helfen Menschen ab 60 Jahren beim Öffnen des digitalen Fensters. Sie unterstützen niedrigschwellig beim Erwerb von und Umgang mit Smartphone, Tablet und anderer technischer Hardware sowie bei der Behebung von Softwareproblemen, bei Fragen zu Künstlicher Intelligenz (KI) und digitalen Gesundheitsanwendungen.

Durch eine 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. Sie helfen dort in Einzelterminen in der gewohnten häuslichen Umgebung.

Techniksprechstunden und Kurse – zentral und dezentral
In Ergänzung zu den ehrenamtlichen Medien- und Techniklots*innen erhalten ältere Menschen dezentral in den Stadtteilen, aber auch im zentral gelegenen digital.KIOSK niedrigschwellige Unterstützung im Rahmen von Techniksprechstunden und Kursen.

Die meisten der bestehenden Kursangebote des Fachbereich Senioren finden nicht zentral, sondern in den Stadtteilen statt. So werden im ersten Halbjahr 2026 in den Stadtteilen insgesamt acht PC-Kurse und 19 Smartphone-/Tablet-Kurse für Senior*innen von Ehrenamtlichen angeboten. Zudem erfahren die Bürger*innen an fünf Standorten im Rahmen der Techniksprechstunden schnelle Hilfe bei Technikfragen. Die Techniksprechstunden finden teilweise in den städtischen Senior*innen-Begegnungsstätten und teilweise, wie im StadtGemeinschaftsHaus Nord, in Vernetzung mit anderen Akteur*innen im Stadtgebiet wie z. B. der Stadtteilbibliothek statt.

Fortbildungen
Es werden regelmäßige Fortbildungen für Medien- und Techniklots*innen und weitere Interessierte angeboten. Alternativ wird an bestehende Angebote von vergleichbaren Initiativen weitergeleitet. Schulungsinhalte sind technische Themen wie z. B. E-Rezept, E-Patientenakte (EPA), Künstliche Intelligenz, Windows 11, digitale Verwaltungsleistungen, Umstellung auf Glasfaser).

Technikausstattung in den städtischen Begegnungsorten
Um digitale Angebote in den Quartieren umsetzen zu können, wurde die Technikausstattung in den städtischen Senior*innen-Begegnungsstätten in den letzten Jahren digitaler gestaltet. Unter anderem wurden neben flächendeckendem WLAN lichtstarke Beamer mit kabellosem Anschluss und sowie neue Leinwände angeschafft, um Präsentationen und Filme zeigen zu können. Ergänzend wurden Wandanschlüsse installiert, um die komfortable Anbindung von Video- und Audiosystemen zu ermöglichen, sowie Lautsprecher und Mikrofonanlagen erneuert. Außerdem wurden drei Klassensätze an Tablets und Smartphones angeschafft, um individuell oder in Gruppenangeboten Neueinsteiger*innen die (begleitete) Möglichkeit zu geben, die digitale Technik auszuprobieren, ohne gleich ein teures Gerät kaufen zu müssen. Haushaltsmittel stehen zur Verfügung, um weitere digitale Endgeräte anzuschaffen. Des Weiteren wird für jede Begegnungsstätte ein Laptop für Veranstaltungen bereitgestellt.

Handlungsfelder für den Seniorenplan

Weiterentwicklung des Kompetenzzentrums Digitalisierung im digital.KIOSK
Der Fachbereich Senioren engagiert sich seit gut zehn Jahren im Themenfeld „Digitalisierung für ältere Menschen". Ein wesentlicher Fokus liegt dabei auf der Förderung der digitalen Teilhabe sowie der Sensibilisierung für assistive Technologien. Als erste Kommune in Deutschland hat die Landeshauptstadt Hannover für den Fachbereich Senioren im Jahr 2025 ein Digitalisierungskonzept (Informationsdrucksache Nr. 0131/2025) publiziert.

Für ältere Menschen bedeutet digitale Kompetenz längst mehr als nur Komfort. Es bedeutet digitale Teilhabe. Digitale Kompetenz ist eine zentrale Voraussetzung für Selbstbestimmung, gesellschaftliche Teilhabe und soziale Integration. Doch viele Senior*innen und vor allem Hochaltrige sehen sich weiterhin mit Hürden konfrontiert: Fehlende Geräte, mangelnde Erfahrung, Unsicherheiten im Umgang mit Technik, sprachliche Barrieren und gesundheitliche Einschränkungen. Damit die Digitalisierung nicht zur neuen sozialen Grenze wird, braucht es Strukturen, die älteren Menschen Orientierung, Lernräume und verlässliche Unterstützung

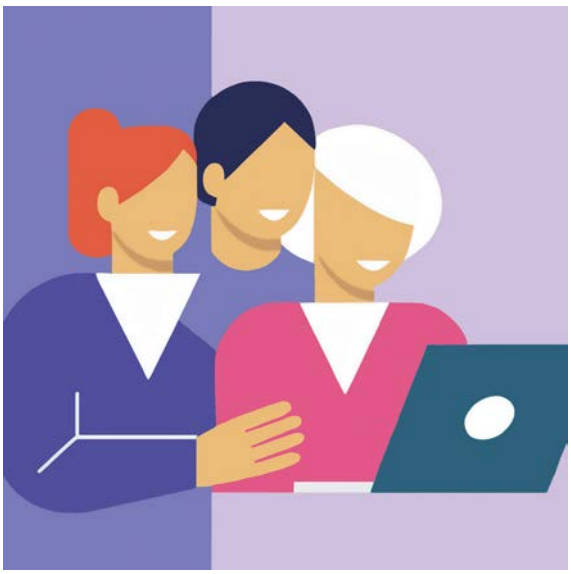
digital.KIOSK Hannover: Zentrale Anlaufstelle für digitale Bildung, Beratung und Teilhabe. Foto: Landeshauptstadt Hannover

bieten. Hannover hat diese Herausforderung früh erkannt und baut mit dem Kompetenzzentrum Digitalisierung einen innovationsorientierten, vernetzten und bürgernahen Ansatz auf, der speziell auf ältere Menschen zugeschnitten ist. Der Fachbereich Senioren entwickelt das Kompetenzzentrum Digitalisierung in Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Kultur und dem Seniorenbeirat weiter.

Das Kompetenzzentrum Digitalisierung wird im neuen digital.KIOSK in der Röselerstraße umgesetzt. Der digital.KIOSK ist ein öffentlicher Begegnungsraum und offen für alle. Er bietet Erlebnis, Information, Mitgestaltung und Austausch für alle Generationen rund um die Themen Smart City, Innovation, gesellschaftliche und digitale Teilhabe sowie Innenstadtentwicklung.

Das Kompetenzzentrum bietet kostenfreie Unterstützung für Einsteiger*innen in Form von Technik-sprechstunden, Digitalwerkstätten, Einzelberatungen und Kursen, um einen Einstieg in die digitale Welt zu ermöglichen. Der digital.KIOSK bietet einmal wöchentlich eine offene Technikspreschstunde für Einsteiger*innen in die digitale Welt; durchgeführt wird dieses Angebot von ehrenamtlichen Medien- und Techniklots*innen als niedrigschwelliges Angebot. Jeden Mittwoch wird die Digitalwerkstatt angeboten, bei der zeitaufwendigere Anfragen wie Datensicherung, Neuinstallation, Bauteile auswechseln oder ähnliches bearbeitet werden. Zweimal pro Monat unterstützt die Linux-Gruppe bei Fragen zu alternativen Betriebssystemen. Interessierte haben die Möglichkeit, Anwendungsfelder von Künstlicher Intelligenz aufzuzeigen oder Workshops zum 3D-Druck durchzuführen. In Zusammenarbeit mit Partner*innen wie z. B. der Patient*innenuniversität sind kleine Lerneinheiten zu unterschiedlichen Themen wie digitaler Gesundheit, E-Rezepte und E-Patientenakte (EPA) geplant. Alternativ wird auf vorhandene Schulungen, beispielsweise vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zum Thema Cybersicherheit oder von anderen Akteur*innen wie dem Projekt Digital Kompass der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) oder anderen KI-Standorten hingewiesen.

Der digital.KIOSK ist ein im städtischen Raum angesiedelter Ort, der die dezentralen Aktivitäten für ältere Menschen in den Stadtteilen ergänzt. Für die Teilhabe älterer Menschen am gesellschaftlichen Leben ist die Vermittlung digitaler Bildung und der Erwerb digitaler Kompetenzen von signifikanter Relevanz, um ihre Autonomie und Interaktionsfähigkeit in der digitalen Welt zu fördern. Das Kompetenzzentrum Digitalisierung im digital.KIOSK hat sich zum Ziel gesetzt, die digitale Souveränität der älteren Generation zu stärken und



somit ihre Integration in die digitale Gesellschaft zu unterstützen. Des Weiteren haben ältere Menschen die Möglichkeit, ihre digitalen Kompetenzen einzubringen, teilzuhaben und neue Lerninhalte zu erwerben.

Die Heterogenität der Bevölkerungsgruppe der Senior*innen wird in den Angeboten des Fachbereichs Senioren berücksichtigt, indem beispielsweise nach Lerninhalten differenziert wird.

Das Kompetenzzentrum verfolgt einen intersektoralen Ansatz, indem es sich an die Gruppe der älteren Menschen, die bisher nicht im digitalen Raum aktiv sind, beispielsweise hochaltrige Personen, wendet. Durch das Engagement der knapp 40 ehrenamtlichen Medien- und Techniklots*innen besteht zudem die Möglichkeit, ein erweitertes Spektrum an Sprachen für die Unterstützung bereitzustellen. Darüber hinaus werden ältere Menschen mit Seh- oder Höreinschränkungen angesprochen. Die Unterstützungsangebote werden insbesondere von älteren Frauen in Anspruch genommen. Menschen mit geringem Einkommen werden durch Bereitstellung von Endgeräten sowie durch die Aufbereitung von Altgeräten unterstützt. Zudem sollen Frauen mit Technikerfahrung angesprochen werden. Untersuchungen zeigen, dass sich Frauen insbesondere für den Schwerpunkt digitale Gesundheitsanwendungen interessieren.[17]

Daher soll es in Zukunft Veranstaltungen zu digitalen Gesundheitsanwendungen geben. In Zusammenarbeit mit der Stadt Osnabrück ist für Herbst 2026 eine Multiplikator*innenschulung zu digitaler Gesundheitskompetenz im Alter geplant.

Das Kompetenzzentrum Digitalisierung kooperiert mit vielen städtischen Partner*innen, darunter die Stadtteilkultur, der Seniorenbeirat, die Volkshochschule sowie diverse externe Partner*innen.

Aufgrund des steigenden Bedarfs an Unterstützung ist geplant, bis zu zweimal pro Jahr ein Train-the-Trainer-Programm durchzuführen, um weitere ehrenamtliche Medien- und Techniklots*innen auszubilden, die im digital.KIOSK und dezentral in den Stadtteilen begleiten. Im Train-the-Trainer-Programm sollen auch Studierende und Schüler*innen angesprochen werden, um den Kontakt zwischen den Generationen zu stärken. An mehreren Terminen sollen neue und bestehende Ehrenamtliche für technische Themen, wie z. B. das elektronische Rezept, Künstliche Intelligenz, Windows 11, digitale Verwaltungsleistungen, die Umstellung auf Glasfaser etc. befähigt werden. Darüber hinaus sollen auch allgemeine Themen im Ehrenamt wie Abgrenzung und Kommunikation sowie digitale Gesundheitsanwendungen behandelt werden. Neben den genannten Aktivitäten sollen durch die Train-the-Trainer-Ausbildung in den Stadtteilen weitere digitale Sprechstunden aufgebaut werden, damit Interessierte niedrigschwellig Beratung und Unterstützung erfahren.

Darüber hinaus ist angedacht, Akteur*innen anderer Organisationen wie Bildungseinrichtungen, Wohlfahrtsverbände und Kirchen zu befähigen, eigene digitale Angebote aufzubauen. Von den umfangreichen Aktivitäten des Fachbereichs könnten auch die Netzwerke innerhalb der Senior*innenarbeit profitieren. Ebenso kann durch die Vernetzung im digital. KIOSK leicht auf andere Angebote, beispielsweise des

Fachbereichs Senioren, der Stadtbibliothek, der Volkshochschule, des Fachbereichs Kultur oder Smart-City-Projekten, hingewiesen und weitergeleitet werden.

Förderung der digitalen Bildung in den Stadtteilen

Es ist beabsichtigt, selbstorganisierte lokale Initiativen zu unterstützen, die digitale Bildungsangebote für ältere Menschen bereitstellen. Die Unterstützung kann von der Bereitstellung städtischer Räume mit offenem WLAN bis zur Bereitstellung von Leihgeräten (Tablets, Smartphones) für Schulungszwecke reichen. Die digitalen Aktivitäten sind dabei stets in die Angebote der städtischen Senior*innen-Begegnungsstätten und der Quartiersentwicklung eingebunden. Zudem sind die Sozialarbeiter*innen vor Ort erste Ansprechpersonen für Bürger*innen, Interessierte und Ehrenamtliche.

Sensibilisierung und Aufklärung

Zukünftig werden Informationskampagnen durchgeführt werden, um die Bedeutung digitaler Souveränität und die Angebote des Kompetenzzentrums bekannt zu machen. 2027 wird begonnen, digitale Wochen in Hannover durchzuführen. Zusammen mit der Körber-Stiftung ist eine „Eingeloggt"-Woche vorgesehen, um Unterstützungsangebote im Bereich Digitalisierung für ältere Menschen vor Ort aufzuzeigen und zu vernetzen.

Neben solchen Aktivitäten arbeitet der Fachbereich Senioren regelmäßig mit den Medien zusammen, um die Themen digitale Souveränität, Kompetenzerwerb und Bildung bei älteren Menschen in der Öffentlichkeit zu platzieren.

Bereits heute gibt es zahlreiche assistive Technologien, die die Selbstständigkeit und Selbstbestimmung zu Hause stärken können. Daher ist beabsichtigt, konkrete Produkte in der smarten Musterwohnung im Roderbruch und digital.KIOSK aufzuzeigen und auszuweiten. Diese Anschauungs- und Lernorte helfen, für dieses Themenfeld zu sensibilisieren.

Unterstützungsstrukturen ausbauen

Die Bitkom-Studie[18] zeigt, dass acht von zehn Senior*innen die Digitalisierung als Chance sehen. Die Untersuchung zeigt ebenfalls, dass die Digitalisierung Zeit und Unterstützung benötigt. 81 Prozent der Befragten sehen die Digitalisierung als Chance, 2020 waren es lediglich 64 Prozent. Der Faktor „Zeit" zeigt sich auch bei der Internetnutzung der letzten zehn Jahre. Keine andere Altersgruppe verzeichnet hier so hohe Zuwächse wie die älteren Menschen.

Die zunehmende Offenheit für digitale Medien zeigt sich in Hannover in steigenden Teilnehmendenzahlen und einer Erweiterung der Angebote. Sehr viele Fragen, die von den Senior*innen in den Angeboten, aber auch bei der Beratung gestellt werden, stammen aus dem Themenfeld „Kommunikation und Unterhaltung" (E-Mails, Messenger, Videotelefonie oder Social Media). Auch Fragen zu Freizeitaktivitäten, beispielsweise zu Apps rund um das Thema Gärtnern, zu Streamingdiensten und zu Reiseportalen, werden häufig gestellt. Darüber hinaus lässt sich ein vermehrtes Interesse an Online-Banking, Online-Shopping und Lebensmittellieferdiensten verzeichnen. Auch zu digitalen Gesundheitsangeboten wie dem E-Rezept oder Taxi-Apps gibt es viele Fragen. Den größten Zuwachs an Nachfrage erfährt das Thema KI. Untersuchungen wie die Bitkom-Studie und die Erfahrungen vor Ort belegen, dass knapp die Hälfte der Klient*innen KI-Anwendungen wie ChatGPT, Google Gemini oder Microsoft Copilot ausprobiert hat, um beispielsweise Bilder zu generieren, Informationen zusammenzustellen oder Texte/Gedichte zu schreiben. In Hannover finden auch Workshops zu KI statt. Beispielsweise zum Schreiben mit KI oder zur Bildgenerierung. In diesen Workshops können neben Hintergrundwissen auch konkrete Anwendungen präsentiert und erlebt werden. Ein Aspekt soll dabei auf die kritische Einordnung von Ergebnissen und Datengrundlagen liegen. Um die Klient*innen noch gezielter zu unterstützen, ist geplant, themenspezifische Angebote, beispielsweise zu Onlinebanking und digitaler Nachbarschaft, zu entwickeln.

Studien zeigen, dass die Gründe für die Nichtnutzung digitaler Anwendungen zahlreich sind. Häufig liegen diese im fehlenden Wissen um die Möglichkeiten und darin, dass kein Nutzen gesehen wird.[19] Dies hat Einfluss auf das grundlegende Interesse an digitalen Entwicklungen und konkreten Anwendungen.

