

Leitfaden
Entwicklung
der digitalen
Selbsthilfe



Vorwort

Mit dem **Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA)** zeigt die bundesweite Interessenvertretung und Selbsthilfeorganisation für pflegende Angehörige „wir pflegen e. V.“ in Kooperation mit seinem Landesverein „wir pflegen NRW“ mit Nutzung von digitalen Selbsthilfeangeboten für pflegende Angehörige innovative Wege auf, um pflegenden Angehörigen digitale Ergänzungen neben der klassischen Selbsthilfe anzubieten.

Sich zu vernetzen, auszutauschen, zu sprechen und auch zu sehen, ist was sich viele pflegende Angehörige wünschen und auch brauchen! **Zu jeder Zeit - an jedem Ort – zu jeder Frage – kostenlos und datengeschützt!** Gerade in Ausnahmezeiten, wie die der Corona-Pandemie, in der viele unterstützende Dienste der häuslichen Pflege wegfallen, strenge Einschränkungen von persönlichen Kontakten Normalität geworden sind und pflegende Angehörige, die nach wie vor rund 75% aller pflegebedürftigen Menschen in Deutschland versorgen, von zunehmender Überbelastung, Unsicherheit und Isolation betroffen sind, gewinnt der digitale Austausch unter Betroffenen und die digitale Kommunikation in der Selbsthilfe nochmals an Bedeutung.

Gemeinsam mit pflegenden Angehörigen, die von Anfang an in die Entwicklung mit eingebunden wurden, wurde im Modellprojekt „OSHI-PA“ die kostenlose und datengeschützte **APP „in.kontakt“** für mobile Android- und iOS-Geräte (Smartphone und Tablet) entwickelt und nimmt immer mehr an Fahrt auf. Die APP „in.kontakt“ ist ein Werkzeug der digitalen Selbsthilfe, das pflegenden Angehörigen zur Verfügung gestellt wird. Mit der APP kann den Bedarfen pflegender Angehöriger an zugehenden Angeboten endlich entgegengekommen werden.

Das Modellprojekt „OSHI-PA“ wurde vom *Bundesministerium für Gesundheit* und der *Techniker Krankenkasse in NRW* in der Projektlaufzeit von Oktober 2017 bis Dezember 2020 gefördert, gemeinsam mit vielen pflegenden Angehörigen und Selbsthilfeakteuren realisiert und vom *Institut für Teilhabeforschung der Katholischen Hochschule NRW* evaluiert. Die *NAKOS Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen* hat das Projekt von Anfang an als Projektpartner begleitet. *zone 35 GmbH & Co. KG* hat die technische Entwicklung der APP „in.kontakt“ übernommen.

Im diesem Leitfaden „Entwicklung der digitalen Selbsthilfe“ können sich Interessierte über die Entwicklung der digitalen Selbsthilfe im Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) informieren, bekommen maßgebende Einblicke in die Erfahrungen, die der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ und sein Landesverein „wir pflegen NRW“ gemacht haben und erhalten in einem Zukunftsblick Empfehlungen, wie weiter vorgegangen werden könnte und welche weiteren Wege die digitale Selbsthilfe nehmen kann.

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse und freuen uns auf Sie!

Gemeinsam werden wir einen großen Beitrag zur Stärkung und Unterstützung pflegender Angehöriger leisten.

Sebastian Fischer

Bundeschvorsand „wir pflegen e. V.“

Katrin Jahns

Projektleitung



Inhaltsverzeichnis

Digitale Selbsthilfe	4
Digitale Selbsthilfe für pflegende Angehörige.....	4
Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“	6
Entwicklung einer digitalen Selbsthilfe-Plattform.....	9
Projektpartnerschaften und Einbindung Betroffener	9
Ressourcenmanagement (zeitlich und finanziell)	12
Datenschutz	12
Hilfe zur Selbsthilfe.....	13
Förderung digitaler Kompetenz.....	13
Gründung und Begleitung digitaler Selbsthilfegruppen	14
Gründung und Begleitung realer Selbsthilfegruppen.....	14
Verknüpfung reale und digitale Selbsthilfe	15
Nachhaltigkeit.....	16
Breite crossmediale Öffentlichkeitsarbeit	16
Bereitstellung von Expertenwissen	19
Qualitätssicherung	20
Abbilden von Diversität	22
Finanzierung	22
Schulungsmaterialien und Leitfäden für Multiplikatoren.....	23
Rück- und Zukunftsblick.....	24
Digitale Selbsthilfe	24
Entwicklung einer digitalen Selbsthilfe-Plattform.....	25
Hilfe zur Selbsthilfe.....	27
Nachhaltigkeit.....	29
Fazit	31
Literatur	34
Impressum	35



Digitale Selbsthilfe

Viele Menschen in Deutschland nutzen für gesellschaftliche Kontakte bereits soziale Medien. Der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ und der Landesverein „wir pflegen NRW“ haben sich vor diesem Hintergrund auf den Weg gemacht, die Möglichkeiten der digitalen Vernetzung und Kommunikation auch für die Selbsthilfe für pflegende Angehörige besser zu nutzen.

Digitale Selbsthilfe für pflegende Angehörige

Pflegende Angehörige sind Deutschlands größter Pflegedienst (Wetzstein, Rommel & Lange, 2015). 78,7 % der anerkannt Pflegedürftigen werden durch Angehörige, ambulante Pflegedienste oder eine Kombination beider Versorgungsarten zu Hause betreut (Bundesministerium für Gesundheit, 2020). Dabei findet Pflege überwiegend durch die Angehörigen statt. Der Anteil der pflegenden Angehörigen (zwischen 16 und 64 Jahren) liegt bei ca. 6 % der Bevölkerung. Nach Hochrechnungen entspricht das etwa vier bis fünf Millionen Menschen in Deutschland. Bei Annahme der gleichen prozentualen Anteile ergeben sich ca. 1,6 bis 1,9 Millionen sozialversicherungspflichtige Beschäftigte, die neben ihrem Beruf häuslich pflegen. Daneben müssen auch Selbstständige, Studierende und Kinder und Jugendliche die Pflege neben dem Beruf, der Schule oder der Ausbildung bewerkstelligen (Unabhängiger Beirat für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, 2019).

Für viele berufstätige pflegende Angehörige lassen sich Beruf und Pflege schlecht miteinander vereinbaren. Bereits vor der Corona-Pandemie ließ sich dies für 72% der Erwerbstätigen mit Pflegeverantwortung schlecht bis sehr schlecht zu realisieren (Zentrum Qualität in der Pflege, 2016). Für armutsgefährdete pflegende Angehörige sind darüber hinaus eigenfinanzierte Zuschüsse zu Unterstützungsleistungen oft nicht realisierbar: 44 % der pflegenden Angehörigen haben ein Haushaltseinkommen von (häufig deutlich) unter 1.000 € (Rothgang & Müller, 2018).

Der Wunsch, sich mit Gleichbetroffenen auszutauschen, ist bei Menschen, die ihre Lieben zuhause pflegen und hierbei sehr ein- und angebunden sind, erfahrungsgemäß sehr hoch. Aktiv pflegende Angehörige können klassische Selbsthilfegruppen jedoch oftmals nicht besuchen. Dies auch vor dem Hintergrund, dass sie mit ihrer Pflegeleistung und -verantwortung durchschnittlich ca. 63 Stunden in der Woche beschäftigt sind (Hielscher, Kirchen-Peters, Nock und Ischebeck, 2017). Diese hohe Pflegelast führt zur Vereinsamung und Isolation pflegender Angehöriger.

Unvorhersehbare Ereignisse, wie die Corona-Ausnahmesituation verstärken nochmals zusätzlich die Situation pflegender Angehöriger. Themen, die teils bereits vor der aktuellen Corona-Pandemie pflegende Angehörige belastet haben, vgl. hierzu beispielsweise auch Kofahl & Lüdecke (2012), haben sich in der aktuellen Krise noch einmal stark verschärft. Aufgrund des coronabedingten Wegbrechens zentraler Unterstützungs- und Entlastungsleistungen, wie der Tagespflege, aber auch vielfach der ambulanten Pflegedienste und der sozialen Netzwerke (Freundinnen und Freunde, Nachbarn), hat die Belastung im Pflegealltag deutlich zugenommen.

Insbesondere die Beschränkung sozialer Kontakte (bis hin zu Kontaktverboten) im öffentlichen und selbst im familiären Bereich sowie Besuchsverbote in Pflegeheimen und Krankenhäusern, die durch die deutsche Bundesregierung empfohlen und im Falle des Anstiegs der Infektionszahlen von den jeweiligen Landesregierungen bzw. den Institutionen selbst durchgesetzt wurden, stellen pflegende Angehörige vor besonders große Herausforderungen.

Die Corona-Situation verstärkt die Isolation und Belastung pflegender Angehöriger noch einmal außerordentlich, was zu Konsequenzen führt, die das Gesundheitssystem noch langfristig stark belasten können. Pflegende Angehörige erleben bereits im Normalfall (ohne die zusätzliche Belastung durch die Corona-Ausnahmesituation) in der Pflegesituation Stress, der sich nachteilig auf ihre eigene Gesundheit auswirkt. Neben depressiven Verstimmungen und kognitiven Beeinträchtigungen erfahren sie „mannigfaltige negative Auswirkungen auf ihre physische Gesundheit. Ihr Risiko selbst zu erkranken und ihr Mortalitätsrisiko, aber auch das Risiko beispielsweise selbst an Demenz zu erkranken, erhöhen sich aufgrund der belastenden Pflegesituation.“ (Posch-Eliskases, Rungg, Moosbrugger, et al., 2015). Dies wird bestätigt durch den Barmer Pflegereport (Rothgang & Müller, 2018).

Selbsthilfe kann Belastungen und kritische Situationen und Ängste von pflegenden Angehörigen und deren Pflegebedürftigen mildern. Die Autoren Kofahl, Schulz-Nieswand und Dierks (2016) erhielten mit Ihrer SHILD-Studie das Ergebnis, dass ein Großteil (87-91 %) der Befragten (von Krankheit Betroffenen bzw. deren Angehörigen) „weitgehend“ oder „völlig“ den Aussagen zustimmen, „dass durch die Mitarbeit in der Gruppe soziale Isolation vermieden würde, Betroffene rascher wichtige Informationen zum Umgang mit der Erkrankung bzw. dem Problem erhalten und neuen Mitgliedern Halt und Zuversicht gegeben wird. (...) Weitere Erfolge betreffen mit je rund zwei Dritteln der positiven Antworten den Erwerb sozialer Fähigkeiten zur Bewältigung schwieriger Lebenssituationen, (...) den kompetenteren Umgang mit Empfehlungen der Ärztinnen und Ärzte oder Therapeutinnen und Therapeuten sowie die gezieltere Inanspruchnahme von Hilfen, Hilfsmitteln und ärztlichen Leistungen.“ (ebd.). Selbsthilfegruppen werden von Betroffenen als eine sinnvolle Ergänzung zur professionellen Versorgung angesehen, „insbesondere für die vom Medizinsystem in der Regel ausgeblendeten alltagspraktischen, psychosozialen und rechtlichen Aspekte von Krankheit und Krankheitsfolgen.“ (ebd.).