Viele ältere Menschen haben Bedenken im Bereich der Datensicherheit (auch dies war ein Ergebnis des Beteiligungsverfahrens zum Senior*innenplan). Der Fachbereich Senioren begegnet diesen Bedenken mit sehr niedrigschwelligen Angeboten im Stadtteil und

zu Hause. Dazu stehen junge und ältere Ehrenamtliche bei Fragen zur Seite. In der Praxis hat sich ein interessensbasierter Ansatz bewährt. Wenn Klient*innen sich beispielsweise für Reisen interessieren, wird anhand von Anwendungen wie Reiseportalen oder dem Kauf von Bahntickets die Nutzung von Smartphone oder Tablet erklärt. In den digitalen Unterstützungsangeboten wird darauf geachtet, ältere Menschen bei Interesse auf alternative Nachrichtendienste und Betriebssysteme hinzuweisen. Es wird auch auf konkrete Gefahren wie Spam-E-Mails, Abofallen, gefälschte Websites sowie Fake News hingewiesen. Gerade am Anfang der digitalen Reise ist hier Unterstützung nötig. Ergänzend werden Vorträge zum Erkennen von Fake-News, insbesondere beim Einsatz von KI, angeboten. Der Fachbereich Senioren will dieses Engagement ausweiten, da ältere Menschen zunehmend von digitalen Betrugsmaschen betroffen sind. So werden ältere Menschen beispielsweise durch KI-Stimmgeneratoren zu Zahlungen aufgefordert.

Anfang 2026 verzeichneten Aufsichtsbehörden in Deutschland und den USA einen dramatischen Anstieg digitaler Betrugsmaschen, die gezielt Senior*innen ins Visier nahmen. Über Social Media und Videoplattformen werden vertrauensvolle Beziehungen aufgebaut, um die Opfer auf Investmentplattformen zu verweisen, auf denen mittels KI-gestütztem Wertpapierhandel (Trading) versprochen wird, das eigene Vermögen oder die Rente aufzubessern.[20]

Um die Bedienung der Endgeräte zu vereinfachen, wird regelmäßig in den digitalen Angeboten auf Funktionen wie Sprachsteuerung oder Bildschirmvergrößerung oder die Bedienung mittels Stifts verwiesen.

Zahlreiche Untersuchungen, wie z. B. die Bitkom-Studie, belegen, dass die Mehrheit der Menschen in informellen Lernkontexten, beispielsweise durch Freunde, Familie oder Bekannte, lernt. Auch der eigenständige Wissenserwerb durch Ausprobieren, Videos, Bücher oder KI-Anwendungen schneidet in Umfragen gut ab. Sprechstunden oder Beratungsangebote liegen mit knapp fünf Prozent bei den Befragten weniger im Fokus. Gleichzeitig wünschen sich über 60 Prozent der Befragten kostenlose Beratungsangebote bzw. Techniksprechstunden (auch im Beteiligungsverfahren zum Senior*innenplan häufig genannt). Weiterhin genannt werden kostenlose Schulungen, Beratungen zu Hause, Onlinekurse und ein Hilfetelefon für digitale Fragen.

Mit dem Kompetenzzentrum Digitalisierung, den Medien- und Techniklots*innen und Schulungsangeboten in den Stadtteilen ist der Fachbereich Senioren bereits gut aufgestellt. Dennoch gilt es, diese Angebote auszuweiten und zu untersuchen, ob neue Formate wie ein digitales Hilfetelefon umsetzbar sind.

Erfahrungsorte in den Stadtteilen und im digital.KIOSK können nicht alle Fragen lösen. Der Fokus sollte auf Basiswissen liegen und bei Bedarf an Expert*innen zu den jeweiligen Themen vermittelt werden. Obwohl sich die Mehrheit der Menschen digitale Kompetenzen informell aneignet, lässt sich bundesweit, in der Landeshauptstadt Hannover und bei Netzwerkakteur*innen verzeichnen, dass Techniksprechstunden und Kursformate seit Jahren sehr gut besucht sind und es Wartelisten gibt. Die Erfahrungsorte eignen sich besonders gut dazu, Selbstwirksamkeit und Vertrauen bei Technikproblemen zu steigern sowie den konkreten Nutzen aufzuzeigen. Dies sind wesentliche Faktoren für die Akzeptanz moderner Technologien.[21]

Zukünftig ist beabsichtigt, bei den Klient*innen* im Sinne der Selbsthilfe die Problemlösungskompetenz zu fördern, indem sie zum Ausprobieren, Tutorials schauen und zur KI-Nutzung animiert werden.

Vor allem Senior*innen mit geringen finanziellen Möglichkeiten zum Erwerb und Betrieb digitaler Endgeräte benötigen konkrete Unterstützung durch kommunale Akteur*innen. Hierfür sind Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln.

Laut Bitkom zeigt sich die Aufgeschlossenheit älterer Menschen gegenüber der Digitalisierung auch daran, dass über 90 Prozent sich mehr Digitalisierungsengagement beim Staat und bei Behörden wünschen. Dabei ist es sehr wichtig, die Bedarfe der älteren Menschen zu berücksichtigen. Der Fachbereich Senioren, der Seniorenbeirat und lokale Netzwerke bringen diese Perspektive in die Entwicklungsprozesse innerhalb der Organisationen ein.

Mehr Wirkungsorientierung

Die Landeshauptstadt Hannover und andere Akteur*innen bieten zahlreiche Maßnahmen, Aktivitäten und Workshops an. Doch derzeit ist unklar, ob diese tatsächlich zu einer Verbesserung der digitalen Teilhabe führen. Aktuell lässt sich die Wirkung an hohen Besucher*innenzahlen, langen Wartelisten und dem

regelmäßigen Aufsuchen einzelner Klient*innen nachweisen. Ergänzend wird angestrebt, Messmethoden für Lernerfolge zu etablieren. Zudem könnten die digitalen Angebote auch im Rahmen von Abschlussarbeiten evaluiert werden. Mit diesen und ähnlichen Ansätzen kann die Wirkung evaluiert werden.

Fazit

Die Förderung der digitalen Souveränität, des Kompetenzerwerbs und der Bildung älterer Menschen ist eine zentrale Aufgabe der Landeshauptstadt Hannover. Mit den bereits vorhandenen digitalen Aktivitäten hat die Stadt einen wichtigen Grundstein gelegt, um diese nun im Kompetenzzentrum Digitalisierung zu bündeln. Durch den Ausbau der bestehenden Angebote und die Vernetzung mit lokalen Akteur*innen kann die digitale Teilhabe älterer Menschen in Hannover weiter gestärkt werden. So kann Hannover zu einer Vorzeigestadt für gelingendes Altern in der digitalen Welt werden. Dabei werden wissenschaftliche Erkenntnisse und Best-Practice-Beispiele als Leitlinien für die Umsetzung genutzt.

Dabei gilt stets der Grundsatz, dass nicht nur die Förderung des Zugangs zu digitalen Technologien und Bildung, sondern auch die Förderung eines reflexiven Umgangs mit digitalen Angeboten zentral ist. Das Ziel ist nicht die Digitalisierung um ihrer selbst willen, sondern die Stärkung der Selbstbestimmung und der gesellschaftlichen Teilhabe im Alter.

Um digitale Fähigkeiten und digitale Souveränität bei älteren Menschen in Hannover zu steigern, braucht es neben einer strukturellen Verankerung auch eine solide Finanzierung zur Umsetzung und Weiterentwicklung der Strukturen und Angebote. Viele der digitalen Angebote werden mit Ehrenamtlichen wie den Medien- und Techniklots*innen umgesetzt, doch für die Weiterentwicklung, Qualitätssicherung und Begleitung der Ehrenamtlichen ist hauptamtliches Personal erforderlich. Gleichzeitig sind auch die hauptamtlichen Mitarbeitenden zu qualifizieren, damit diese den Anforderungen gerecht werden.

[11] Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Achter Altersbericht – Ältere Menschen und Digitalisierung. Berlin, August 2020.

[12] „Uncover: Smart Ageing Gut alt werden im digitalen Wandel" Herausgeber: Körber-Stiftung, Hamburg; erstellt von Körber-Stiftung und Institut für Demoskopie Allensbach; Hamburg 2024.

[13] https://www.ndr.de/nachrichten/schleswig-holstein/digital-vs-analog-braucht-es-ein-recht-auf-leben-ohne-internet,analog-100.html; Stand: 28.08.2025.

[14] Bitkom Studie Seniorinnen und Senioren in der digitalen Welt; Herausgeber: Bitkom e.V. (Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.); 2026.

[15] DIVSI Ü60-Studie Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland. Eine Grundlagenstudie des SINUS-Instituts Heidelberg im Auftrag des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI); Hamburg 2016.

[16] „Uncover: Smart Ageing Gut alt werden im digitalen Wandel" Herausgeber: Körber-Stiftung, Hamburg; erstellt von Körber-Stiftung und Institut für Demoskopie Allensbach; Hamburg 2024.

[17] Barmer Arztreport 2024: Digitale Gesundheitsanwendungen – DiGA; Schriftenreihe zur Gesundheitsanalyse – Band 45; Berlin 2024.

[18] Bitkom Studie Seniorinnen und Senioren in der digitalen Welt; Herausgeber: Bitkom e.V. (Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.); 2026.

[19] Bitkom Studie Seniorinnen und Senioren in der digitalen Welt; Herausgeber: Bitkom e.V. (Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.); 2026.

[20] https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2026/meldung_2026_02_12_finanzbetrug_ki_kryptowerten.html; 12.02.2026.

[21] JIM-Studie 2025; Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger; Herausgeber Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest c/o Landesanstalt für Kommunikation (LFK), Stuttgart 2025; SIM-Studie 2024 Senior*innen, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang von Personen ab 60 Jahren in Deutschland; Herausgeber Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest; Stuttgart.

Handlungsfeld 2

Information und Beratung

2.1 KI-gestützte Senior*innenberatung für mehr Individualität und Entlastung / Jan Schröder 39

2.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 43

2

2.1 Einführung: KI-gestützte Senior*innenberatung für mehr Individualität und Entlastung

Jan Schröder, contec GmbH

Die Anforderungen an die Senior*innenberatung werden durch den stärkeren Quartiersbezug immer komplexer. Im Fokus steht nicht mehr der einzelne Fall und damit der richtige Paragraf oder das richtige Formular. Vielmehr geht es darum, individuelle Lebensbedingungen im Quartierskontext zu verstehen und empathisch mit den Ratsuchenden zu interagieren. Beratende werden zu Quartierslots*innen und behalten zugleich die Rolle als Fallberater*innen. Beratungsgespräche werden damit individueller, da sie den gesamten Lebenskontext der Ratsuchenden erfassen und berücksichtigen.

Im heutigen System ist eine – zumindest implizite – Priorisierung von Fällen und Anliegen in den Senioren- und Pflegestützpunkten sowie den Beratungsstellen faktisch unvermeidlich. Begrenzte Öffnungszeiten und knappe Ressourcen der Berater*innen treffen auf komplexe Lebenslagen, sprachliche Hürden und eine wachsende Zahl von Senior*innen. Zwischen Qualitätsanspruch und zeitlicher Verfügbarkeit entsteht eine deutliche Spannung. Mit dem Eintritt der Baby-Boomer-Generation ins höhere Lebensalter verschärft sich diese Situation weiter. Beratung gerät damit zunehmend unter Druck und kann ihr präventives Potenzial nur begrenzt ausschöpfen. Knappe öffentliche Finanzen versperren zugleich den Weg, dieses Problem allein durch zusätzlichen Personaleinsatz zu lösen.

Auf der individuellen Ebene können diese Herausforderungen nicht gelöst werden. Mehr desselben reicht nicht aus. Gefordert ist stattdessen ein systemischer Ansatz, der das Potenzial großer Sprachmodelle (LLMs) nutzt, um niedrigschwellige Information, Orientierung und – wo geeignet – unterstützende Gesprächsführung bereitzustellen. Dabei geht es um mehr als Chatbots, die Fragen beantworten: KI kann proaktiv und individuell unterstützen, komplexe Inhalte mehrsprachig aufbereiten und – bei klaren Regeln zu Datenschutz, Zweckbindung und Transparenz – aus aggregierten Datenmustern Hinweise für die Quartiersentwicklung ableiten.

Basierend auf dieser Annahme skizzieren die folgenden Abschnitte eine Systemarchitektur für eine zukunftsorientierte kommunale Beratung. Im Sinne von BlueSmartCare entsteht ein Gesamtsystem, das präventiv ausgelegt ist (Blue), Potenziale von KI nutzt (Smart) und quartiersintegrierte Unterstützung und Pflege (Care) systematisch an den Bedarfen der Senior*innen ausrichtet.

Wirkungsvolle Beratungsarchitektur durch KI

Eine zukunftsorientierte Beratungsarchitektur ruht auf drei unterschiedlichen Einsatzfeldern von KI:
1. Socialbots in den Haushalten der Senior*innen
2. Wissensbots in hybriden Beratungsstellen/ Senioren- und Pflegestützpunkten
3. Sozialplanungsbots

Alle drei Einsatzfelder haben unterschiedliche Stärken und tragen gemeinsam zu einer individuellen und kontextsensiblen Beratung bei.

1. Socialbots als Schnittstelle zwischen Beratung und Alltagsunterstützung
Socialbots dienen schon heute als Ansprechpartner in allen Lebenslagen. ChatGPT, Siri und andere sind mittlerweile weit verbreitet und werden zu allem Möglichen und Unmöglichen befragt. Aktuell entsteht ein neuer, schnell wachsender Spezialmarkt für Alltagsbegleiter von Senior*innen. Mit ELLIQ zieht derzeit zum Beispiel ein Socialbot in die US-amerikanischen Haushalte ein, der eine Kommunikationsplattform bereitstellt und gleichzeitig als proaktiver Gesprächspartner agiert. Vivi aus Dortmund bietet hingegen im pflegerischen Bereich Unterstützung, indem er bspw. Stürze erkennt und an die Flüssigkeitsaufnahme erinnert.

In der Senior*innenberatung können solche Socialbots eine zunehmend größere Rolle spielen. Sie können fortlaufend kommunizieren und – sofern die Senior*innen dies ausdrücklich wünschen und steuern – Hinweise zur Lebenssituation erfassen, die in punktuellen Beratungsgesprächen typischerweise nicht sichtbar werden. Es ergeben sich neue Möglichkeiten, situationsbezogen zu unterstützen, präventiv zu informieren sowie zu erkennen, wann die Einbindung von Quartiersressourcen oder weiterführender Beratungsgespräche sinnvoll sein könnte. Zudem sind sie rund um die Uhr erreichbar und mehrsprachig.

Sichergestellt werden muss dabei, dass die Zugriffssteuerung auf diese sehr persönlichen Daten bei den Senior*innen selbst liegt. Dies gelingt z. B. über verständliche, zweckgebundene Einwilligungen und jederzeitige Widerrufsmöglichkeiten. Zudem ist das Antwortverhalten risikobasiert festzulegen: Wann darf ein Socialbot eigenständig – ohne den sogenannten Human-in-the-loop (dt. Einbindung des Menschen) – antworten? Wann ist er vermittelnd tätig und wann muss er an eine Fachkraft oder eine Notfallstruktur eskalieren?

Deutlich wird: Socialbots können Beratung und Unterstützung rund um die Uhr niedrigschwellig zur Verfügung stellen. Das verändert den Charakter der Beratung, da sie eng mit der barrierearmen Alltagsunterstützung verzahnt wird.

2. Wissensbots entlasten Fachkräfte
Nicht zu allen Fragen kann ein Socialbot abschließend antworten – für gewisse Themenbereiche braucht es die Fachberatung. Auch hier kann KI wesentlich zur Entlastung und Qualitätssteigerung beitragen. So bündeln Wissensbots Rechtsgrundlagen, Leistungsbeschreibungen und Wissen zu regionalen Angebotslandschaften und stellen diese kontextbezogen als Empfehlungen zur Verfügung.

Im Beratungsgespräch oder in der Fallvorbereitung können Fachkräfte damit schneller, sicherer und konsistenter arbeiten, da lästige Suchen entfallen und alle Beratenden dieselbe Informationsbasis nutzen. Wissensbots können zudem in Form von Chatbots den Ratsuchenden als Informationslotsen zur Verfügung stehen sowie zur Vorklärung von Sachverhalten beitragen. Die KI-Assistentin PIA beim Medizinischen Dienst Nordrhein zeigt, wie dies funktionieren kann .

Technisch gesprochen bedienen sich derartige Bots der Retrieval Augmented Generation (RAG) in Verbindung mit Quellenpriorisierung und Verfahren der Datenpflege (z. B. Versionierung, Verantwortlichkeiten, Aktualitätsprüfungen). Sie greifen auf kuratierte Wissensbestände zu und können dadurch fachlich konsistenter arbeiten als Standard-LLMs (Large Language Models). Gleichwohl gilt: Auch RAG-Systeme benötigen laufende Qualitätssicherung.

Besonders leistungsstark werden derartige Wissensbots, wenn sie auch auf implizites Wissen zugreifen können, welches gerade in komplexen Beratungssituationen eine erhebliche Rolle spielt. Entsprechende Lernschleifen mit den Beratenden schaffen hierfür die Grundlage.

Deutlich wird: Die Qualitätssicherung und -entwicklung derartiger Wissensbots und ihrer Datenbasis sind entscheidend, damit diese im Zusammen-

KI-gestützte Beratung kann individuelle Unterstützung und niedrigschwellige Informationsangebote ermöglichen. Illustration: KI-generiert, Landeshauptstadt Hannover

wirken mit menschlichen Beratenden wirkungsvoll unterstützen können.

3. Sozialplanungsbots unterstützen die Infrastrukturentwicklung

Beratung ist keine Einbahnstraße. Informationen fließen zu den Ratsuchenden während Socialbots und Wissensbots auf alltagsbezogene Daten zugreifen. Diese Daten können in aggregierter Form genutzt werden, um Erkenntnisse zu besonderen informations- und Unterstützungsbedarfen zu sammeln und zu verdichten. Dies unterstützt gleichermaßen die Kommunikation wie auch die Angebotsentwicklung der Senior*inenn politik.