Wie bereits ausgeführt, fällt es pflegenden Angehörigen jedoch schwer, sich für Selbsthilfetreffen von ihrer Pflegeaufgabe loszusagen. In Zeiten der Corona-Pandemie kommt hinsichtlich einer Teilnahme an realen Selbsthilfeangeboten und Informationsveranstaltungen (so überhaupt welche stattfinden) für pflegende Angehörige auch erschwerend hinzu, dass ihre Pflegebedürftigen der Covid-19-Risikogruppe angehören, bzw. viele der pflegenden Angehörigen, teils auch durch hohe Belastungen in der Pflegesituation, selbst Teil der Covid-19-Risikogruppe sind: Diese ist angegeben mit „Personengruppen ... ab 50 bis 60 Jahren“ (Robert Koch Institut, 2020) und Personen, bei denen „Grunderkrankungen wie z. B. Herzkreislauferkrankungen, Diabetes, Erkrankungen des Atmungssystems, der Leber und der Niere sowie Krebserkrankungen“ (ebd.) vorliegen. Pflegende Angehörige leiden an einem erhöhten Risiko an psychischen und physischen Krankheiten, vgl. hierzu auch Posch-Eliskases, Rungg, Moosbrugger, et al. (2015). Dabei ist weiter „in der Altersgruppe der 55- bis 69-Jährigen (...) der Anteil der privaten Pflegepersonen am höchsten: 11,9% der Frauen und 6,0% der Männer diesen Alters unterstützen pflegebedürftige Angehörige.“ (Wetzstein, Rommel & Lange, 2015).

Pflegende Angehörige müssen also besondere Schutzvorkehrungen treffen. So wird pflegenden Angehörigen zum Beispiel empfohlen Termine außerhalb der Wohnung durch Telefonate, Online-Aktivitäten oder Post zu ersetzen (Zentrum für Qualität in der Pflege, 2020). Das Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) setzt mit seiner Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ und der digitalen Möglichkeit von Austausch und Information genau hier an. Preiß (2010) definiert Selbsthilfe über das Internet als virtuelle soziale Selbsthilfe, die sich „dabei als wechselseitige Unterstützung auf Basis gleicher Betroffenheit“ versteht und „sich vorwiegend unter den Bedingungen computervermittelter Kommunikation in einem Netzforum ereignet.“

Die Evaluation des Modellprojekts „OSHI-PA“ ergab, dass betroffene pflegende Angehörige die Online-Plattform „in.kontakt“ als mögliches *Tor zur Welt* sehen, das ihnen hilft, aus der Isolation zu kommen (Schirra-Weirich & Thiems, 2019). Die kostenlose und datengeschützte APP „in.kontakt“ bietet betroffenen pflegenden Angehörigen eine innovative Möglichkeit sich auszutauschen, zu chatten, sich zu sprechen oder sich online zu sehen – zu jeder Zeit, an jedem Ort und zu jeder Frage!

Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“

Mit dem Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) wird das bestehende klassische Selbsthilfeangebot für pflegende Angehörige durch eine onlinegestützte digitale Selbsthilfe und den Einsatz neuer Medien ergänzt. Mit der innerhalb des Projektes OSHI-PA entwickelten APP „in.kontakt“, die durch die Internetseite www.in-kontkat.online ergänzt wird, kann endlich den Wünschen und Bedarfen pflegender Angehöriger an zugehenden Angeboten entgegengekommen werden. Dabei wurde von Anfang an die technische und inhaltliche Ent- sowie Weiterentwicklung gemeinsam mit pflegenden Angehörigen umgesetzt.

– Digitale Selbsthilfe für pflegende Angehörige – die APP „in.kontakt“

Die APP „in.kontakt“ ist ein erster Schritt im Ausbau der digitalen Selbsthilfe und ermöglicht pflegenden Angehörigen und Selbsthilfegruppen einen Austausch in einem geschützten Netzwerk, um sich zu informieren, zu vernetzen und gegenseitig zu unterstützen – zu jeder Zeit, an jedem Ort und zu jeder Frage! Dabei ist die Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) ein wesentlicher Pfeiler des Projekts „OSHI-PA“. Nur wenige Daten müssen angegeben werden, um die APP „in.kontakt“ zu nutzen. Alle personenbezogenen Daten verbleiben auf einem deutschen Server und auch der technische Anbieter hat seinen Sitz in Deutschland. Der Verein arbeitet weiter mit einem externen Datenschutzbeauftragten zusammen.

– Erfahrungs- und Informationsaustausch im Gruppenbereich

Der Erfahrungs- und Informationsaustausch in der APP „in.kontakt“ kann im Gruppenbereich themen- oder krankheitsspezifisch stattfinden und dabei entweder bundesweit oder auch regional eingegrenzt erfolgen – ganz den Bedürfnissen der pflegenden Angehörigen entsprechend. Dabei ist eine inhaltliche Einordnung in die Themenwelten „Gemeinschaft“, „Persönliches“, „Gesundheit“, „Regionales“, „Recht & Finanzen“ sowie „Pinnwand“ möglich.

In der Themenwelt *Gemeinschaft* können pflegende Angehörige sich dabei miteinander themen- oder krankheitsbezogen über ihre spezifische Pflegesituation austauschen. In dieser Themenwelt werden pflegende Angehörige zum gegenseitigen Austausch ermutigt, um ihnen so helfen, aus der Isolation herauszutreten. Viele pflegende Angehörige erleben mitunter ähnliche Probleme in ihrer Pflegesituation. Sie sind also nicht allein und es ist gut, genau das zu wissen.

In der Themenwelt *Persönliches* können sich pflegende Angehörige über die Konfrontation mit problematischen Situationen, Konflikten und negativen Gefühlen in der Pflegesituation sowie über das Überwinden dieser Probleme austauschen. Auch Tabuthemen - genauso wie schöne Dinge, die pflegende Angehörige erleben - dürfen in dieser Themenwelt Raum finden.