Sozialplanungsbots können Hinweise für die weitere Quartiersentwicklung ableiten und ihre Ergebnisse als Inspirations- und Analysehilfe dienen (z. B. zur Hypothesenbildung). Sie werden zum digitalen Partner an der Seite der Sozialplaner*innen. Als Datenbasis für derartige Empfehlungen können typische Rollen, Wirkungslogiken und Unterstützungsstrukturen in gut funktionierenden Quartieren dienen.

Deutlich wird: Socialbots, Wissensbots und Sozialplanungsbots sind Elemente einer neuen alltags- und bürgernahen Beratungsarchitektur. Sie agieren als Gestaltungsmotor für zukunftsorientierte Infrastrukturen im Quartier.

KI-gestützte Beratung ist mehr als ein technisches Vorhaben

Wie kann KI-gestützte Beratung erfolgreich eingeführt werden? Vorweg gesagt: Datenschutz und Ethik sind zwingend in der praktischen Umsetzung zu beachten. Es gilt, Einwilligungslogiken, die Zweckbindung von erhobenen Daten, Datenminimierung, Löschkonzepte u. a.m. zu operationalisieren.

Weiterhin wird die KI- und Datenkompetenz bei Fachkräften zur Schlüsselressource. Sie sollten die Veränderung der eigenen beruflichen Rolle im Zusammenwirken mit KI bewusst gestalten. Dabei gewinnt die Qualitätssicherung zunehmend an Bedeutung. Damit die beschriebene hybride Beratungslandschaft funktioniert, braucht es neben der entsprechenden Qualifizierung von Fachkräften auch einen Kulturwandel in Organisationen.

KI-gestützte Beratung: Was sind die ersten Schritte?

Sind die Voraussetzungen für eine hybride Beratungslandschaft erfüllt, lassen sich erste Nutzenpotenziale insbesondere durch den Aufbau von Wissensbots erzielen. Die notwendigen RAG-Architekturen lassen sich – je nach Datenlage, IT-Rahmenbedingungen und Governance – vergleichsweise zügig prototypisch aufbauen. Wissensbots können als Stand-alone-Lösung entweder auf cloud-basierten externen Plattformen oder on-premise betrieben werden, da sie zumindest im ersten Schritt keine tiefe Systemintegration benötigen. Bereits der Einsatz einer Stand-alone-Lösung kann dabei zu zeitlicher Entlastung und konsistenterer Auskunft beitragen, sofern die Quellen gepflegt, Tests durchgeführt und Verantwortungsrahmen etabliert werden.

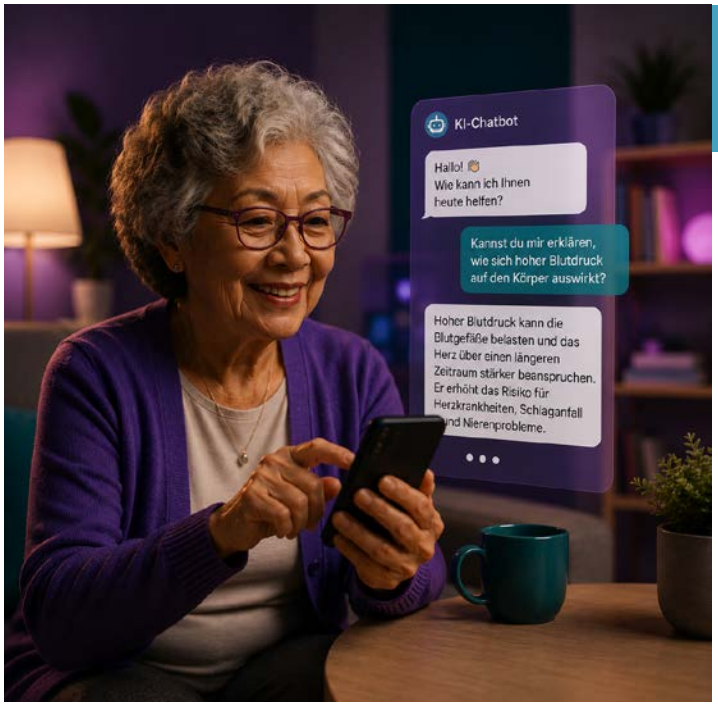
Zu einem späteren Zeitpunkt empfiehlt sich dann eine stärkere Prozessintegration, um bspw. die Dokumentation noch stärker zu entlasten. Als Basis eines Sozialplanungsbots müssen dafür Datenarchitekturen und Datenflüsse angelegt werden.

Parallel empfiehlt es sich, prototypisch mit technikbegeisterten Senior*innen Socialbots zu pilotieren, deren Leistungsfähigkeit schrittweise zu erhöhen und die notwendigen Governanceregeln und -prozesse zu etablieren.

Zusammenfassend lässt sich sagen: KI-gestützte Senior*innenberatung ist kein reines Technikprojekt, sondern basiert auf einem systemischen und kulturellen Wandel. In der Verbindung von professioneller Beziehung, intelligenter Technologie und digitaler Befähigung liegt die Chance, Beratung als präventive Infrastruktur der Zukunft weiterzuentwickeln.

Zum Autor:
Im Jahr 1991 beendete Dr. Jan Schröder die Jagd nach Elementarteilchen am CERN. Seitdem liegt sein Fokus auf dem Management wirkungsvoller soziotechnischer Versorgungstrukturinnovationen. Aktuell verantwortet er bei der contec den Geschäftsbereich Innovation und Vernetzung sowie das Kompetenzteam KI und Digitalisierung.
Kontakt: j.schroeder@contec.de

[22] https://www.md-nordrhein.de/



Mensch und Technik im Zusammenspiel – digitale Lösungen für eine zukunftsorientierte Senior*innenberatung. Foto: KI-generiert, Landeshauptstadt Hannover

2.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren

Beratung und Informationsangebote dienen bei der Zielgruppe der älteren Menschen in erster Linie der Teilhabe, der Absicherung der Selbstständigkeit sowie der Selbstbestimmung. Auch die Sicherstellung ihrer finanziellen Situation, die Förderung der Möglichkeiten der Inanspruchnahme von abrufbaren finanziellen Leistungen sowie der Verbleib in der eigenen Häuslichkeit und Wohnumgebung stellen Schwerpunkte in Information und Beratung dar.

Die digitale Transformation eröffnet insgesamt Chancen, Information und Beratung für Menschen zugänglicher zu machen. Mobilitätseingeschränkte Personen sowie ihre An- und Zugehörigen können bequem von zu Hause aus beraten werden, wodurch sich der damit verbundene Zeitaufwand für die Ratsuchenden deutlich reduzieren lässt. Gleichzeitig ermöglicht die digitale Verfügbarkeit von Teilhabeangeboten, An- und Zugehörige darauf aufmerksam zu machen und Betroffene dazu zu ermutigen, sich zu beteiligen und mit anderen in den Austausch zu treten.

Der Kommunale Seniorenservice Hannover (KSH) im Fachbereich Senioren bietet bereits heute Online-Beratung in den Senioren- und Pflegestützpunkten.

Die Beratung wird auf Wunsch der Klient*innen nach individueller Terminabsprache auch digital angeboten. Damit haben auch mobilitätseingeschränkte Personen oder An- und Zugehörige, die eventuell weit entfernt leben, Zugang zum Beratungsangebot.

Die verschiedenen Informations- und Teilhabeangebote des KSH werden auf unterschiedlichen Wegen beworben. Neben den gängigen Kanälen wie Printmedien, Flyern oder (lokalen) Zeitungen nehmen digitale Plattformen und Apps einen immer größer werdenden Stellenwert ein, da auch immer mehr ältere Menschen diese als Zugang zu Information und Beratung nutzen. So wirbt der KSH unter anderem auf der eigenen Website oder auf dafür geeigneten digitalen Plattformen für seine Angebote.

Der Veranstaltungsraum sowie auch die Besprechungsräume des KSH sind technisch so ausgestattet, dass eine hybride Teilnahme an Informationsveranstaltungen möglich ist, so dass auch mobilitätseingeschränkte Menschen daran teilnehmen können.

Die informativen Materialien und der Werbeauftritt des KSH werden sprachlich grundsätzlich möglichst einfach und leicht verständlich gestaltet. Die Website www.hannover.de bietet viele Artikel ebenfalls in Leichter Sprache an. Die Homepage des KSH www.seniorenberatung-hannover.de bietet einen Service zum automatisierten Vorlesen der Website an.

Oberstes Ziel aller Anstrengungen des KSH in der digitalen Transformation ist es, ältere Menschen,

insbesondere die vulnerablen Gruppen, zu ertüchtigen, digitale Fähigkeiten als Werkzeug nutzen zu können. Auf diese Weise können sie auch langfristig Teil der sich digital verändernden Gesellschaft bleiben oder einen ersten Zugang hierzu finden. Diese Fähigkeiten können bspw. maßgeblich dazu beitragen, soziale Beziehungen besser aufrecht zu erhalten und diese auszubauen (Inklusion und Teilhabe).

Die digitalen Angebote an Beratung, hybriden Informationsveranstaltungen und Informations- und Teilhabeangeboten über Websites, KI-Chatbots und Apps sollen zukünftig ausgebaut werden. Dabei soll insbesondere der wohnortnahe Zugang zu digitalen Beratungsangeboten in den Stadtteilen und Quartieren ausgebaut werden. Jedoch nicht als vollständiger Ersatz von analogen Beratungs- und Informationsangeboten, sondern als Ergänzung, um vor allem auch mobilitätseingeschränkten Menschen den direkten Zugang zu Beratungen und Informationen über den digitalen Weg zu ermöglichen. Die Beibehaltung von analogen Beratungs- und Informationsangeboten war ein häufig geäußerter Wunsch im Beteiligungsverfahren zur Erstellung des neuen Senior*innenplans. Die digitalen Beratungsangebote sollen ausgebaut werden und beispielsweise auch durch eine neutrale Kaufberatung ergänzt werden.

Ergänzend zu den Beratungsangeboten der Senioren- und Pflegestützpunkte in der Osterstraße und den Stadtteilen ist die Einrichtung eines Online-Beratungsangebots geplant, um auch (pflegende) An- und Zugehörige unterstützen zu können.

Denkbar ist außerdem, das vorhandene ehrenamtliche Angebot der Formularlots*innen des Fachbereichs Senioren um die Begleitung bei digitalen Anträgen zu erweitern. Die Stadt Hannover bietet bereits zahlreiche digitale Anträge, beispielsweise für Wohngeld und Hilfe zur Pflege (ambulant/stationär), an. Indem die Ehrenamtlichen mit Tablet und digitalem Stift ausgestattet werden, können sie die Antragsteller*innen im Rahmen der Hausbesuche beim Ausfüllen der Anträge unterstützen.

Es wird zurzeit geprüft, ob an öffentlichen Orten wie z. B. Seniorenbegegnungsstätten städtische IT-Geräte wie Rechner oder Tablets für den Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen zur unentgeltlichen Nutzung bereitgestellt werden. Bei Bedarf könnte zusätzlich eine beratende Unterstützung durch Ehren- oder Hauptamtliche erfolgen. Ein solches Beratungsangebot wurde im Rahmen des Beteiligungsverfahrens zur Erstellung des Senior*innenplans häufig als wichtiges Anliegen genannt.

Geplant ist, die Homepage des KSH zukünftig schlanker und übersichtlicher aufzubauen, um wichtige Informationen leichter auffindbar zu machen. Auch hier kann fortgeschrittene digitale Technik unterstützen und zur Anwendung kommen.

KI-gestützte Chatbots und digitale Sprach- und Übersetzungsassistenz können eine weitgehend barrierefreie Kommunikation für alle Menschen ermöglichen. Auch im Zuge telefonischer Kontaktaufnahmen von ratsuchenden Personen über die Beratungstelefone kann eine digitale Telefon-Assistenz mit Unterstützung eines KI-Tools vermitteln oder schnelle und ergänzende Hilfestellungen bieten.

Die Digitalisierung in der Senior*innenarbeit trägt ebenfalls zur Bürger *innenfreundlichkeit und zur Entbürokratisierung bei Leistungsansprüchen bei, so z. B. bei der Gewährung von Hilfe zur Pflege in stationären Pflegeeinrichtungen.

Der Fachbereich Senioren hält auf seiner Website dazu alle erforderlichen Informationen rund um den Antrag auf Hilfe zur Pflege bereit. Hier können sich Antragstellende und Zugehörige schnell und umfassend informieren und finden auch einen verschlankten Antrag zum analogen Ausfüllen oder alternativ den digitalen Antrag über das NAVO (Niedersächsisches

Flyer des Senioren- und Pflegestützpunkts Niedersachsen: Informationen zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten für ältere Menschen. Landeshauptstadt Hannover

Antragssystem für Verwaltungsleistungen online: Startseite - Antrag auf Hilfe zur Pflege (stationär)). Vor allem An- und Zugehörige, die nicht in der Nähe wohnen, machen häufig davon Gebrauch und sind damit in der Lage, sich auch aus der Distanz um diese Belange kümmern zu können.

Individuelle Fragen werden durch die digitalisierten Prozesse schneller bearbeitet. Hinzu kommt, dass der Fachbereich über ein zentrales E-Mail-Postfach und die Beratungstelefone schnell erreichbar ist. Telefonische Anfragen zur Hilfe zu Pflege werden spätestens am nächsten Arbeitstag nach Antragseingang beantwortet. Berufsbetreuer*innen haben die Möglichkeit, über das elektronische Behördenpostfach rechtssicher mit der Leistungsabteilung zu kommunizieren, was den Schriftwechsel mit der Sachbearbeitung erheblich beschleunigt. Die in 2023 eingeführte elektronische Akte ermöglicht zudem schnelle Auskünfte und Bearbeitung.

Für die kommenden Jahre ist geplant, die Bearbeitung von Anträgen für Hilfe zur Pflege sowie für die Einzelfallhilfe durch Einsatz von KI-Tools noch weiter zu beschleunigen und zu vereinfachen. Die Antragstellung über den analogen Weg (z. B. Versand von Antragsunterlagen) wird aber weiterhin ermöglicht werden (auch dies ein Wunsch, der im Beteiligungsverfahren von vielen Teilnehmer*innen geäußert wurde).

Handlungsfeld 3

Teilhabe, Begegnung, Engagement

3.1 Vom Klick zur Mitgestaltung: Der kommunale Rahmen für das digitale Leben im Alter / Jonathan Petzold 47

3.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 49

3

3.1 Einführung: Vom Klick zur Mitgestaltung: Der kommunale Rahmen für das digitale Leben im Alter

Jonathan Petzold, Körber-Stiftung

Technologischer Fortschritt verändert nicht nur Versorgung, Mobilität oder Verwaltung – er verändert, wie Menschen sich verbinden, unterstützen, organisieren und mitgestalten. Für den Senior*innenplan 2030 der Landeshauptstadt Hannover und die damit verknüpfte kommunale Senior*innen- und Digitalisierungsstrategie sind Engagement und soziale Teilhabe deshalb ein strategischer Hebel: Nicht „Digitalisierung für Ältere“ ist das Ziel, sondern digitale Bedingungen für ein gutes, selbstbestimmtes und solidarisches Leben im Alter zu schaffen – im Quartier und in der Stadtgesellschaft.

Die Studien Uncover: „Smart Ageing 2024 und 2025“ der Körber-Stiftung liefern dafür eine empirische Basis. Ältere Menschen sind auch in Bezug auf ihre Haltung gegenüber Technologie im Alter keine homogene Gruppe. Wir können unterscheiden nach technikbegeisterten „Silver Geeks“ (17 %), „Digital Minimalists“ (41 %), „Tech Stressed“ (22 %) und „Offliner*innen“ (14 %). Die Bereitschaft und Fähigkeit zur digitalen Teilhabe sind also ungleich verteilt. Unterschiede hängen eng mit Lebenslage, Erfahrung und besonders dem sozio-ökonomischen Hintergrund zusammen. Technologie wird vor allem dann adaptiert, wenn ihr Nutzen konkret ist. Die Voraussetzung für das gute Leben im Alter sind soziale Einbindung, Autonomie und Sicherheit und verlässliche Infrastruktur. Auf diese Felder muss technologischer Fortschritt einzahlen, um einen altersfreundlichen Mehrwert zu erzielen.

Kommunale Akteur*innen schaffen dafür Rahmenbedingungen. Digitale Teilhabe und Engagement sind dabei Teil der kommunalen Daseinsvorsorge. Wer soziale Infrastruktur plant, muss digitale Infrastruktur, Kompetenzen und Resilienz mitdenken. So werden Menschen mit geringeren Ressourcen nicht abgehängt und Technologie kann ihren gesellschaftlichen Nutzen entfalten. Drei Prinzipien bieten Orientierung:

1. Zugänge sichern – digital und analog.
Teilhabe beginnt beim Zugang zu Technologie und verständlichen, barrierearmen Diensten und Interfaces. Kommunale Angebote sollten leicht auffindbar, in klarer Sprache und konsequent barrierefrei gestaltet sein. Künstliche Intelligenz kann dabei maßgeblich unterstützen. Gleichzeitig bleibt ein analoges „Sicherheitsnetz“ relevant: Digital-first darf nicht digital-only bedeuten, insbesondere bei Verwaltungsleistungen, Beratung und Beteiligungsformaten.