In der Themenwelt *Gesundheit* können sich pflegende Angehörige darüber austauschen, wie sie trotz ihrer Pflegesituation gesund bleiben und gut für sich selbst sorgen können. Ein Austausch kann z. B. darüber stattfinden, zu lernen sich abzugrenzen, seine eigenen Bedürfnisse wieder wahrzunehmen oder Entspannung und Auszeiten zu finden.

In der Themenwelt *Regional* können sich pflegende Angehörige einerseits in regionalen digitalen Selbsthilfegruppen miteinander vernetzen und sich andererseits über Themen mit einer regionalen Relevanz austauschen.

In der Themenwelt *Recht & Finanzen* können pflegende Angehörige sich über mögliche Wege und Lösungen im Paragraphen-Dschungel der Pflege austauschen und gegenseitig unterstützen, um sich zurecht zu finden. Durch die vielen Erfahrungen im Verlauf der Pflegesituation werden pflegende Angehörige zu Experten ihrer Lebenswelt. So können „alte Hasen“ den pflegenden „Neulingen“ oft mit großem Wissensschatz beistehen.

In der Themenwelt *Pinnwand* können sich Nutzerinnen und Nutzer über Neuigkeiten in der APP „in.kontakt“ informieren, z. B. könnte eine Gruppenöffnung beworben werden, wenn für die Gruppe noch Mitglieder gesucht werden. Die Nutzerinnen und Nutzer können in dieser Themenwelt auch ein Feedback geben oder auf technische Schwierigkeiten hinweisen.

– Digitale Selbsthilfe-Gruppen

In der digitalen Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ wurde dabei die Gruppenperspektive aus der realen Selbsthilfe übernommen. Pflegende Angehörige können im Gruppenbereich der APP selbst *offene und geschlossene digitale Gruppen* über für sie relevante Themen gründen. Damit wird ein*e gruppengründende*r Nutzer*in zur Gruppenbegleitung dieser Gruppe und erhält erweiterte Steuerungsmöglichkeiten und –rechte für diese Gruppe. Beispielsweise kann in der Gruppe ein Video-Chat ermöglicht oder Antworten und Beiträge der Gruppenmitglieder gewissenhaft verwaltet werden.

Offenen Gruppen können Nutzerinnen und Nutzer der APP „in.kontakt“ unmittelbar beitreten, um sich an bestehenden Diskussionen zu beteiligen, neue Diskussionen zu eröffnen oder ihre Fragen zu stellen. Den Inhalt geschlossener Gruppen können nur die Mitglieder der betreffenden Gruppe sehen und nutzen. Die Nutzerinnen und Nutzer müssen zunächst eine Mitgliedsanfrage stellen und von der Gruppenbegleitung freigeschaltet werden. In den Themenwelten werden weiter vom in.kontakt Team *öffentliche Gruppen* zur Verfügung gestellt. Auf den Inhalt einer öffentlichen Gruppe kann vom gesamten Internet aus zugegriffen werden. Die Beiträge werden ebenfalls auf der zu der APP „in.kontakt“ gehörenden Internetseite www.in-kontakt.online ausgewiesen.

Interessierte Besucherinnen und Besucher der Internetseite, die noch nicht Nutzerin oder Nutzer der APP „in.kontakt“ sind, können in den öffentlichen Gruppen von der Internetseite aus bereits direkt eine Frage an die in.kontakt Gemeinschaft stellen. Die Nutzerinnen und Nutzer der APP „in.kontakt“ können diese Frage dann aus der APP heraus beantworten. Auch können in den öffentlichen Gruppen Informationen geteilt werden, die eine breite Öffentlichkeit erreichen sollen.

– Experteninformationen im Wissensbereich

Darüber hinaus verfügt die der APP zugehörende Internetseite www.in-kontakt.online über einen Wissensbereich, in dem pflegenden Angehörigen Experteninformationen zur Verfügung gestellt werden. Auf diesen Wissensbereich können Nutzerinnen und Nutzer ebenfalls direkt aus der APP „in.kontakt“ zugreifen. In Kooperation mit verschiedenen Experten-Teams werden hier fortlaufend relevante Informationen für pflegende Angehörige eingepflegt. Interessierte können die Inhalte durchstöbern oder sich schnell über die verlinkte alphabetische Themen-Übersicht (in.kontakt Themen-ABC) auf die jeweilig interessierenden Inhalte weiterleiten lassen.

– Vertraulicher Austausch im Mitgliederbereich

In der APP „in.kontakt“ erhalten die Nutzerinnen und Nutzer weiter auch die Möglichkeit im Mitgliederbereich mit anderen Mitgliedern zu chatten und sich 1:1-Nachrichten zu versenden. Der 1:1-Chat ist auch vom Gruppenbereich aus ansteuerbar: Indem der Namen der jeweiligen Nutzerin oder des Nutzers in einem Beitrag oder einer Antwort angeklickt wird, lässt sich problemlos eine vertrauliche Kontaktaufnahme dadurch ermöglichen, dass sich die Kontaktaufnahmemaske zum Mitgliederbereich öffnet. Sollte die vertrauliche Kontaktaufnahme im 1:1-Chat von einer Nutzerin oder einem Nutzer generell nicht gewünscht sein, kann diese Funktion im Profilbereich ausgeschaltet werden.

Im Mitgliederbereich können Nutzer*innen und Nutzer darüber hinaus andere Nutzerinnen und Nutzer in ihrer Nähe finden, um sich regional zu vernetzen. Um andere pflegende Angehörige in der Nähe zu finden, muss im Profilbereich die Postleitzahl des Wohnortes angegeben werden. Im Bereich Mitglieder werden dann Nutzerinnen und Nutzer, die ebenfalls eine Postleitzahl in ihrem Profil angegeben haben, mit Entfernungsangaben von unter 5 km, unter 10 km, unter 20 km und über 50 km angezeigt.