2. Befähigung als quartiersnahe Begleitung organisieren.
Digitale Resilienz entsteht durch alltagsnahe und

dauerhafte Lern-, Erprobungs- und Erlebnisräume. Hier liegen kommunale Chancen: Orte wie der digital. KIOSK in Hannovers Innenstadt können eng verzahnt mit Stadtteilzentren, Bibliotheken, Beratung und Freiwilligenstrukturen als Übersetzungs- und Begegnungsorte funktionieren. Dabei müssen Barrieren wie Kosten, Sprache oder Scham mitgedacht werden z. B. über Lots*innen, Sprechstunden, Peer-to-Peer-Angeboten und zielgruppengerechter Kommunikation. Eine positive Rahmung ist entscheidend: Es geht um persönliche Vorteile, konkreten Nutzen und um einen guten „Lifestyle“ im Alter.

3. Mitgestaltung ermöglichen – digitales Engagement stärken.

Engagement braucht Koordination, Sichtbarkeit und Anerkennung. Digitale Werkzeuge können Reichweite erhöhen, Wege sparen, Engagierte entlasten und neue Formen des Mitmachens ermöglichen (projektbezogen, zeitflexibel, von zu Hause aus). Rund ein Fünftel der Menschen 50plus engagiert sich ehrenamtlich; ein relevanter Anteil nutzt bereits digitale Mittel. Vor Ort heißt das: Digitale Engagementwege öffnen, Mikroförderungen für digitale Projekte im Quartier bereitstellen, passende Tools empfehlen und Räume für Co-Design schaffen. Vertrauenswürdige Plattformen wie „nebenan.de“ wirken dabei als nachbarschaftlicher Engagementtreffpunkt, wenn Kommunen den verbindenden Rahmen und die lokale Einbindung gewährleisten.

Risiken werden dabei nicht ignoriert, sondern sind Begründung für Digitalpolitik: Betrug, Desinformation, manipulative Designs oder Ausschlüsse durch komplexe Prozesse und Interfaces treffen Menschen mit wenig Ressourcen überproportional.

Gleichzeitig muss im Zusammenhang mit technologischem Fortschritt das Altersbild überdacht werden – auch das Bild, das Ältere von sich selbst haben. „Ich bin zu alt dafür“ ist kein Grund, sich selbst Zugänge zu gesellschaftlicher und digitaler Teilhabe zu verwehren. „Alter“ ist weit mehr als „Gebrechlichkeit“. Ältere sind nicht nur Nutzende von technischer Assistenz, sondern bringen Knowhow und Engagementbereitschaft ein – Potenziale, von denen die gesamte Stadtgesellschaft profitieren kann.

Digitale Angebote fördern Begegnung, Beteiligung und gesellschaftliches Engagement älterer Menschen.
Foto: KI-generiert, © Basics09

Zum Autor

Jonathan Petzold ist Programmleiter bei der gemeinnützigen Körber-Stiftung. Er verantwortet das Programm “Alter und Digitalisierung”, das sich schwerpunktmäßig mit den Potenzialen von Digitalisierung und technologischem Fortschritt in der alternden Gesellschaft beschäftigt. Darüber hinaus ist Jonathan Petzold als Referent und Moderator zu Themen der altersfreundlichen Digitalisierung und dem Potentialen von Künstlicher Intelligenz im Kontext des Alters aktiv. Seit 2025 ist er Mitglied des Fachbeirats “digitale Bildung älterer Menschen” des BMBFSFJ.
Kontakt: petzold@koerber-stiftung.de

3.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren

Die digitale Transformation bietet neue Instrumente zur Aufrechterhaltung von sozialen Kontakten und Interaktion. Damit eröffnen sich auch neue Chancen, Teilhabeangebote digital verfügbar zu machen.

Oberstes Ziel bei der Nutzung der digitalen Techniken im KSH ist dabei, ältere Menschen, insbesondere die vulnerablen Gruppen, zu ertüchtigen, digitale Fähigkeiten als Werkzeug für soziale Teilhabe nutzen zu können. Auf diese Weise können sie langfristig Teil der sich digital verändernden Gesellschaft bleiben oder einen ersten Zugang hierzu finden. Diese Fähigkeiten können dazu beitragen, soziale Beziehungen besser aufrecht zu erhalten und diese auszubauen (Inklusion und Teilhabe).

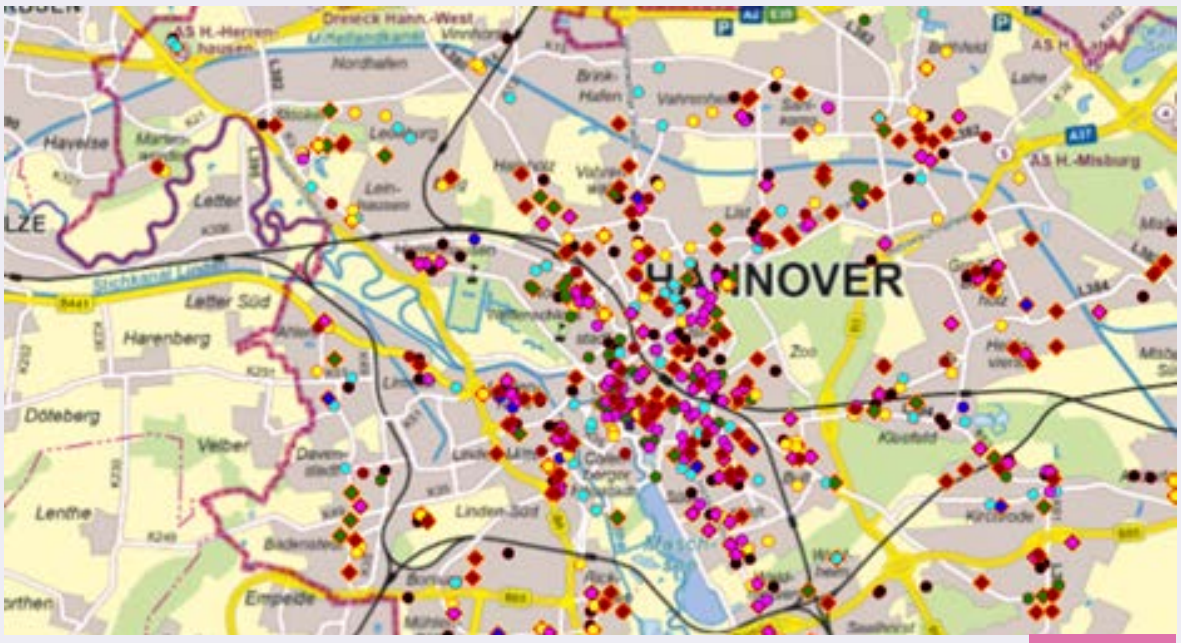
Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass ein erhöhtes Risiko der Exklusion durch den digitalen Wandel vor allem diejenigen Menschen tragen, die von Armut betroffen sind, insbesondere, wenn ein Migrationshintergrund hinzukommt. Die Ursachen der Exklusion im Zusammenhang der Digitalisierung können insoweit als multifaktoriell beschrieben werden.

Die digitale Transformation kann ein wichtiger Hebel zur Verbesserung der sozialen Teilhabe und des bürgerschaftlichen Engagements älterer Menschen sein. So sollten digitale Angebote zur Teilhabe selbstverständlicher Bestandteil des Angebotsspektrums werden, um auch die weniger mobilen Menschen zu erreichen. Ebenso kann die digitale Transformation einen Beitrag dazu leisten, Menschen mit aktuellen Informationen zu Teilhabeangeboten im eigenen Stadtteil zu versorgen, Menschen über digitale Netzwerke in Verbindung zu bringen und damit digitale Kommunikationswege auf- und auszubauen.

Bereits zum jetzigen Zeitpunkt gibt es in vielen Stadtteilen die Möglichkeit der digitalen Teilhabe durch das Engagement des Kommunalen Seniorenservice Hannover (KSH). Die Angebote beziehen sich zum einen auf die Unterstützung bei der Nutzung von digitaler Technik, um (digital) verbunden zu sein, zum anderen auf Teilhabeangebote im digitalen Raum selbst. Zu den Angeboten gehören Handy-Sprechstunden, Smartphone-Gruppen, Computer- und Tablet-Gruppen oder auch digitale Fotografie-Gruppen, die kostenfrei, niedrigschwellig und auf Augenhöhe Wissen und Austausch ermöglichen.

Nachbarschaftsplattformen stellen eine Teilhabemöglichkeit für Senior*innen dar, bspw. ist der KSH mit seinen Angeboten auf der Plattform https://nebenan.de vertreten. Die Angebote zur Teilhabe sind auf der Plattform dargestellt und die Senior*innen können direkt über die Nachrichtenfunktion mit den hauptamtlichen Mitarbeitenden in Kontakt treten.

In den begleitenden Diensten der Formularlots*innen



Digitale Stadtkarte der Landeshauptstadt Hannover mit Angeboten für ältere Menschen.
Hannover-GIS, Landeshauptstadt Hannover

Digitale Kommunikations- und Beteiligungsangebote stärken den Austausch im Quartier.
Foto: KI-generiert, Landeshauptstadt Hannover

und dem Handwerksdienst werden bereits heute eingehende Anfragen von Senior*innen anonymisiert in einer Messenger-App eingestellt. Damit ist eine unkomplizierte und effiziente Zuteilung der Aufträge an die Ehrenamtlichen möglich, da alle Ehrenamtlichen zeitgleich über die Anfragen informiert werden und selbstbestimmt entscheiden können, um welche Aufträge sie sich kümmern wollen und auch einsehen können, wenn jemand anderes die Anfrage bereits angenommen hat.

Für die kommenden Jahre sind verschiedene weitere Schritte geplant, um die digitale Technik für neue Teilhabeangebote zu nutzen:

- Digitale, interaktive Freizeitangebote sollen vermehrt das Präsenzangebot ergänzen und auch eine Teilnahme von Senior*innen erlauben, die diese nicht in Anspruch nehmen können oder wollen.
- Das digitale Ehrenamt soll ausgebaut werden. Hierzu gehört die Etablierung von Engagement bezogenen digitalen Netzwerken zum Austausch und zur Netzwerkbildung.
- Darüber hinaus soll die Darstellung der möglichen Ehrenämter auf der Website verbessert werden (dies war auch ein Wunsch, der im Rahmen der Bürgerbeteiligung artikuliert worden ist). Es soll künftig noch einfacher möglich sein, sowohl einen ehrenamtlichen Dienst anzufragen als sich auch für einen ehrenamtlichen Dienst zu bewerben. Die Gewinnung von Ehrenamtlichen über digitale Plattformen stellt somit einen weiteren Baustein des digitalen Ehrenamts dar.
- Außerdem ist vorgesehen, dass über digitale Feedbacksysteme direkt Kritik, Hinweise und Anregungen auf der Website systematisch erfasst und dargestellt werden können (auch damit wird einem Vorschlag aus dem Prozess der Bürgerbeteiligung entsprochen).

Handlungsfeld 4

Gesundheit und Versorgung

4.1 Einführung: Gesundheit und Versorgung von Senior*innen im digitalen Wandel / Gabriele Seidel 53

4.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 57

4

4.1. Einführung: Gesundheit und Versorgung von Senior*innen im digitalen Wandel

Gabriele Seidel, Medizinische Hochschule Hannover

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen bietet große Chancen, die medizinische Versorgung älterer Menschen zu verbessern. Sie kann eine hochwertige Gesundheitsversorgung unterstützen, die Patient*innenversorgung nachhaltiger gestalten und präventive Maßnahmen effektiver machen. Gleichzeitig zeigen Studien jedoch, dass sowohl Senior*innen als auch Pflegende noch nicht ausreichend auf diesen digitalen Wandel vorbereitet sind. Fehlende digitale (Gesundheits-)Kompetenzen, mangelnde technische Ausstattung und komplexe Anwendungen führen dazu, dass viele Potenziale bisher ungenutzt bleiben.

Für Bürger*innen wird es zunehmend notwendig, in der Lage zu sein, gesundheitsbezogene, präventive und gesundheitsfördernde digitale Angebote kompetent zu nutzen. Dazu gehören beispielsweise verständliche, evidenzbasierte Gesundheitsinformationen, die elektronische Patientenakte (ePA), das E-Rezept, der elektronische Medikationsplan, telemedizinische Angebote, digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) oder andere Gesundheitsapps, Medikamentenerinnerungen, digitale Bewegungsprogramme sowie digitale Monitoring-Systeme zur Unterstützung chronisch Erkrankter. Diese Anwendungen können helfen, fundierte Gesundheitsentscheidungen zu treffen und die eigene Gesundheit aktiv zu gestalten.

Besonders im ländlichen Raum oder bei eingeschränkter Mobilität bieten telemedizinische Sprechstunden einen erheblichen Mehrwert und erhöhen die Versorgungssicherheit. Digitale Assistenzsysteme können zudem Sicherheit im häuslichen Umfeld schaffen, indem sie Stürze erkennen oder Vitalwerte überwachen – und damit den Wunsch vieler Senior*innen unterstützen, möglichst lange selbstbestimmt zu Hause zu leben. Unterstützen kann dabei auch ein digitales sektorenübergreifendes Care- und Case-Management, das medizinische, pflegerische und soziale Leistungen gut koordiniert. Sensorik, digitale Kommunikationsplattformen und intelligente Assistenzsysteme ermöglichen es, Pflegebedarfe frühzeitig zu erkennen und passgenaue Unterstützungsangebote bereitzustellen – mit dem Ziel, ein selbstbestimmtes Leben im eigenen Zuhause so lange wie möglich zu erhalten.

Dennoch sind die Grenzen dieses digitalen Fortschritts sichtbar. Viele ältere Menschen verfügen nicht über die notwendigen digitalen Basiskompetenzen, um digitale Anwendungen sicher und selbstständig nutzen zu können. Der D21-Digital-Index zeigt, dass nur etwa die Hälfte der deutschen Bevölkerung (49 Prozent) grundlegende digitale Kompetenzen besitzt, bei vielen älteren Menschen ist der Anteil deutlich geringer (Babyboomer:49 Prozent, Nachkriegsgeneration: 32 Prozent,

Generation bis 1945: 11 Prozent). Digitale Basiskompetenzen umfassen jene grundlegenden Fähigkeiten, die Menschen benötigen, um digitale Technologien sicher, souverän und kritisch zu nutzen. Dazu gehören die Fähigkeit, Informationen im Netz zu finden und zu bewerten, digital zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, einfache digitale Inhalte zu erstellen, persönliche Daten und Privatsphäre zu schützen sowie typische technische Probleme selbstständig zu lösen. Diese Kompetenzen orientieren sich am EU Referenzrahmen für digitale Fähigkeiten (DigComp) und dienen als Mindeststandard für eine aktive Teilhabe an der digitalen Gesellschaft.

Auch die digitale Gesundheitskompetenz (dGk) – also die Fähigkeit, digitale Gesundheitsinformationen zu finden, zu verstehen, zu beurteilen und anzuwenden – ist bei der Bevölkerung in Deutschland gering ausgeprägt (71,1 Prozent), bei Menschen ab 65 Jahren (geringe dGk: 85 Prozent) und bei chronisch Erkrankten (78,4 Prozent) ist sie besonders niedrig. Viele Senior*innen fühlen sich unsicher, überfordert oder misstrauisch im Umgang mit digitalen Technologien und haben Schwierigkeiten, digitale Gesundheitsinformationen einzuordnen oder sinnvoll anzuwenden. Hinzu kommen unzureichender Internetzugang oder fehlende Endgeräte. Dadurch besteht das Risiko, dass gerade diejenigen ausgeschlossen werden, die am meisten von digitalen Angeboten profitieren könnten, um z. B. die gefundenen Gesundheitsinformationen zur Lösung ihres Gesundheitsproblems zu nutzen.

Die Digitalisierung betrifft ebenso die Pflegenden, die eine zentrale Rolle in der Versorgung älterer Menschen einnehmen. In Deutschland arbeiten von 6,2 Mio. Beschäftigten im Gesundheitswesen fast rund 40 Prozent in Kliniken und Krankenhäusern, 30 Prozent in der stationären Pflege und 17 Prozent in der ambulanten Pflege. Zwar ist die Zahl der Beschäftigten in der Pflege gestiegen, doch der Fachkräftemangel bleibt gravierend. Insbesondere qualifizierte Pflegende sind knapp, während gleichzeitig die Anforderungen an die Pflege aufgrund der demografischen Entwicklung sowie des Ausbaus der Telematikinfrastruktur im Gesundheitswesen und der dadurch entstehenden digitalen Vernetzung mit anderen Akteur*innen und der Nutzung digitaler Anwendungen weiter steigen.

Digitale Technologien können hier eine wichtige Entlastung bieten. Elektronische Patientenakten, digitale Dokumentationssysteme oder KI-gestützte Anwendungen können helfen, Prozesse effizienter zu gestalten und den administrativen Aufwand zu reduzieren. Besonders große Potenziale bestehen bei der Pflegedokumentation, die bisher einen erheblichen Teil der Arbeitszeit bindet. Wenn Sprachassistenzsysteme Dokumentationen automatisiert erfassen, bleibt Pflegenden mehr Zeit für die direkte Arbeit mit den zu Pflegenden.

Auch im Bereich der Fort- und Weiterbildung bietet Digitalisierung Vorteile: E-Learning-Formate ermöglichen Pflegenden, sich flexibel weiterzubilden und digitale (Gesundheits-)Kompetenzen aufzubauen.