Auch nach Personen mit einer ähnlichen Pflegesituation (z. B. Pflegende Kinder oder Pflegende Eltern) lässt sich im Mitgliederbereich filtern und somit gezielt Personen ansprechen, die eine ganz ähnliche Pflegeerfahrung gemacht haben, um sich mit ihnen auszutauschen.

– Weitere Möglichkeiten

Im Gruppenbereich haben Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, in der jeweiligen Themenwelt in den von Ihnen abonnierten Gruppen eine Stichwortsuche durchzuführen, um für sie relevante Inhalte und Themen schnell aufzufinden. Auch das Melden von Beiträgen, die nicht den APP-Regularien entsprechen, ist im Gruppenbereich möglich.

Sowohl im Gruppenbereich und im Einzel-Chat ist für die Nutzerinnen und Nutzer weiter das Hochladen von Dokumenten und das Setzen von Links möglich. So können pflegende Angehörige gute Anregungen und Empfehlungen untereinander austauschen und miteinander teilen.

Im Gruppenbereich ist weiter das „Merken“ (Pinnadel) und „Liken“ (Herzen) von Beiträgen und Antworten möglich. Die „angepinnten“ Beiträge können die Nutzer*innen in ihrem Profilbereich wiederfinden. Dort befindet sich ebenfalls eine Auflistung der Gruppenmitgliedschaften und der eigenen Beiträge. Schlussendlich lässt sich im Profilbereich das eigene Profil abändern.

Weiterführende Informationen (z. B. ein Hilfebereich und Hintergrundinformationen zu Projekt und Ansprechpartner) befinden sich auf der Internetseite www.in-kontakt.online. Bei Fragen und Problemen können Nutzerinnen und Nutzer der APP „in.kontakt“ auch jederzeit das in.kontakt Team telefonisch oder per E-Mail ansprechen.

– Kostenlose Bereitstellung

Die APP „in.kontakt“ wird Interessierten in den APP-Stores für einen kostenlosen Download zur Verfügung gestellt und ist kompatibel für die Endgeräte Smartphone und Tablet mit einem Android-Betriebssystem (ab Version 6) sowie für Endgeräte mit einem iOS-(bzw. Apple)-Betriebssystem (ab Version 10).

Zur Nutzung der APP „in.kontakt“ als digitales Selbsthilfeworkzeug wird eine gute und stabile Internetverbindung benötigt. Die Nutzerinnen und Nutzer erhalten bei neuen 1:1-Chat-Nachrichten und bei neuen Beiträgen in ihren Gruppen bzw. in Beiträgen, in denen sie bereits aktiv geantwortet haben, als Information eine Push-Benachrichtigung, sobald neue Inhalte zur Verfügung stehen.



Entwicklung einer digitalen Selbsthilfe-Plattform

Im Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) wurde die Entwicklung einer digitalen Selbsthilfeplattform für pflegende Angehörige in Form der APP „in.kontakt“, die durch die Internetseite www.in-kontakt.online ergänzt wird, umgesetzt. Relevante Schritte und Punkte werden nachfolgend skizziert.

Projektpartnerschaften und Einbindung Betroffener

Lange hatten Organisationen pflegender Angehöriger keine Möglichkeit der Förderung im Rahmen der Selbsthilfe, da diese krankheitsspezifisch ausgerichtet war. Der Verband „wir pflegen e. V.“ entwickelte daher mit seinen Mitgliedern und Interessierten eine Projektidee, um pflegende Angehörige über digitale Wege gezielt zu unterstützen. Das *Bundesgesundheitsministerium* und die *Techniker Krankenkasse in Nordrhein-Westfalen* unterstützten diese Idee und stellten die für die Umsetzung notwendigen finanziellen Mittel bereit. So fiel im Oktober 2017 der Startschuss für neue digitale Selbsthilfeinitiativen für pflegende Angehörige.

Nach Gesprächen und Verhandlungen mit den Mittelgebern zur Projektförderung erfolgte die Umsetzung und die Entwicklung der APP „in.kontakt“ unter Einbindung von relevanten Projekt- und Kooperationspartnern aus dem Selbsthilfesektor sowie Vertretern aus der Wissenschaft und von Krankenkassen, die das Projekt in Form einer Steuergruppe und einem Beirat in regelmäßig stattfindenden gemeinsamen Treffen mit ihrem Know How und Netzwerk begleiteten.

– Partizipation pflegender Angehöriger

Vor dem Hintergrund eines partizipativen Ansatzes wurden darüber hinaus bereits von Beginn an betroffene pflegende Angehörige bei der Entwicklung der Selbsthilfeplattform miteinbezogen. Die Schritte wurden stets auch von Seiten der das Projekt begleitenden Hochschule wissenschaftlich evaluiert. Wurden zu Projektbeginn zunächst Bedarfe an eine Online-Plattform eruiert (Gestaltung, Aufbau, Inhalte und Funktionen), waren im weiteren Projektverlauf die Nutzung der Plattform seitens der pflegenden Angehörigen und die Bedarfe an Weiterentwicklung von Interesse. Auch die Frage von Zugangsbarrieren und die damit verbundene Nicht-Nutzung wurden untersucht.

– Fokusgruppen

Mit Fokusgruppen mit pflegenden Angehörigen wurden Anforderungen pflegender Angehöriger an eine Online Plattform im Rahmen der Selbsthilfe erfasst. Diese waren ein leichter Zugang zu der Online-Plattform. Das Angebot soll ein kostenloses Angebot der Selbsthilfe sein. Auch dass die Plattform orts- und zeitunabhängig erreichbar ist, war für pflegenden Angehörigen von zentraler Bedeutung (siehe → Abbildung 1).

Auch der Austausch mit Gleichbetroffenen und das Finden von Informationen ist den pflegenden Angehörigen sehr wichtig. Für den Austausch waren Chatrooms und Foren am Gefragtesten. Damit Betroffene schnell an Informationen gelangen können, sollte in einem Dokumentenschränk oder einer Medienbibliothek Literatur zur Verfügung gestellt werden.