Digitale Technologien können Pflegekräfte entlasten und die Gesundheitsversorgung verbessern. Illustration: pixabay.com

Dies ist besonders wichtig, insbesondere, wenn die eigenen digitalen Basiskompetenzen gering ausgeprägt sind und die Akzeptanz neuer Technologien hemmen. Zudem geben viele Pflegende an, unsicher im Umgang mit digitalen Gesundheitsinformationen zu sein oder Schwierigkeiten zu haben, Patient*innen bei der Nutzung digitaler Angebote zu unterstützen. Darüber hinaus befürchten einige Pflegende, dass eine zu starke Technisierung die menschliche Beziehung zwischen Pflegenden und Patient*innen beeinträchtigen könnte. Der Einsatz digitaler Technologien darf daher nicht dazu führen, dass zwischenmenschliche Aspekte der Pflege in den Hintergrund geraten.

Der demografische Wandel verstärkt die Herausforderungen zusätzlich. Die Bevölkerung wird langfristig schrumpfen und gleichzeitig deutlich altern. Im Jahr 2024 erhielten schon 5,6 Mio. Menschen Leistungen aus der Pflegeversicherung, Tendenz steigend. Von diesen werden ca. 80 Prozent zu Hause versorgt – entweder ausschließlich durch An- und Zugehörige oder mit Unterstützung eines ambulanten Pflegedienstes –, während rund ein Fünftel vollstationär in Pflegeheimen lebt. In Hannover zeigt sich ein ähnliches Bild. Die Stadt steht vor einem massiv steigenden Pflegebedarf, 83 Prozent der Pflegebedürftigen werden in der häuslichen Pflege versorgt und der Anteil der älteren Gesellschaft wird in Hannover noch steigen. Hannover baut deshalb seit einigen Jahren gezielt Quartierszentren und Unterstützungssysteme auf, um älteren Menschen länger ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen.

Da etwa 80 Prozent der Pflegebedürftigen zu Hause versorgt werden und die Zahl der Erwerbstätigen in der Pflege zurückgeht, gewinnen digitale Lösungen für die ambulante und häusliche Versorgung noch mehr an Bedeutung, etwa durch digitale Koordination von Pflegeleistungen, Sensorik, telemedizinische Begleitung und intelligente Assistenzsysteme. Gleichzeitig wird auch die stationäre Pflege stärker gefordert sein, da mit zunehmender Hochaltrigkeit mehr Menschen auf professionelle und vollstationäre Betreuung angewiesen sein werden.

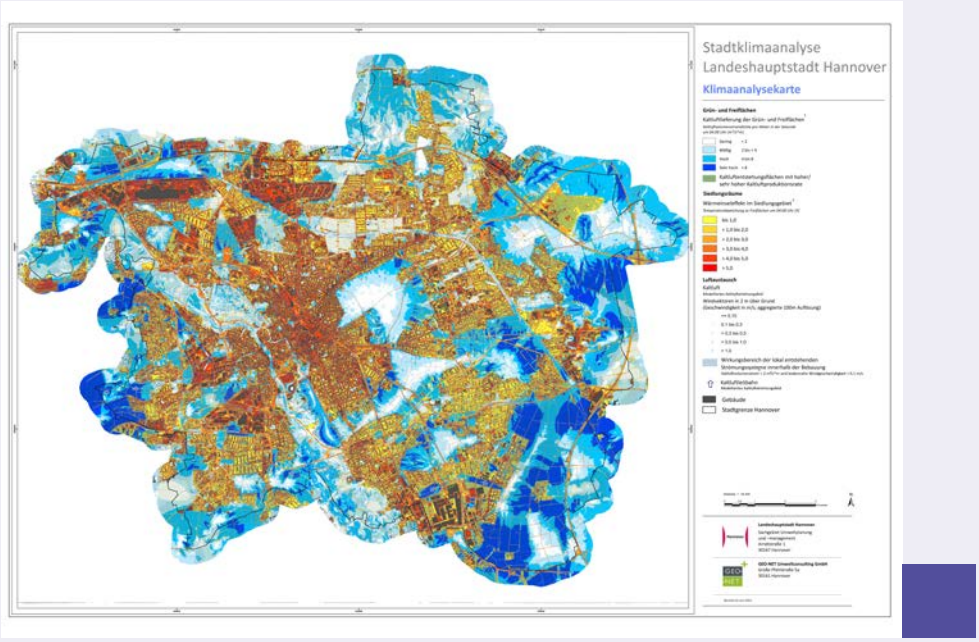
Die Chancen der Digitalisierung liegen damit klar auf der Hand: Sie kann die Versorgungssicherheit erhöhen, Pflegende entlasten, Prozesse verbessern und Senior*innen mehr Selbstbestimmung ermöglichen, vorausgesetzt, dass die technische Infrastruktur – ob zuhause oder in Pflegeeinrichtungen – vorhanden

ist. Doch weitere Grenzen sind ebenso deutlich. Die digitale Kluft zwischen den Generationen gefährdet eine gerechte Teilhabe. Viele Senior*innen und auch zahlreiche Pflegende verfügen nicht über ausreichende digitale (Gesundheits-)Kompetenzen, um die neuen Möglichkeiten zu nutzen. Für beide Gruppen braucht es daher niedrigschwellige Bildungs- und Unterstützungsangebote sowie digital nutzerfreundliche und barrierearme Anwendungen.

Digitalisierung ist kein Ersatz für menschliche Beziehung, sondern soll diese unterstützen. Digitale Technologien können dazu beitragen, Sorgebeziehungen zu stärken, Kommunikation zu erleichtern und Versorgung transparenter zu machen. Sie können analoge Netzwerke aus Familie, Nachbarschaft, Ehrenamt und professionellen Diensten sinnvoll ergänzen und stabilisieren. Damit dies gelingt, müssen digitale Angebote konsequent am Bedarf der Menschen ausgerichtet werden. Technische Lösungen dürfen nicht mehr Komplexität schaffen, sondern müssen intuitiv bedienbar und alltagstauglich sein.

Der Gesetzgeber stärkt diesen Ansatz durch § 20k SGB V („Förderung der digitalen Gesundheitskompetenz“) sowie § 5 SGB XI, die sich beide auf die Stärkung digitaler Gesundheitskompetenzen in der Bevölkerung und in Pflegeeinrichtungen fokussieren. Ziel ist es, soziale Ungleichheiten zu reduzieren und Menschen – insbesondere ältere und bildungsbenachteiligte – nicht in der digitalen Transformation zurückzulassen.

Auch auf gesellschaftlicher Ebene wächst die Bedeutung digitaler Technologien für Prävention und Gesundheitsförderung. Digitale Hitzekarten sind ein aktuelles Beispiel dafür, wie Daten intelligent genutzt werden können, um Gesundheitsschutz – insbesondere für ältere Menschen – zu verbessern.



Hitzekarten unterstützen den Gesundheitsschutz älterer Menschen bei extremen Wetterlagen.
Landeshauptstadt Hannover

Hitzekarten visualisieren regionale Hitzebelastungen und machen extreme Temperaturen, Hitzeinseln oder Gefährdungszonen sichtbar. Sie ermöglichen, dass:

- Kommunen, frühzeitig Hitzeaktionspläne aktivieren,
- Pflegeeinrichtungen, gefährdete Bewohner*innen identifizieren und gezielt schützen,
- ambulanten Dienste, Versorgungsprioritäten anpassen,
- An- und Zugehörige und Senior*innen, rechtzeitig Schutzmaßnahmen ergreifen, z. B. ausreichende Hydrierung, Anpassung der Medikation oder Vermeidung von Aktivitäten zu besonders heißen Zeiten.

Gerade ältere Menschen sind besonders hitzegefährdet – Herz-Kreislauf-Erkrankungen, eingeschränktes Durstempfinden oder chronische Erkrankungen erhöhen das Risiko. Digitale Hitzekarten leisten somit einen wesentlichen Beitrag zu einer modernen, vorausschauenden und präventionsorientierten Daseinsvorsorge im digitalen Zeitalter.

Die Digitalisierung bietet Potenziale für eine gute Gesundheits- und Pflegeversorgung älterer Menschen. Damit sie wirken können, braucht es digitale (Gesundheits-)Kompetenzen, gute technische Infrastruktur, nutzerfreundliche Anwendungen und eine klare Ausrichtung am Bedarf der Menschen. Gleichzeitig zeigen digitale Innovationen wie Hitzekarten, dass Digitalisierung nicht nur Versorgung, sondern auch Prävention deutlich stärken kann – gerade im Hinblick auf vulnerable Gruppen wie Senior*innen. Digitalisierung sollte dabei immer als Mittel zur Verbesserung menschlicher Versorgung verstanden werden – nicht als Selbstzweck, sondern als Weg zu mehr Qualität, Teilhabe und Selbstbestimmung im Alter.

Zur Autorin
Dr. Gabriele Seidel ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH) und leitet dort den Forschungsschwerpunkt „Patientenorientierung und Gesundheitsbildung“ am Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung. Zudem ist sie geschäftsführende Leiterin der Patientenuniversität der MHH. Ihre fachlichen Schwerpunkte liegen insbesondere in den Bereichen (digitale) Gesundheitskompetenz, Patientenedukation und partizipative Forschung.
Kontakt: Seidel.Gabriele@mh-hannover.de

4.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren

Digitalisierung im Gesundheitswesen – was das für ältere Menschen bedeutet

Unsere Gesellschaft verändert sich deutlich. Die Menschen werden immer älter, und der Anteil der Senior*innen wächst stetig. Viele ältere Menschen leben heute lange mit chronischen Erkrankungen wie Diabetes, Herzproblemen oder Gelenkbeschwerden. Andere haben mehrere Krankheiten gleichzeitig oder sind im Alltag auf Unterstützung angewiesen. Gleichzeitig stehen Arztpraxen, Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen vor großen Herausforderungen. Es gibt zu wenig Fachpersonal, die Kosten steigen, und viele Abläufe sind kompliziert organisiert.

In dieser Situation wird die Digitalisierung oft als Lösung vorgestellt. Gemeint sind zum Beispiel Computerprogramme, Apps, digitale Gesundheitsakten oder elektronische Rezepte. Sie sollen Abläufe vereinfachen, Zeit sparen und Wege verkürzen. Für ältere Menschen kann das Vorteile bringen – etwa weniger Wege oder bessere Informationen. Gleichzeitig entstehen aber auch neue Hürden, die nicht unterschätzt werden dürfen.

In der Landeshauptstadt Hannover entwickelt sich dieser Wandel rasant. Große Träger wie zum Beispiel das DRK, die Diakonie oder auch die Städtischen Alten- und Pflegezentren stehen unter enormem Druck, die Versorgung von tausenden Pflegebedürftigen trotz Fachkräftemangels zu sichern. Die Digitalisierung wird hier politisch und wirtschaftlich stark vorangetrieben, um die Pflegeinfrastruktur der Stadt zukunftsfähig zu machen.

Digitale Angebote – nicht alles ist selbsterklärend

Immer mehr Dinge im Gesundheitswesen funktionieren heute digital. Termine bei Ärzten/Ärztinnen werden online vereinbart, Informationen stehen im Internet, Rezepte oder Befunde werden elektronisch übermittelt. Damit setzt das System voraus, dass Menschen digitale Geräte bedienen, Texte lesen, Informationen einordnen und Entscheidungen treffen können.

Viele Senior*innen nutzen Smartphone, Tablet oder Computer inzwischen ganz selbstverständlich. Andere haben jedoch wenig Erfahrung damit oder fühlen sich unsicher. Das kann verschiedene Gründe haben: nachlassende Sehkraft, Hör- oder Gedächtnisprobleme, motorische Einschränkungen oder einfach die Sorge, etwas falsch zu machen. Besonders belastend ist es, wenn digitale Angebote verpflichtend werden und Alternativen fehlen.

Wenn zum Beispiel Arzt-/Ärztinpraxen schwer telefonisch erreichbar sind oder Formulare nur noch

online ausgefüllt werden können, fühlen sich manche ältere Menschen ausgeschlossen. Diese digitale Ungleichheit kann dazu führen, dass Senior*innen schlechter informiert sind oder Angebote nicht nutzen, obwohl sie dringend gebraucht würden.

Auswirkungen in Hannovers vollstationären Pflegeeinrichtungen: Während selbstständige Senior*innen in betreuten Wohnanlagen Hannovers (z. B. in Bothfeld oder in der Südstadt) digitale Services noch selbst nutzen, in der stationären Pflege sieht das anders aus. Hier führt die Digitalisierung oft zu einer „Auslagerung" der Technik: Die Bewohner*innen bedienen die Geräte nicht selbst, sondern sind vollständig darauf angewiesen, dass Pflegekräfte oder Verwaltungskräfte der Pflegeeinrichtungen die digitalen Barrieren zu den hannoverschen Arzt-/-/Ärztinnenpraxen überwinden.

Zukunftsprojekt zur „Digitalen Gesundheit": Um dieser Ungleichheit aktiv entgegenzuwirken, haben der Fachbereich Senioren gemeinsam mit der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH) einen zukunftsweisenden Projektplan ins Leben gerufen. Ziel dieser Kooperation ist es, die digitale Gesundheitskompetenz der Senior*innen in der Landeshauptstadt und der Bewohner*innen in den Städtischen Alten- und Pflegezentren systematisch zu überprüfen. Es wird genau untersucht, welche individuellen Maßnahmen und technischen Hilfsmittel notwendig sind, damit die digitale Teilhabe und das gesundheitliche Wohlbefinden der Senior*innen gesteigert wird. Auf Basis dieser wissenschaftlich begleiteten Analysen wollen die städtischen Pflegeeinrichtungen und die MHH maßgeschneiderte Konzepte entwickeln. Diese reichen von barrierefreien, assistierenden Benutzeroberflächen bis hin zu gezielten Schulungsprogrammen, um die Menschen im digitalen Bereich spürbar weiterzubringen und ihnen mehr Selbstbestimmung im modernen Gesundheitssystem zu ermöglichen.

Hitze und Klimawandel – digitale Warnungen reichen nicht aus

Ein zunehmend wichtiges Gesundheitsthema für ältere Menschen ist der Klimawandel, insbesondere extreme Hitze. Hitzewellen stellen für Senior*innen ein hohes Risiko dar. Viele trinken zu wenig, schwitzen weniger oder sind in ihrer Beweglichkeit eingeschränkt. Vorerkrankungen können sich bei Hitze verschlechtern, und es kann schneller zu Kreislaufproblemen kommen.

Es gibt digitale Hilfsmittel wie Hitzewarnungen, Wetter-Apps oder Karten, die besonders heiße Stadtteile anzeigen. Diese Angebote können wertvolle Hinweise geben, zum Beispiel wann man besser in der Wohnung bleiben oder mehr trinken sollte. Doch gerade die Menschen, die am stärksten gefährdet sind, können diese Informationen oft nicht selbst abrufen oder richtig einschätzen.

Wenn digitale Warnungen nicht erklärt werden oder niemand persönlich darauf hinweist, bleiben sie wirkungslos. Deshalb ist es wichtig, dass Nachbarschaft, An- und Zugehörige, Pflegekräfte und soziale Dienste solche Informationen aufgreifen und verständlich weitergeben – persönlich und nicht nur digital.

Hannover ist als dicht bebaute Stadt stark von "urbanen Hitzeinseln" betroffen. Die Stadtverwaltung nutzt digitale Hitzewarnsysteme und Hitzekarten. In Hannovers Pflegeheimen wird dies konkret umgesetzt: Erreicht eine digitale Hitzewarnung der Region Hannover die Einrichtungsleitung, wird ein oftmals automatisierter, digitaler Notfallplan ausgelöst. So werden zum Teil die Pflegekräfte über die hauseigene Software auf ihren Dienst-Tablets alarmiert. Sie gehen dann gezielt von Zimmer zu Zimmer, um bei den Bewohner*innen die Flüssigkeitszufuhr zu kontrollieren, Jalousien zu schließen und Kühlwesten bereitzulegen. Die Wirkungen sind lebensrettend, funktionieren aber nur, weil die digitale Warnung in menschliches Handeln übersetzt wird.

Das E-Rezept – Erleichterung oder neue Unsicherheit?

Das elektronische Rezept (E-Rezept) wird häufig als große Vereinfachung dargestellt. Ärzt*innen stellen das Rezept digital aus, und es kann direkt in der Apotheke eingelöst werden. Wege sollen gespart und Abläufe schneller werden.

Für viele ältere Menschen ist das jedoch ungewohnt. Nicht alle besitzen ein Smartphone oder möchten eines nutzen. Manche wissen nicht, wie das Rezept in der Apotheke vorgezeigt wird oder haben Sorge, dass

Digitale Assistenzsysteme unterstützen den Alltag und die Gesundheitsvorsorge älterer Menschen. Foto: © cynteract

etwas verloren geht. Statt Entlastung entsteht dann Unsicherheit.

Besonders für Menschen mit Pflegebedarf bedeutet das oft, dass sie auf Hilfe angewiesen sind – von An- und Zugehörigen, Pflegekräften oder Apothekenpersonal. Diese zusätzliche Abhängigkeit kann belastend sein, besonders wenn Abläufe nicht gut erklärt werden oder niemand Zeit für Unterstützung hat.

In den Städtischen Alten- und Pflegezentren läuft das E-Rezept fast ausschließlich über die elektronische Gesundheitskarte (egK) oder spezielle Heimsoftware-Schnittstellen. Die Pflegeeinrichtung arbeitet meist fest mit einer lokalen Apotheke zusammen. Das Pflegepersonal liest die E-Rezepte digital ein und übermittelt sie gesammelt an die Apotheke.