Auch das Angebot an Tutorials und Webinaren, d. h. digitalen Seminaren, teilzunehmen, ist ein Bedarf pflegender Angehöriger. In ihrer Pflegesituation sind Pflegende Angehörige oft von sozialer Isolation betroffen. Der Pflegealltag erlaubt es oft nicht, reale Selbsthilfetreffen wahrzunehmen. Die Online-Plattform sollte daher auch ein „Tor zur Welt“ sein (siehe → Abbildung 2).

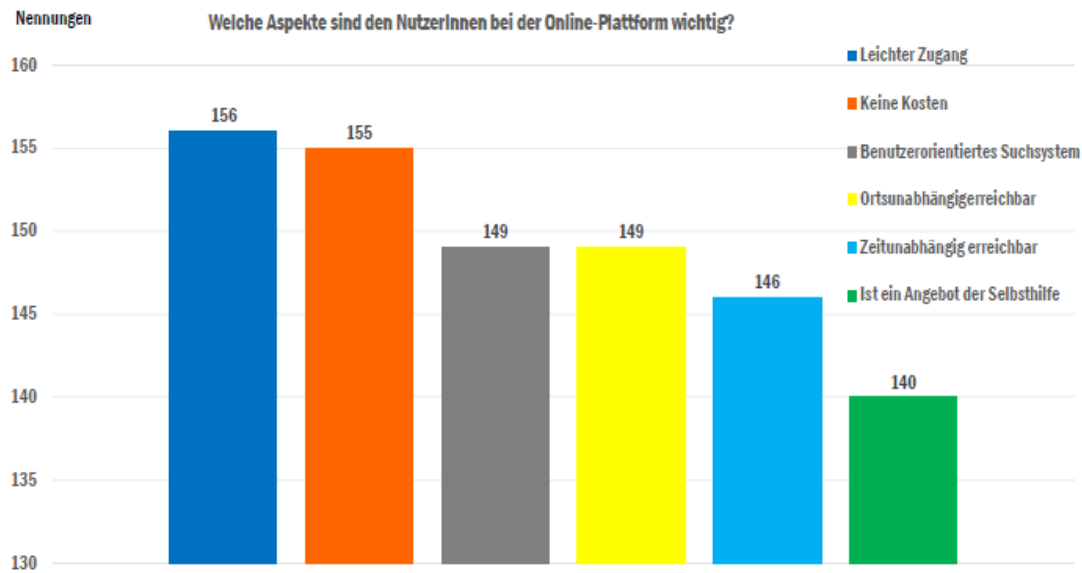


Abbildung 1

Urheber Wolfgang Thiems und Lisa-Marie Verhaert, Institut für Teilhabeforschung, Katholische Hochschule NRW



Abbildung 2

Urheber Wolfgang Thiems und Lisa-Marie Verhaert, Institut für Teilhabeforschung, Katholische Hochschule NRW

– Entwicklung einer APP und Testphase

Zu Beginn des Modellprojekts „OSHI-PA“ gingen die Projektbeteiligten noch von der Entwicklung einer rein Internetseiten-gestützten Plattform aus. Mit den aufgezeigten Bedarfen der Betroffenen und Erfahrungsberichten von Technik, Projektsteuergruppe und Beirat, dass klassische Foren von Betroffenen immer weniger genutzt werden, kam es dann zur Entwicklung einer mobilen APP, die Betroffenen jederzeit und ortsunabhängig auf Ihrem Smartphone oder Tablet zur Verfügung steht. Die APP „in.kontakt“ wird durch einen Wissensbereich, der ebenfalls direkt von Internetseite www.in-kontakt.online aus zugänglich ist, ergänzt.

Die APP wurde in Zusammenarbeit mit einem professionellen Anbieter von Online Lösungen entwickelt, nachdem gemeinsam mit der Steuergruppe und der Technik eine Leistungsbeschreibung erarbeitet und vereinbart wurde. Damit ein möglichst nutzerfreundliches Online Selbsthilfeportal gestalten werden konnte, wurde die APP „in.kontakt“ sodann der Zielgruppe im Rahmen eines Fachtages im Oktober 2018 vorgestellt und Betroffenen als Testversion (Beta-Version) zur Verfügung gestellt. Im Anschluss an den Fachtag konnte die APP sechs Wochen getestet werden. Die Ergebnisse der Testphase haben in der weiteren Entwicklung Berücksichtigung gefunden.

– Veröffentlichung und technische Weiterentwicklung

Nach dem Release der APP in den App-Stores im Februar 2019 hatte die APP „in.kontakt“ noch zeitweilig mit technischen Anfangsschwierigkeiten zu kämpfen. Diese wurden im Verlauf des Jahres durch Nachbesserung in der Technik mit Hilfe mehrerer Updates weitgehend behoben, insbesondere durch die nachträgliche Implementierung einer Offline-Datenbank im März 2020.

Technische Schwierigkeiten werden weiter vereinzelt von den Nutzerinnen und Nutzern berichtet, denen sich der technische Anbieter „zone 35“ nach Meldung weiterhin annimmt, um gezielt die APP „in.kontakt“ und damit auch das zugrundeliegende Framework „Assisto Groups“ zu verbessern.

– Abschlussveranstaltung

Im September 2020 wurde gemeinsam mit dem Institut für *Teilhabe*forschung der Katholische Hochschule NRW eine digitale Evaluationsveranstaltung für das Projekt „OSHI-PA“ realisiert. Auf der Internetseite www.pflegende-angehoerige.org werden für Interessierte neben der Aufnahme der in die Zukunft gerichteten Gesprächsrunde mit den Projektpartnern auch Videos und Factsheets zum Projekt „OSHI-PA“ (Projektvorstellung, Interviews mit der Technik, pflegenden Angehörigen und zur realen Selbsthilfe, Online-Einführung in die APP „in.kontakt“) und zur wissenschaftlichen Evaluation (Methodik, Ergebnisse) bereitgestellt.

Für die Evaluationsveranstaltung hatte das das Projekt evaluierende *Institut für Teilhabe*forschung der Katholische Hochschule NRW dem Verband „wir pflegen e. V.“ eine Zusammenarbeit mit dem *Innovation-Lab Köln des Transfernetzwerks Soziale Innovation der Katholische Hochschule NRW* (www.s-inn.net) vorgeschlagen. Das Ziel des „Transfernetzwerks Soziale Innovation“ ist mittels innovativer Transferkonzepte Hochschule und Gesellschaft zusammenzubringen und einen gelungenen Austausch zu ermöglichen. Dafür unterstützt das Transfernetzwerk andere Projekte in unterschiedlichen Formen. Das „Transfernetzwerk Soziale Innovation“ hat sich unterstützend bei der technischen Umsetzung der digitalen Veranstaltung (Host der Veranstaltung, Anmeldevorgang, Interviewführung, Erstellung Videos, Moderation der Gesprächsrunde, usw.) und dem Bereitstellen der Ergebnisse auf der oben genannten Internetseite eingebracht.

Ressourcenmanagement (zeitlich und finanziell)

Die APP „in.kontakt“ konnte Interessierten als Werkzeug der digitalen Selbsthilfe etwa zwei Jahre nach den ersten Überlegungen zu einer Online-Selbsthilfeplattform in den APP-Stores für mobile Android- und iOS-Endgeräte zur Verfügung gestellt werden.

Dem Release der APP in den APP-Stores ging ein längerer Findungsprozess voraus, der Bedarfe der Nutzergruppen eruierte, die dann zunächst in mehreren Treffen zwischen dem technischen Anbieter und der Projektsteuergruppe in eine Leistungsbeschreibung für ein technisches Produkt übersetzt wurde.

Zur Fehlerminimierung erfolgte schon die technische Entwicklung und auch die Weiterentwicklung der APP in eng verzahnter Zusammenarbeit mit dem technischen Anbieter. Auch den im Verlauf der Entwicklung auftauchenden technischen Schwierigkeiten bei der Entwicklung der APP „in.kontakt“ wurde fortlaufend während der Entwicklungsphase mit lösungsorientiertem Vorgehen gegengesteuert und auch nach der Veröffentlichung der APP in den APP-Stores begegnet.

Der technische Entwicklungsprozess erwies sich insgesamt als zeitintensiver und herausfordernder als ursprünglich geplant, wodurch sich die Implementierungsphase zeitlich länger erstreckt hat und neben dem Betrieb und der Wartung der APP entsprechende Mehrkosten anfielen. Auch wurden mit der steten Einbindung der Betroffenen und mit dem Einsetzen der Corona-Pandemie weitere Bedarfe eruiert, die sich zu Projektbeginn nicht oder zum Zeitpunkt der Planung nur marginal zeigten.

Datenschutz

Ein elementarer Pfeiler bei der Umsetzung des hiesigen Projekts und der APP „in.kontakt“ ist die Sicherung der personenbezogenen Daten der Nutzerinnen und Nutzer nach dem Datenschutz. Der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ arbeitet vor diesem Hintergrund auch mit einem externen Datenschutzbeauftragten (Dr. Thomas Pudelko) zusammen, der beratend zur Seite steht. Neben einer Risikoabschätzung wurde auch mit dem technischen Anbieter, der die personenbezogenen Daten der Nutzerinnen und Nutzer verarbeitet, ein Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen.

Auch Datensparsamkeit ist „wir pflegen e. V.“ wichtig. Um die APP „in.kontakt“ nutzen zu können, sind ganz bewusst nur wenige persönliche Angaben erforderlich: Eine Kontaktadresse in Form einer E-Mail-Adresse oder Mobilfunknummer und ein anonymer Benutzername. Alle weiteren Angaben wie das Geschlecht, das Geburtsjahr und die Postleitzahl (als private Angaben) sowie Status- und Steckbriefangaben (als für andere Nutzerinnen und Nutzer öffentlich zugängliche Angaben) sind freiwillig. Die Nutzerinnen und Nutzer sind angehalten, die APP zu Ihrem eigenen Schutz und zum Schutz ihres Pflegebedürftigen, über den teilweise auch im Rahmen der Selbsthilfe berichtet wird, mit einem anonymen Nutzungsnamen zu nutzen. Die Angabe der Postleitzahl ermöglicht es, sich in der Nähe befindliche andere Nutzerinnen und Nutzer anzeigen zu lassen.

Die personenbezogenen Daten bleiben dabei in einem geschlossenen Kreis. Der Datenserver ist bei dem technischen Anbieter verortet, der seinen Sitz in Deutschland hat. Die personenbezogenen Daten der Nutzerinnen und Nutzer verbleiben daher in Deutschland. Bei der Möglichkeit im Einzelkontakt miteinander in Kontakt zu treten, wird vom technischen Anbieter aus mit einem TLS-verschlüsselten Chat gearbeitet. In einer leicht verständlichen Datenschutzerklärung werden die Nutzerinnen und Nutzer zum Datenschutz auf der digitalen Plattform informiert.

Hilfe zur Selbsthilfe

Dem Bundesverband „wir pflegen e. V.“ ist es wichtig, allen pflegenden Angehörigen (auch denen, die noch nicht internet- oder geräteaffin sind) bestmöglich Selbsthilfeangebote bereitzustellen und sie zur Nutzung von Selbsthilfeangeboten zu befähigen. Um die pflegende Angehörige genau „dort abzuholen, wo sie stehen“, nutzt das Team von „wir pflegen“ verschiedene Zugangswege.