Für die Heimbewohner*innen fällt der Stress weg, einen Papierausdruck zu verlieren. Allerdings führt die Digitalisierung dazu, dass die Bewohner*innen den Bezug zu ihren Medikamenten komplett verlieren. Sie sehen nicht mehr, was der Arzt/ die Ärztin aufgeschrieben hat, was zu einem Gefühl des Kontrollverlusts führen kann. Für das Personal spart es zwar Laufwege zur Praxis, allerdings können Serverausfälle im Gesundheitssystem zu kurzzeitigem Versorgungsstress – insbesondere in der Medikamentenversorgung – führen.

Die elektronische Patientenakte – Chancen und Sorgen

Auch die elektronische Patientenakte (ePA) soll die medizinische Versorgung verbessern. In ihr können Befunde, Ärzt*innenberichte oder Medikamentenpläne gesammelt werden. Das kann helfen, den Überblick zu behalten und Behandlungen besser abzustimmen.

Viele Senior*innen sehen darin grundsätzlich einen Vorteil. Gleichzeitig gibt es aber auch große Sorgen: Wer darf meine Daten sehen? Kann ich selbst entscheiden, was gespeichert wird? Was passiert, wenn ich etwas nicht verstehe?

Ohne verständliche Informationen und persönliche Begleitung kann die elektronische Patientenakte eher Verunsicherung auslösen. Wichtig ist deshalb, dass ältere Menschen Zeit bekommen, Fragen zu stellen, Entscheidungen in Ruhe zu treffen und jederzeit Unterstützung erhalten.

Seit Beginn des Prozesses der flächendeckenden Einführung der ePA müssen die Städtischen Alten- und Pflegeeinrichtungen sicherstellen, dass sensiblen Daten der Bewohner*innen noch deutlicher geschützt sind. In der Praxis führt dies zu Konflikten: Wenn ein Heimbewohner aus einer Pflegeeinrichtung in

ein Krankenhaus eingeliefert wird, können die Klinikärzt*innen sofort digital auf die Vorerkrankungen zugreifen. Das verhindert gefährliche Wechselwirkungen bei Medikamenten – eine extrem positive Auswirkung. Die Kehrseite: Viele Heimbewohner*innen verstehen das System der "Widerspruchslösung" nicht und haben Angst vor dem "gläsernen Patienten", da ihnen in den Einrichtungen oft die Zeit fehlt, die ePA umfassend zu erklären.

Pflegekräfte als wichtige Begleiter im digitalen Alltag

Pflegebedürftige Menschen stehen oft zwischen medizinischer Versorgung, Alltag und sozialer Unterstützung. Pflegekräfte spielen dabei eine zentrale Rolle. Sie helfen nicht nur bei der Pflege, sondern erklären Abläufe, erinnern an Termine und unterstützen beim Umgang mit digitalen Angeboten.

Vor allem in der ambulanten Pflege zeigt sich, wie stark Pflegekräfte zusätzlich belastet sind. Sie arbeiten unter Zeitdruck, fahren lange Strecken und müssen viel dokumentieren. Digitale Systeme sollen dabei helfen, werden aber nicht immer als Erleichterung erlebt. Technische Probleme, fehlende Schulungen oder doppelte Dokumentation kosten Zeit und Nerven.

Auch in Pflegeheimen ist der Umgang mit Digitalisierung sehr unterschiedlich. Manche Einrichtungen sind gut ausgestattet, andere kaum. Viele Pflegekräfte sorgen sich, dass Technik die persönliche Zuwendung verdrängen könnte. Besonders bei sehr alten Menschen oder Menschen mit einer Demenz zeigt sich, dass digitale Informationen allein nicht zu mehr Selbstbestimmung führen – sie brauchen weiterhin menschliche Begleitung.

Spezielle Pflegetechnologien: In modernen Pflegeeinrichtungen in Hannover kommen vermehrt digitale Assistenzsysteme zum Einsatz. Ein konkretes Beispiel sind intelligente Sturzmatten vor den Betten oder sensorgestützte Fußböden (wie sie in Pilotprojekten in Hannover getestet wurden). Stürzt ein*eine demenzerkrankte*r Bewohner*in nachts in ihrem/seinem Zimmer, schlägt das System lautlos Alarm auf dem Smartphone der Pflegekraft im Nachtdienst.

Auswirkung: Das Pflegepersonal muss nicht mehr auf Verdacht alle Zimmer kontrollieren und die Bewohner*innen im Schlaf stören. Die Sicherheit steigt enorm. Gleichzeitig klagen Pflegekräfte in Hannover jedoch über "Alarm-Müdigkeit", wenn die Technik Fehlalarme auslöst, und über den Verlust von "echter" Präsenzzeit, weil das Management oft denkt, durch die Technik könne man Personal einsparen.

Fokus Spracherkennung in der Pflegedokumentation: Ein Meilenstein in Hannovers Pflegeeinrichtungen ist der Einzug von KI-gestützter Spracherkennung bei der Pflegedokumentation (z. B. über mobile Pflege-Apps auf Dienst-Smartphones). Pflegekräfte müssen Berichte über Vitalparameter, Wundversorgung oder den Tagesverlauf nicht mehr zeitaufwändig am PC im Dienstzimmer eintippen, sondern sprechen diese direkt während oder direkt nach der Versorgung im Bewohnerzimmer ein. Die Software wandelt das Gesprochene in Echtzeit in strukturierten Text um und ordnet es der digitalen Akte zu.

Auswirkungen auf die Mitarbeiter*innen: Für die Pflegekräfte in Einrichtungen bedeutet dies eine spürbare Entlastung von Schreibarbeit. Schätzungen zeigen eine Zeitersparnis von 30 bis zu 45 Minuten pro Schicht. Ein unschätzbarer Vorteil zeigt sich bei Pflegekräften mit Migrationshintergrund: Moderne Systeme korrigieren Grammatikfehler im Hintergrund und übersetzen Fachbegriffe präzise, was die Doku-

mentationssicherheit erhöht und Versagensängste nimmt. Die Herausforderung: Dialekte oder schnelles Sprechen im hektischen Alltag führen manchmal zu kuriosen oder fehlerhaften Textbausteinen. Die Mitarbeiter*innen müssen folglich den Text stets kontrollieren.

Auswirkungen auf die Bewohner*innen: Für die Bewohner*innen verändern diese "sprechenden Pflegekräfte" die Atmosphäre im Alltag. Positiv ist vor allem, dass die Pflegekräfte nicht nach der Versorgung das Zimmer verlassen müssen, um "zu schreiben", sondern deutlich mehr Zeit im Zimmer verbringen und damit für die Bewohner*innen haben. Hören Bewohner*innen, wie die Pflegekraft ins Telefon spricht ("Frau Müller hat heute morgen gut gefrühstückt und das Glas Wasser ausgetrunken"), fühlen sie sich oft besser wahrgenommen und in ihrer Autonomie bestätigt. Es gibt jedoch auch eine Kehrseite: Einige Bewohner*innen – besonders jene mit einer beginnenden Demenz – reagieren zutiefst verunsichert, wenn die Pflegekraft vermeindliche Selbstgespräche mit einem technischen Gerät führt oder während des Gesprächs mit der/dem Bewohner*in ins Gerät diktiert. Sie fühlen sich ignoriert oder missverstehen , empfinden die Situation als Störung der Intimsphäre, weshalb ein sensibler Umgang des Personals beim Einsatz dieser Technologie unerlässlich ist.

An- und Zugehörige zwischen Hilfe und Überforderung

Auch pflegende An- und Zugehörige sind von der Digitalisierung betroffen. Digitale Informationen können Transparenz schaffen, etwa bei Medikamenten oder Terminen. Gleichzeitig fühlen sich viele An- und Zugehörige verpflichtet, digitale Aufgaben zu übernehmen, obwohl sie selbst unsicher sind oder wenig Zeit haben.

Besonders schwierig wird es bei Übergängen, zum Beispiel nach einem Krankenhausaufenthalt. Informationen gehen verloren, Zuständigkeiten sind unklar, und Pflegekräfte müssen diese Lücken im Alltag schließen.

Viele Pflegeeinrichtungen in Hannover bieten mittlerweile digitale An- und Zugehörigenportale an. Hier können z. B. die Tochter oder der Sohn, die vielleicht nicht in Hannover, sondern in einer anderen Stadt wohnen, online den Pflegebericht einsehen, den Menüplan für die nächste Woche im Heim in Hannover-Döhren auswählen oder direkt mit der Pflegedienstleitung chatten.

Auswirkung: Das schafft eine hohe Transparenz und spart zusätzliche Telefonate. Allerdings führt es auch zu einer Erwartungshaltung: An- und Zugehörige fordern mitunter minutengenaue Updates, was den bürokratischen Druck auf die Pflegekräfte in den Einrichtungen weiter erhöhen kann.

Fazit: Digitalisierung braucht Menschlichkeit

Digitale Angebote im Gesundheitswesen können vieles erleichtern. Sie können helfen, Risiken zu erkennen, Abläufe zu vereinfachen und die Versorgung besser zu koordinieren. Damit das gelingt, müssen sie verständlich, freiwillig nutzbar und gut begleitet sein.

Für Senior*innen ist wichtig, dass sie sich sicher fühlen, ernst genommen werden und weiterhin persönliche Ansprechpartner haben. Digitalisierung darf Pflege und menschliche Nähe nicht ersetzen. Sie sollte so gestaltet werden, dass sie unterstützt – nicht überfordert. Nur dann kann sie wirklich zum Gewinn für ältere Menschen werden.

Handlungsfeld 5

Leben und Wohnen

5.1 Einführung: Caring Communities – Gemeinschaftliche Sorge mit digitaler Unterstützung als Antwort auf den demografischen Wandel / Carolin Pauly 63

5.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren 67

5

5.1 Einführung: Caring Communities – Gemeinschaftliche Sorge mit digitaler Unterstützung als Antwort auf den demografischen Wandel

Carolin Pauly, IUD Institut für Universal Design

Die Gesellschaft in Deutschland befindet sich in einem tiefgreifenden demografischen Wandel. Die Lebenserwartung steigt kontinuierlich, gleichzeitig verändern sich familiäre Strukturen, Erwerbsbiografien und soziale Netzwerke. Während früher mehrere Generationen häufig in räumlicher Nähe lebten und sich gegenseitig unterstützten, sind Familien heute oftmals geografisch verteilt. Zugleich wächst die Zahl älterer Menschen, die allein leben und auf Unterstützung im Alltag angewiesen sind.

Vor diesem Hintergrund gewinnt das Konzept der sogenannten Caring Communities zunehmend an Bedeutung. Der Begriff beschreibt sorgende Gemeinschaften, in denen Bürger*innen, Nachbarschaften, Vereine, Kommunen, soziale Einrichtungen und professionelle Dienstleister gemeinsam Verantwortung für das Wohlergehen der Menschen vor Ort übernehmen. Insbesondere für ältere Menschen können solche Gemeinschaften einen wichtigen Beitrag leisten, indem sie soziale Teilhabe fördern, Einsamkeit vorbeugen und Unterstützung im Alltag ermöglichen.

Caring Communities werden daher zunehmend als wichtiger Baustein zur Gestaltung einer alternden Gesellschaft betrachtet. Sie ergänzen professionelle Pflege- und Versorgungsangebote und stärken zugleich den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Im Mittelpunkt steht die Überzeugung, dass Sorge, Unterstützung und Fürsorge nicht ausschließlich Aufgaben professioneller Einrichtungen oder staatlicher Institutionen sind, sondern eine gemeinsame Verantwortung der gesamten Gemeinschaft darstellen.

Digitalisierung als Unterstützung für Caring Communities

Digitale Technologien können beim Aufbau und der Weiterentwicklung von Caring Communities eine wichtige unterstützende Rolle übernehmen. Sie ersetzen dabei nicht die persönlichen Beziehungen und Begegnungen, die den Kern einer sorgenden Gemeinschaft bilden, sondern erleichtern deren Organisation, Vernetzung und Zugänglichkeit. Darüber hinaus können digitale Angebote Menschen erreichen, die aufgrund von Mobilitätseinschränkungen oder räumlicher Distanz bislang nur schwer eingebunden werden konnten.

Die Studie „Seniorinnen und Senioren in der digitalen

Welt“ des Digitalverbands Bitkom aus dem Jahr 2026 zeigt, dass die Mehrzahl älterer Menschen digitalen Technologien und Anwendungen der Künstlichen Intelligenz grundsätzlich offen gegenübersteht. Gleichzeitig werden technische und gestalterische Barrieren als wesentliche Hindernisse für die Nutzung digitaler Angebote genannt.

Digitale Barrierefreiheit ist daher eine zentrale Voraussetzung für die erfolgreiche Einbindung älterer Menschen in digitale Angebote von Caring Communities. Viele digitale Anwendungen scheitern nicht an mangelnder Technikbereitschaft, sondern an einer Gestaltung, die die Bedürfnisse älterer Nutzer*innen nicht ausreichend berücksichtigt. Altersbedingte Veränderungen des Sehens, Hörens, der Motorik oder der kognitiven Leistungsfähigkeit können die Nutzung digitaler Angebote erschweren.

Ein barrierefreies Design berücksichtigt diese Anforderungen beispielsweise durch:

- anpassbare und ausreichend große Schriftgrößen,
- kontrastreiche Gestaltung,
- gut lesbare Schriftarten,
- einfache und verständliche Sprache,
- übersichtliche Menüstrukturen sowie
- eine intuitive Bedienung.

Orientierung bieten hierbei die vier Grundprinzipien der internationalen Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): Digitale Inhalte sollen wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet sein.

Digitale Informations- und Beratungsangebote mit KI-Unterstützung

Viele ältere Menschen und ihre An- und Zugehörigen kennen bestehende Unterstützungsangebote nicht oder finden sich im komplexen Hilfesystem nur schwer zurecht. Digitale Informationsplattformen können hier Orientierung bieten und den Zugang zu Informationen erleichtern.

Eine sinnvolle Ergänzung können KI-gestützte Chatbots sein, die auf die vorhandenen Informationsangebote einer Kommune oder Einrichtung zugreifen. Anstelle einer zeitaufwendigen Suche auf verschiedenen Webseiten erhalten Nutzer*innen direkt eine verständliche und situationsbezogene Antwort.

Solche Systeme bieten verschiedene Vorteile:

- Verfügbarkeit rund um die Uhr,
- Antworten in mehreren Sprachen,
- Nutzung von Einfacher Sprache,
- Sprachsteuerung durch Spracheingabe und Sprachausgabe,
- schnelle Orientierung innerhalb komplexer Informationsangebote.

Darüber hinaus können anonymisierte Nutzungsdaten Hinweise darauf liefern, welche Informationen besonders häufig nachgefragt werden. Dies ermöglicht eine bedarfsgerechte Weiterentwicklung kommunaler Informations- und Beratungsangebote.

Digitale Unterstützung für ehrenamtliches Engagement

Bürgerschaftliches Engagement ist eine tragende Säule von Caring Communities. Der Deutsche Freiwilligensurvey zeigt, dass die Bereitschaft zum ehrenamtlichen Engagement in Deutschland weiterhin auf einem hohen Niveau liegt. Gleichzeitig wünschen sich viele Menschen flexible Formen des Engagements, die sich mit Beruf, Familie und anderen Verpflichtungen vereinbaren lassen.

Digitale Plattformen können dabei helfen, Unterstützungsbedarfe und Hilfeangebote effizient zusammenzubringen. Sie ermöglichen eine flexible Einsatzplanung, vereinfachen die Kommunikation zwischen Ehrenamtlichen und Koordinierungsstellen und reduzieren organisatorische Aufwände.

Dadurch können neue Zielgruppen für freiwilliges Engagement gewonnen und vorhandene Ressourcen besser genutzt werden.

Beteiligung und Vernetzung stärken

Caring Communities leben von Mitgestaltung und Beteiligung. Digitale Beteiligungsformate können die Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung erweitern und zusätzliche Zielgruppen erreichen.

Mögliche Formate sind:

- Online-Befragungen,
- digitale Bürgerforen,
- Beteiligungsplattformen,
- virtuelle Workshops und Dialogveranstaltungen.

Insbesondere mobilitätseingeschränkte Menschen erhalten dadurch die Möglichkeit, sich aktiv einzubringen. Voraussetzung ist jedoch eine niedrigschwellige Gestaltung der Angebote. Unterstützende Maßnahmen wie Erklärvideos, persönliche Ansprechpersonen oder Digitallots*innen können dazu beitragen, Zugangsbarrieren abzubauen.

Gleichzeitig zeigt die Praxis, dass digitale Beteiligung analoge Formate nicht ersetzen sollte. Erfolgreiche Beteiligungsprozesse verbinden digitale und persönliche Beteiligungsmöglichkeiten miteinander.

Digitale Angebote gegen Einsamkeit

Einsamkeit stellt insbesondere im höheren Lebensalter ein zunehmendes gesellschaftliches Problem dar. Digitale Technologien können dazu beitragen, soziale Kontakte zu erhalten und neue Kommunikationsmöglichkeiten zu eröffnen.

Videotelefonie, digitale Gesprächsgruppen, virtuelle Freizeitangebote oder Online-Kurse ermöglichen soziale Teilhabe auch dann, wenn persönliche Begegnungen nur eingeschränkt möglich sind. Gerade für mobilitätseingeschränkte Menschen können solche Angebote eine wichtige Ergänzung darstellen.

Darüber hinaus wird aktuell erforscht, wie Künstliche Intelligenz zur Prävention von Einsamkeit beitragen kann. So entwickelt ein Forschungsteam der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg und der Hochschule Anhalt im Projekt „PräEinsamAltKI“ ein KI-gestütztes Assistenzsystem, das Einsamkeitsrisiken frühzeitig erkennen und geeignete Unterstützungsangebote vermitteln soll. Auch Unternehmen arbeiten an KI-basierten Gesprächssystemen, die regelmäßige soziale Interaktionen ermöglichen.

Gleichzeitig sind beim Einsatz solcher Technologien klare ethische Grenzen zu beachten. Datenschutz, Transparenz, Freiwilligkeit und die Wahrung der Selbstbestimmung älterer Menschen müssen jederzeit gewährleistet sein. Digitale Systeme können menschliche Beziehungen unterstützen, sie jedoch nicht ersetzen.

Erfolgsfaktoren für gelingende Caring Communities

Caring Communities sind so vielfältig wie die Kommunen und Quartiere, in denen sie entstehen. Erfolgreiche Konzepte lassen sich daher nicht eins zu eins übertragen, sondern müssen an die jeweiligen örtlichen Rahmenbedingungen angepasst werden. Dies betrifft sowohl soziale Netzwerke und Kooperationsstrukturen als auch digitale Angebote.

Kommunen kommt dabei eine zentrale Rolle zu. Sie können Rahmenbedingungen schaffen, Akteur*innen vernetzen und das Zusammenspiel von Zivilgesellschaft, professionellen Diensten und Verwaltung aktiv fördern.

Erfolgsentscheidend sind insbesondere:

- eine generationenübergreifende Ausrichtung der Angebote,
- die Einbindung von Bürger*innen in Planung und Umsetzung,
- niedrigschwellige Beteiligungs- und Engagementmöglichkeiten,
- die Förderung persönlicher Begegnungen,
- eine klare Abgrenzung zwischen professioneller und informeller Unterstützung,
- die nachhaltige Koordination und Vernetzung der beteiligten Akteur*innen.

Digitale Lösungen können viele dieser Prozesse unterstützen. Ihr Mehrwert liegt vor allem darin, Informationen zugänglich zu machen, Menschen miteinander zu vernetzen und die Organisation gemeinschaftlicher Aktivitäten zu erleichtern. Der Erfolg einer Caring Community bleibt jedoch letztlich von den Menschen abhängig, die sich vor Ort engagieren und Verantwortung füreinander übernehmen.

Damit können Caring Communities einen wichtigen Beitrag dazu leisten, die Lebensqualität älterer Menschen zu sichern, soziale Teilhabe zu fördern und den Herausforderungen des demografischen Wandels auf kommunaler Ebene wirksam zu begegnen.

Zur Autorin

Carolin Pauly ist Geschäftsführerin vom IUD Institut für Universal Design mit Sitz in Wennigsen. Das Institut berät Unternehmen und Kommunen bei der Entwicklung und Umsetzung von Projekten und Prozessen, die möglichst alle Nutzenden erreicht. Ein besonderer Fokus der Arbeit liegt auf Teilhabe und Innovationen in der Pflege.
Kontakt: carolin.pauly@iud.care

5.2 Umsetzung im Fachbereich Senioren

Digitale Transformation im Bereich Wohnen, Wohnumfeld und Mobilität für ältere Menschen in Hannover

Die digitale Transformation bietet für ältere Menschen im Bereich Leben und Wohnen die große Chance, mithilfe technischer Unterstützung länger selbstbestimmt zu Hause leben zu können und das Zuhause sicherer zu gestalten. Smart-Home-Technologien bieten ebenso wie diverse AAL-Technologien (alltagsunterstützende Assistenzlösungen) zunehmend gute Möglichkeiten, den Verbleib im eigenen Zuhause trotz höheren Unterstützungsbedarfs zu ermöglichen und auch die An- und Zugehörigen in ihren Unterstützungsaufgaben zu entlasten.

Für die nächsten Jahre werden im Fachbereich Senioren folgende Themen im Fokus stehen:

Digitale Lösungen für ein selbstbestimmtes Wohnen im Alter

Die eigenen „vier Wände“ gewinnen im Alter eine zusätzliche Bedeutung, weshalb es für viele ältere Menschen erstrebenswert ist, so lange wie möglich in der vertrauten Umgebung wohnen bleiben zu können – auch dann, wenn erste gesundheitliche Probleme auftreten und die Hilfsbedürftigkeit zunimmt. Die Mehrzahl würde laut Umfragen sogar ein “digitales Zuhause” einem Pflegeheim vorziehen. Der Fachbereich Senioren unterstützt das selbstbestimmte Leben in der gewohnten Umgebung bis in das hohe Alter.

Bisher ist die Digitalisierung im häuslichen Sektor bei älteren Menschen kaum angekommen, obwohl Smart-Home-Lösungen gerade diese Altersgruppe erheblich unterstützen können. Technische Assistenzsysteme können ein selbstständiges Leben in der eigenen Wohnung auch bei eingeschränkter Gesundheit und beginnender Pflegebedürftigkeit fördern und dabei helfen, länger ein selbstbestimmtes Leben zu Hause zu führen und die Teilhabemöglichkeiten und die gesundheitliche Versorgung und Betreuung zu Hause zu verbessern.

Die smarte Musterwohnung als Innovations- und Erfahrungsort

Der Fachbereich Senioren betreibt seit 2017 in Kooperation mit dem Wohnungsunternehmen Gundlach eine “smarte” Musterwohnung im Stadtteil Groß-Buchholz, in der beispielhaft unterschiedliche technische Assistenzsysteme für das selbstständige Wohnen im Alter umgesetzt sind. Diese Musterwohnung zeigt Möglichkeiten, mit zunehmendem Alter oder beginnender Pflegebedürftigkeit selbstständig und selbstbestimmt in der eigenen Wohnung leben zu können.

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. Die Musterwohnung kann auch online in einer 360º Visualisierung betrachtet werden(virtueller 360º-Rundgang: Gundlach Musterwohnung Hannover (https://www.seniorenberatung-hannover.de/media/360grad-gundlach/). Die Musterwohnung stellt sowohl für die Generationen 60plus als auch Anwender*innen und Berater*innen einen großen Gewinn dar. Hier kann smarte Technologie und deren Einbau in eine Wohnung direkt erlebt und auch ausprobiert werden.

Smarte Ausstellung

Neben der erlebbaren Musterwohnung in Groß-Buchholz betreibt der Fachbereich Senioren zusammen mit Smart City und dem Innenstadtmanagement weitere Ausstellungsflächen wie die Räume des digital.Kiosk. Dort können Exponate aus unterschiedlichen Bereichen wie Kommunikation, Gesundheit & Pflege, Sicherheit und Komfort kennengelernt und ausprobiert werden. Durch die Verbindung zum Kompetenzzentrum Digitalisierung mit seinen regelmäßigen Angeboten wie Techniksprechstunden können Interessierte innerhalb des Raumes direkt auf die Exponate aufmerksam gemacht werden. Die Gestaltung des digital.Kiosk lädt dazu ein, die Produkte selbstständig zu erkunden. Für den digital.Kiosk wurde ein großer gestengesteuerter Multitouch-Tisch angeschafft. Dieses Gerät soll die digitalen Aktivitäten bspw. im Themenfeld Smart-City und digitale Teilhabe präsentieren. Der Tisch ist in der Lage, Objekte durch Figuren, die Interaktionen auslösen, zu visualisieren. Eine digital begehbare Musterwohnung mittels Virtual Reality (VR) ist in Planung.

Die smarte Ausstellung bezieht Senior*innen bereits beim Start in den Entwicklungsprozess neuer digitaler Produkte mit ein. Der Fachbereich Senioren nutzt die Kontakte zu Startups im Bereich Pflege und Gesundheit sowie Verbindungen zu Wissenschaft und Forschung. Neue Startups und auch die Forschung benötigen wiederum für die Entwicklung innovativer Produkte den Kontakt zu älteren Menschen. Auch hier kann der digital.Kiosk unterstützen.

Die Erweiterung der virtuellen Darstellung von assistiven Technologien inklusive der Nutzung mit VR-Brillen eröffnet weitere innovative Möglichkeiten, die Konzepte einer größeren Zielgruppe zugänglich zu machen. Des Weiteren sind einzelne Demonstratoren und eine virtuelle Darstellung einer digitalen Wohnung räumlich flexibel und können bei Bedarf an anderen Standorten temporär ausgestellt werden.

Smarte Musterwohnung Hannover: Technische Assistenzsysteme für mehr Sicherheit und Selbstständigkeit zu Hause.
Foto: Landeshauptstadt Hannover

Technikberatung als essentielles Bindeglied

Trotz umfangreicher Forschungs- und Entwicklungsbemühungen im Bereich vernetzter Systeme und Anwendungen der Künstlichen Intelligenz gibt es nur eine geringe Verbreitung digitaler Assistenzsysteme in der Lebenswelt älterer Menschen. Die kommunale Technikberatung übernimmt hier die Vermittlungsposition zwischen den technischen Möglichkeiten und den Bedarfen der Betroffenen. 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. 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 z. B. der Hausnotruf über eine Hilfsmittelnummer. In diesen Fällen ist eine Refinanzierung über Pflegekassen möglich. Ohne Verankerung im Sozialgesetz werden digitale Hilfsmittel entweder nur im Einzelfall oder als Mischfinanzierung refinanziert.

Orientierung in den zahlreichen technischen Möglichkeiten bietet das vom Fachbereich Senioren herausgegebene Handbuch “Wohnen mit technischer Unterstützung – Geräte, Einsatzfelder und Kosten”, das einen Überblick über vorhandene und praxiserprobte Assistenzsysteme gibt. Das Handbuch wurde in russische und türkische Sprache übersetzt, um die Erreichbarkeit zu erhöhen. Die ausgewählten Geräte unterstützen bei Einschränkungen wie z. B. Seh- und

Hörproblemen, Vergesslichkeit sowie nachlassenden Kräften und Beweglichkeit. Daneben gibt eine Datenschutzampel für jedes Produkt Orientierung über die Speicherung persönlicher Daten. Um die Aktualität der Produktübersicht zu gewährleisten, nutzt der Fachbereich Senioren eine 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.

Die Technikberatung soll in den kommenden Jahren gestärkt und ausgebaut werden, da sie eine zentrale Rolle bei der Vermittlung zwischen technischen Möglichkeiten und den Bedarfen der älteren Menschen spielt. Auch im Rahmen der Bürgerbeteiligung wurde eine begleitende Unterstützung der Nutzer*innen beim Einsatz fortgeschrittener digitaler Technik gewünscht. Der Verleih von technischen Assistenzsystemen könnte erweitert werden, um mehr älteren Menschen die Möglichkeit zu geben, diese Systeme im Alltag zu testen.

Digitale Unterstützung der Mobilität

Für das Wohnumfeld und die Mobilität älterer Menschen sind digital verfügbare Informationen zu barrierefreien und gut erreichbaren Orten im Quartier ebenso wichtig wie die Nutzung von Mobilitätsangeboten.

Die Nutzung digitaler Informationen über barrierefreie Zugänge oder Transportmöglichkeiten ermöglicht älteren Menschen, sich sicherer im öffentlichen Raum zu bewegen und ihre Umgebung besser zu erschließen. Digitale Karten mit Informationen über Toiletten, Sitzgelegenheiten oder barrierefreie Zugänge können im Alltag eine wertvolle Hilfe sein und die Mobilität fördern. Sie erleichtern insbesondere weniger mobilen Senior*innen den Zugang zu passenden Mobilitätsangeboten und unterstützen sie dabei, sich im Alltag besser zu orientieren. Dadurch können sie weiterhin aktiv am gesellschaftlichen Leben teilnehmen und ihre soziale Teilhabe aufrechterhalten.

Die digitalen Informationsangebote zu barrierefreien und gut erreichbaren Orten im Quartier sollen in den kommenden Jahren weiterentwickelt und ausgebaut werden. Die vorhandene digitale Karte mit Angeboten für ältere Menschen könnte dazu weiterentwickelt werden. Hier hat der Fachbereich Senioren 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. Alle Senior*innenangebote werden frei zugänglich auf der digitalen Stadtkarte von https://www.hannover-gis.de, dargestellt, differenziert nach Angeboten zur Alltagsunterstützung, Beratung, zu 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.

Digitale Lösungen wie die App des Social Senior Club unter https://social-senior.club/app-entdecken „Gut altern, aktiv gestalten – Der Social Senior Club“ bieten älteren Menschen und ihren An- und Zugehörigen einen Überblick über relevante Angebote in ihrem Wohnumfeld, von Pflegediensten bis hin zu Freizeitmöglichkeiten. Solche Apps können die Orientierung erleichtern und die Nutzung von Angeboten fördern. Ergänzend auch ergänzende Informationen wie bspw. zu Hitzeperioden kommuniziert werden.

Virtuelle Realität als neue Dimension der Mobilität

Ein innovativer Ansatz im Bereich der virtuellen Mobilität ist der Einsatz von VR-Brillen in der Altenpflege. Dieses Angebot ist besonders für jene älteren Menschen wertvoll, die virtuelle Reisen unternehmen möchten oder deren Mobilität stark eingeschränkt ist. Die VR-Technologie bietet nicht nur eine geistige, sondern auch eine emotionale Erfahrung und kann soziale Interaktion fördern, wenn die virtuellen Reisen gemeinsam erlebt werden.

Ausblick

Digitales Netzwerk 2030

Digitalisierung in der Senior*innenarbeit – Gut eingeloggt für ein selbstbestimmtes Leben

Dagmar Vogt-Janssen, Leiterin Fachbereich Senioren Landeshauptstadt Hannover

Digitalisierung gewinnt im sozialen Bereich und insbesondere in der Altenhilfe zunehmend an Bedeutung. Digitale Teilhabe für alle (älteren) Menschen zu ermöglichen, ist eine Aufgabe kommunaler Daseinsvorsorge, die sich für die Altenhilfe bereits aus dem gesetzlichen Auftrag an die Kommunen nach § 71 SGB XII zur Vorhaltung von Infrastruktur für ein gelingendes Alter(n) ergibt.

Die Digitalisierung kann in den kommenden Jahren dabei unterstützen, die demografischen Herausforderungen zu bewältigen durch z. B. verbesserte Informations- und Beratungsmöglichkeiten, Gesundheitsversorgung, Teilhabeförderung, Entlastung in der Pflege und Unterstützung im Wohnen.

Mit der Corona-Pandemie hat die Digitalisierung einen unumkehrbaren Schub erhalten: Vom Online-Einkauf in der Isolation über die telemedizinische Beratung beim Arzt/ bei der Ärztin bis hin zum digitalen Verwaltungszugang. Wer sich nicht digital bewegen kann, wird zukünftig zunehmend vom gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen sein und Schwierigkeiten haben, seinen Alltag zu bewältigen.

Entscheidend für den Erfolg sind barrierefreie, nutzer*innen- und auch lebensphasenorientierte technische Lösungen, gezielte, niedrigschwellige Bildungs- und Unterstützungsangebote und eine koordinierte, langfristige Strategie von Politik, Kommunen, Gesundheitswesen sowie Akteur*innen in den Quartieren vor Ort.

Studien haben bereits gezeigt, dass viele ältere Menschen Gefahr laufen, von der Digitalisierung abgehängt zu werden. So zeigte die 2022 veröffentlichte Umfrage „Leben ohne Internet – geht's noch?" der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e. V. (BAGSO), dass sehr viele Senior*innen bereits digitale Ausgrenzungserfahrungen in nahezu allen Lebensbereichen erfahren haben. Die Studie weist zusätzlich darauf hin, dass Digitalisierung soziale Teilhabe und Autonomie fördert und zu einem guten Altern beiträgt. Die digitale Daseinsvorsorge ist hier zentral und es ist notwendig, dass sich Kommunen mit neuen Konzepten am digitalen Kompetenzerwerb beteiligen.

Der Achte Altersbericht der Bundesregierung hat auf das Thema des digitalen Kompetenzerwerbs im Alter als Erfordernis und Unterstützung sozialer Teilhabe hingewiesen. Im Zehnten Altersbericht wird das Thema „Bildung und Lernen im Alter" auch mit Blick auf die digitale Transformation aufgenommen und der digitale Kompetenzerwerb zentral behandelt.

In den unterschiedlichen Beiträgen des vorliegenden Senior*innenplans für das Jahr 2030 wird immer wieder auf die Vermittlung digitaler Kompetenz und auch auf die Notwendigkeit hingewiesen, die unterschiedlichen Ebenen und Bereiche der digitalen Transformation miteinander zu vernetzen.

Der Erwerb digitaler Kompetenz setzt neben der Zurverfügungstellung von Hardware, wie z. B. Tablets, Notebooks, Smartphones, auch voraus, dass Bildung und Lernen ermöglicht werden. Dazu braucht es insbesondere Menschen, Räume und Technik. So kann es gelingen, an die digitale Welt lebensphasenorientiert und auf die jeweilige Wohnsituation der Nutzer*innen bezogen, heranzuführen.

DESHALB: Der Fachbereich Senioren plant zusätzlich zur „Eingeloggt-Woche" im Jahr 2027 gemeinsam mit anderen Akteur*innen aus den städtischen Netzwerken ein **„Digitales Netzwerk 2030"** in den 13 Stadtbezirken aufzubauen. Dabei soll das Modell des digital.KIOSK in allen hannoverschen Stadtbezirken abgebildet werden.

Anlage

Beteiligungsverfahren

Vorbemerkung:
Grundlegendes Anliegen bei der Erstellung des Senior*innenplans war es, ein umfangreiches Beteiligungsverfahren umzusetzen, um die Vorschläge und Ideen möglichst vieler Interessierter zu erhalten und in den Senior*innenplan einfließen zu lassen. Dieses Beteiligungsverfahren wurde sowohl online als auch in „analoger" Präsenz durchgeführt.

Von Mitte Januar bis Mitte Februar wurde in Kooperation mit der Koordinierungsstelle für Beteiligung von Einwohnerinnen und Einwohnern (OE 18.64) eine online-Beteiligung auf dem Beteiligungsportal www.mitreden-hannover.de durchgeführt.

Zu den Leitfragen
- Wie kann aus Ihrer Sicht Digitalisierung älteren Menschen im Alltag helfen?
- Welche Hilfe ist für ältere Menschen besonders wichtig, um die Herausforderungen der Digitalisierung zu bewältigen?
- Welches Angebot fehlt Ihnen für die Senior*innen im Stadtgebiet Hannovers mit Blick auf die Digitalisierung unserer Gesellschaft?
- Welches Angebot des Fachbereichs Senioren oder des Kommunalen Senioren Service haben Sie in letzter Zeit genutzt?

wurden insgesamt 340 Beiträge erstellt.
Alle Beiträge sind abrufbar auf: mitreden in Hannover

Um auch all diejenigen zu erreichen, die eine direkte Beteiligung in Präsenz bevorzugen, wurde am 19. März in den Räumen des Fachbereichs Senioren eine Präsenzveranstaltung durchgeführt.

Rund 55 Interessierte nahmen teil. Nach einer allgemeinen Einführung in die Themen des neuen Senior*innenplans wurde in vier Workshops an den o. g. Leitfragen gearbeitet. Dabei wurden insgesamt 109 Anregungen und Wünsche artikuliert. Die Teilnehmer*innen hatten die Möglichkeit, die einzelnen Beiträge mit einer Punktabfrage zu gewichten. Dafür erhielt jede/r Teilnehmer*in fünf Klebepunkte, mit denen die Beiträge auf Metaplanwänden priorisiert werden konnten. In der Mehrzahl wurde von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht. Im Ergebnis entstand ein umfangreiches und differenziertes Bild an konstruktiven Vorschlägen, die nach den fünf Handlungsfeldern des Senior*innenplan 2030 aufgeschlüsselt wurden und zu Leitaussagen verdichtet werden konnten.

Insgesamt fand der Beteiligungsprozess seinen Niederschlag in einer Fülle von Vorschlägen und Ideen für die Senior*innenarbeit der kommenden Jahre.

A

Auswertung der Ergebnisse der Onlinebeteiligung
Aufteilung der Beiträge auf die fünf Handlungsfelder des Senior*innenplans 2030

1. Digitale Souveränität, Kompetenzerwerb und Bildung im Alter

Kurse und Lernorte anbieten
Bildungsangebote werden als zentrale Voraussetzung für digitale Teilhabe gesehen. Viele ältere Menschen wünschen sich strukturierte Lernangebote für unterschiedliche Kenntnisstände, von Basiskursen bis zu fortgeschrittenen Themen. Gefordert werden wohnortnahe, kostenfreie bzw. kostengünstige Kurse mit klarem Alltagsbezug, etwa zur Nutzung von Smartphone oder Online-Banking.

Persönliche Unterstützung und Begleitung ermöglichen
Neben Kursen wünschen sich viele Senior*innen individuelle Unterstützung durch reale Ansprechpartner*innen – telefonisch, vor Ort oder aufsuchend zu Hause.

Didaktische Qualität und wertschätzende Begleitung sicherstellen
Digitale Lern- und Unterstützungsangebote müssen zeitlich großzügig, wiederholbar und angstfrei gestaltet sein. Viele ältere Menschen benötigen Geduld, kleine Lerngruppen, einfache Sprache und wiederholte Erklärungen, um Sicherheit zu gewinnen. Nachhaltiger Kompetenzaufbau gelingt nur in einer wertschätzenden, unterstützenden Lernkultur.

2. Information und Beratung

Informations- und Serviceangebote verbessern
Es besteht ein großer Bedarf an gut auffindbaren Informationen, Hotlines, Erklär-Angeboten und digitalen Serviceformaten. Entscheidend ist, dass Informationen verständlich aufbereitet, über verschiedene Kanäle verbreitet und ohne hohe Zugangshürden nutzbar sind. Vielfach wird eine klare Orientierung bei der Vielzahl bestehender Angebote gewünscht.

Niedrigschwellige Anlaufstellen etablieren: Sprechstunden, Beratung und Übungsorte
Ein Großteil der Befragten wünscht wohnortnahe, regelmäßig verfügbare Anlaufstellen wie Digitalcafés, offene Sprechstunden oder Techniktreffs, die ohne Anmeldung besucht werden können. In diesen Orten soll geübt, Fragen gestellt und soziale Begegnung ermöglicht werden. Besonders betont wird die Bedeutung dauerhafter, verlässlicher Strukturen statt einmaliger Aktionen.

Anträge und Verwaltungsleistungen digital zugänglich machen – analoge Alternativen dauerhaft sichern
Viele Beiträge fordern, dass Anträge, Terminbuchungen und Verwaltungsleistungen umfassend digital angeboten werden sollen. Ziel ist es, Behördengänge zu reduzieren, zeitliche Unabhängigkeit zu ermöglichen und insbesondere mobilitätseingeschränkten Personen den Zugang zu Leistungen zu erleichtern. Zentrale Verwaltungsprozesse sollten grundsätzlich online nutzbar sein, andererseits fordern viele der Teilnehmenden, dass alle wesentlichen Dienstleistungen weiterhin auch analog – telefonisch, postalisch oder persönlich – zugänglich bleiben sollten.

3. Teilhabe, Begegnung, Engagement

Soziale Teilhabe und Austauschmöglichkeiten fördern
Digitale Angebote werden als Möglichkeit gesehen, soziale Kontakte aufrecht zu erhalten, Einsamkeit vorzubeugen und gesellschaftliche Teilhabe zu sichern – etwa durch Videotelefonie und in digitalen Netzwerken. Gleichzeitig besteht die Sorge, dass zunehmende Digitalisierung soziale Exklusion verstärken kann. Ziel muss daher sein, digitale Lösungen konsequent inklusiv zu gestalten.

Ehrenamt und generationenübergreifende Unterstützung stärken
Digitale Teilhabe wird nicht allein als Verwaltungsaufgabe gesehen. Gewünscht werden mehr ehrenamtliche Digitalpat*innen, generationenübergreifende Formate und Kooperationen z. B. mit Schulen.

Zugang zu bezahlbarer digitaler Ausstattung und stabiler Infrastruktur gewährleisten
Digitale Teilhabe scheitert häufig an fehlender oder zu teurer Ausstattung. Gefordert werden zum Beispiel Leihgeräte, Digitalcafés sowie stabiles WLAN. Auch Beratung bei der Geräteauswahl und Unterstützung bei der Installation werden als notwendig beschrieben. Digitale Infrastruktur wird als Grundvoraussetzung für digitale Teilhabe verstanden.

Barrierefreiheit
Digitale Geräte und Angebote müssen visuell, sprachlich und funktional barrierearm gestaltet sein, insbesondere für ältere Menschen. Gefordert wird eine einfache, intuitive Nutzung.

Digitale Angebote bündeln und übersichtlich strukturieren
Viele Beiträge kritisieren die Unübersichtlichkeit bestehender Angebote. Gewünscht wird eine zentrale Plattform oder „Senioren-App“, über die alle relevanten Dienste, Beratungsangebote und Verwaltungsleistungen auffindbar sind.

4. Gesundheit und Versorgung

Hilfe bei Notfällen gewährleisten
Digitale Lösungen im Gesundheits- und Sicherheitsbereich werden überwiegend positiv bewertet. Digitale Notrufsysteme, Sturzsensoren, Telemedizin, Medikamentenerinnerungen und smarte Assistenzsysteme werden als wichtige Bausteine für Sicherheit im Alter gesehen. Sie können Selbstständigkeit verlängern und An- und Zugehörigen entlasten.

5. Leben und Wohnen

Digitale Alltagsunterstützung ermöglichen und Selbstständigkeit fördern
Digitale Anwendungen können den Alltag erheblich erleichtern, z. B. durch Online-Einkäufe, Terminbuchungen, Navigationshilfen, Erinnerungsfunktionen oder Informationsdienste. Viele Beiträge sehen hierin ein großes Potenzial zur Förderung von Selbstständigkeit und Unabhängigkeit im Alter. Voraussetzung ist jedoch einfache Bedienbarkeit und begleitende Unterstützung.

Digitale Sicherheit und Betrugsprävention stärken
Große Sorgen bestehen im Bereich Datenschutz, Phishing, Online-Betrug und Missbrauch digitaler Daten. Gewünscht werden verständliche Aufklärungsangebote und praktische Sicherheitstipps. Sicherheit wird als Voraussetzung für Vertrauen in digitale Angebote gesehen.

B

Auswertung Bürger*innenbeteiligung am 19. März

Handlungsfeld Digitale Souveränität, Kompetenzerwerb und Bildung im Alter	
	Gewichtung*
Zugang zu (bezahlbarer,nutzerfreundlicher) digitaler Ausstattung und Infrastruktur ermöglichen	
Einfache Bedienung der Endgeräte	**5**
Kosten digitaler Ausstattung	3
Frei verfügbares WLAN in städtischen (Pflege-) Einrichtungen	3
Kostengünstige Endgeräte	1
Informationen über gesunde Nutzungsdauer von technischen Geräten	1
Informationen über die Anschaffung von passenden technischen Geräten	1
Grundsätzliche Informationen zu den Möglichkeiten technischer Geräte	1
Nutzerfreundliche Oberflächen und Strukturen	
Unruhige Bildgebung	
Gleiche Identifizierung als einheitliche Anmeldung	
Geräte zum Ausleihen / Ausprobieren	
Flächendeckende PC-Arbeitsplätze	
Kommune fragt aktiv, was braucht ihr als Bürger*innen	
Barrierefreiheit und Verständlichkeit sicherstellen	
Fehlende Barrierefreiheit	2
Verständliche Sprache	2
Analphabetismus	1
Persönliche Grenzen / Inklusion	
Einsatz von KI ermöglicht Barrierefreiheit	
Wohnortnahe, bedarfsgerechte Lernangebote anbieten	
Verständliche Sprache	3
Ermutigung, auch bei Fehlern weiter zu probieren	3
Ermutigung zur Teilnahme an niedrigschwelligen Angeboten	3
1:1 Kurse / Lernangebote	3
Einsteigerkurse für „digitale Analphabeten“	1
Es braucht geduldige Erklärung	
KI-Führerschein	8
Schulungsangebote regelmäßig und in den Stadtteilen	7
Info zu allen Schulungs- und Lernangeboten, nicht nur KSH	5
Anreize für digitale Kompetenz (Prämien)	3
Kurse für Medienkompetenz	2
Altersübergreifende Angebote	2
Schüler*innen-Patenschaften	2
Transparente, differenzierte Inhalte der Schulungen	1
Digital-Schule	1
PC-Kurse	
Schulungen zur digitalen Kompetenz	
Auf Qualität der Beratung und Schulung achten (Möglichkeiten zum Feedback)	
Zeitlich angepasst	
Bürger*innen sprechfähig für digitale Entwicklung machen	

* gemäß Punkteabfrage

Handlungsfeld Information und Beratung	
	Gewichtung*
Niedrigschwellige, wohnortnahe Anlaufstellen etablieren: Sprechstunden, Beratung und Übungsorte	
Beratung in Alltagssprache durchführen, (kein Fach-Denglisch)	3
Sichtbarkeit von Menschen in städtischen Gebäuden	2
Direkter Kontakt zu Menschen	1
Stadtnahe digitale Unterstützungsmöglichkeiten	
Zentrale Orte mit Grundthemen Computer, Drucker...	
Zentrale Informationsorte für Begegnung und Informationen	
Wohnortnahe Angebote	
Unterstützung bei digitalen Themen themenspezifisch	
Es braucht kompetente Personen, die erklären – regelmäßig anbieten	
Senior*innentechnikgruppen mehr fördern	
es braucht Ehrenamtliche Unterstützungsmöglichkeiten	
Digital.KIOSK	
Anträge und Verwaltungsleistungen digital zugänglich machen	
Klarheit zur digitalen Entwicklung (ehrlich sein, dass Digitalisierung kommt)	5
Vorteile (Digitalisierung) nutzen	4
Digitale Transformation unterstützen (nicht auf alten Strukturen beharren)	2
Sensibilisierung für digitale Innovationen, aber auch Grenzen aufzeigen	
Kampagnenarbeit für vorhandene digitale Möglichkeiten	
Unterstützung bei digitalen Amtsangelegenheiten	
KI Bot Hanni ist gut	
Sozialberatung vereinfachen, Datenaustausch	

Handlungsfeld Teilhabe, Begegnung, Engagement	
	Gewichtung*
Über Angebote übersichtlich und nutzer*innenorientiert informieren	
Fehlende zentrale Informationsquellen	5
(soziale) Litfasssäule	4
Kurze digitale Übersicht über aktuelle Angebote	3
Schwarzes Brett mit Informationen (stadtteilbezogen)	2
Wie informiert man über aktuelle/spontane Angebote	2
Bekanntmachung Formular-Lotsen, Medien-Lotsen	2
Losgelöst von der Tageszeitung	1
Informationen gebündelt zur Verfügung stellen	1
Stadtteilmagazine für Informationen nutzen	
Analoge Werbung für digitale Angebote	
Erreichen von Senior*innen, die offline sind, mit Angeboten	
Informationen bündeln	
Attraktive Teilhabe – Angebote schaffen	
Angebote offener/einladender gestalten	3
Kostenfreie Angebote	3
In Kontakt bleiben	2
Prüfen, ob Anmeldung für Angebote immer nötig ist	1
Regelmäßige Informationserhebung in Bezug auf digitale Teilhabe	1
Angebote stadtweit gleichmäßig verteilen	1
Orte für Angebote schaffen	1
Sitzbänke ebenfalls	1
Vergleich mit anderen Städten in Bezug auf Angebotsmöglichkeiten	1
Zugang schaffen	1
Beteiligen der Zielgruppen bei der Entwicklung	
Digitaler Chor	
Vorlesemöglichkeiten	
(digitale) Beteiligungen anbieten	
Digitalisierung (digitale Plattformen) ist ein Werkzeug für Austausch vor Ort (analog) zu ermöglichen	
Analoge Alternativen beibehalten	
Analoge Angebote behalten	5
Mitdenken von Personen ohne „digitalen Anschluss“	3
Informationen über Veranstaltungen auch analog	2
Persönliche Erreichbarkeit der Stadt weiterhin sicherstellen	2
Ausgrenzung von nicht-digitalen Menschen (bewusst)	1
Möglichkeit der analogen Anmeldung für Angebote	1
Analoge Zugänge erhalten	
Digitale Anträge sind gut, muss aber auch analoge Formulare geben	

* gemäß Punkteabfrage

Digitale Sicherheit und Betrugsprävention stärken	
Schutz der eigenen Daten	5
Falschinformationen	2
Sensibilisierung für Gefahrenpotenziale online	1
Falschmeldungen im Internet	1
Gefahr gläserner Mensch	
Datenschutz einhalten, darf aber auch kein Hemmnis sein	

Handlungsfeld Gesundheit und Versorgung	
	Gewichtung*
Über Möglichkeiten zur digitalen Unterstützung bei Gesundheit und Alltag informieren	
Digitaler Zugang als Ergänzung /Hausarzt	1
Halbgare Lösungen	
Unterstützung bei digitalem Gesundheitsprogramm	
Mehr Aufklären über technische Assistenzsysteme	
Möglichkeiten von Telemedizin aufzeigen	
Digitale Vernetzung der Versorgungssektoren untereinander	

Handlungsfeld Leben und Wohnen	
	Gewichtung*
Leben und Wohnen digital unterstützen	
Vernetzung / Dorffunk	5
Gemeinschaftliche Wohnformen mehr sichtbar machen	
Digitale Wohnungsbörse, besonders für kleine Wohnungen	
Plattformen für Heime und freie Plätze analog zu Kitas	

Landeshauptstadt Hannover

LANDESHAUPTSTADT HANNOVER
DER OBERBÜRGERMEISTER

Fachbereich Senioren

Osterstraße 31 / Ecke Röselerstraße
30159 Hannover
Telefon 0511 168-42345
E-Mail senioren@hannover-stadt.de
www.seniorenberatung-hannover.de

Texte
Sylvia Bruns, Prof. Dr. Elisabeth Bubolz-Lutz, Prof. Dr. Claudia Müller,
Patrick Ney, Carolin Pauly, Jonathan Petzold, Elke Sauermann, Dr. Jan Schröder,
Dr. Gabriele Seidel, Dagmar Vogt-Janssen

Redaktion
Fachbereich Senioren der Landeshauptstadt Hannover:
Nils Ole Berg, Holger Geis, Christian Körber, Patrick Ney, Dr. Dirk Potz,
Dr. Andrea Töllner, Yvonne Siekmann

Gestaltung
MedienSchiff BRuno, www.msbruno.de

Stand
August 2026

www.seniorenberatung-hannover.de