Förderung digitaler Kompetenz

Wachsen junge pflegende Angehörige fast wie selbstverständlich mit Digitalisierung auf, haben ältere pflegende Angehörige oft Nachholbedarf an Sachwissen zu digitalen sozialen Netzwerken. Die Nutzung einer digitalen Selbsthilfeplattform stellt also einige Nutzerinnen und Nutzer vor besondere, teils ganz neue Herausforderungen.

– Hilfebereich

Auf der Internetseite www.in-kontakt.online wurde vor diesem Hintergrund ein Hilfebereich eingerichtet, auf den die Nutzerinnen und Nutzer auch jederzeit über den Wissensbereich aus der APP „in.kontakt“ heraus zugreifen können. In diesem Hilfebereich stehen den Nutzerinnen und Nutzern unterschiedliche Hilfsangebote zur Verfügung:

– Erklär-Videos und FAQ

Um einen leichten Zugang zu der APP „in.kontakt“ für alle pflegenden Angehörigen – auch für die, die noch nicht internet- oder geräteaffin sind – zu gewährleisten, beschreiben einfache und kurze Erklär-Videos anschaulich, wie die APP installiert, eingerichtet und genutzt werden kann. Neben den kurzen und anschaulichen Erklär-Videos, die einzelne Bereiche zur Nutzung der APP „in.kontakt“ erläutern, befinden sich im Hilfebereich auch FAQ (Antworten auf oft gestellte Fragen zur APP „in.kontakt“).

– APP-Regularien

Jede Gruppe von Menschen benötigt darüber hinaus Regeln für einen wertschätzenden Umgang und eine zielführende Kommunikation – vor allem im Internet. und ein in.kontakt Regelwerk als Rahmen, d. h. eine Net(t)ikette und Nutzungsregeln. Ein „Leitfaden für Gruppenbegleitungen“ gibt außerdem Menschen, die selbst eine Gruppe in der App „in.kontakt“ gründen möchten, erste Anhaltspunkte, was dabei zu beachten ist.

– Einführungsveranstaltungen

Um Nutzerinnen und Nutzern darüber hinaus den Einstieg in die APP „in.kontakt“ zu erleichtern, bietet das in.kontakt Team regelmäßig und bei Bedarf (digitale) Einführungsveranstaltungen an, die kostenlos besucht werden können. In der Einführung können sich Interessierte ein umfangreiches Bild zur Anwendung und den Kommunikationsmöglichkeiten in der APP machen. Ein Mix aus Theorie und praktischen Übungen ermöglicht einen weichen und spielerischen Einstieg in die APP „in.kontakt“.

Neben der Förderung der digitalen Kompetenz soll Betroffenen auch etwaige Ängste genommen und Barrieren abgebaut werden, in der APP „in.kontakt“ eigene Beiträge und Antworten zu verfassen und ggf. sogar eine eigene Gruppe zu gründen. Das Angebot zur Teilnahme an der (digitalen) Einführungsveranstaltungen wird darüber hinaus auch Multiplikatoren gemacht. Dabei

wird das Angebot an digitalen Schulungen zeitlich an die Bedarfe der Betroffenen angepasst.

– Lernvideo

Möchten Interessierte nicht bis zu einem Termin zur Einführung warten, ist es ebenfalls möglich, selbstständig mit Hilfe eines Lernvideos die APP „in.kontakt“ zu erproben. Auch dieses Lernvideo befindet sich im Hilfebereich der APP „in.kontakt“.

Gründung und Begleitung digitaler Selbsthilfegruppen

Pflegende Angehörige können im Gruppenbereich der APP „in.kontakt“ je nach Bedarf und Interesse eigene offene oder geschlossene Gruppen gründen, in denen auch ein Videochat (mit aktuell drei Personen) möglich ist. Auf Wunsch können APP-Nutzerinnen und Nutzer, die selbst in der APP eine Gruppe gründen, außerdem bei der Gründung, Moderation und Begleitung ihrer Gruppe vom in.kontakt Team fortlaufend unterstützt werden.

Speziell für Gruppenbegleitungen und an Gruppengründungen Interessierte wurde in der APP „in.kontakt“ in der Themenwelt „Gemeinschaft“ auch eine digitale Unterstützungsgruppe angelegt, in der Nutzerinnen und Nutzer, die selbst eine Gruppe gründen oder gründen möchten, weiterführende Informationen erhalten und sich gegenseitig – im Rahmen der Selbsthilfe – bei Fragen unterstützen können. In dieser Gruppe können sich Interessierte und Gruppenbegleitungen untereinander austauschen und auch direkt mit dem in.kontakt Team in Verbindung treten.

Grundsätzlich können alle Nutzer*innen der APP „in.kontakt“ jederzeit bei Fragen und Problemen gerne das in.kontakt Team direkt aus einem Beitrag heraus oder über den Mitgliederbereich im 1:1-Chat ansprechen, um Unterstützung zu erhalten. In der APP „in.kontakt“ können Nutzerinnen und Nutzern auch die Themenwelt „Pinnwand“ abonnieren. Dort werden ebenfalls bereits viele Fragen beantwortet. In der Gruppe „Brief- und Kummerkasten“ können Schwierigkeiten gemeldet werden.

Gründung und Begleitung realer Selbsthilfegruppen

Das Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) bietet mit seiner Selbsthilfe-App „in.kontakt“ digitale Unterstützung für pflegende Angehörige und fördert gleichzeitig auch die reale Selbsthilfe. Der Gründung einer Selbsthilfegruppe gehen lange Gespräche, viel Netzwerkarbeit und gute Öffentlichkeitsarbeit voraus. Damit aus guten Ideen auch funktionierende Selbsthilfegruppen werden, hat das OSHI-PA-Team in Nordrhein-Westfalen (NRW) modellhaft diesen Prozess begleitet.

– Modellkommune NRW

Der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ hat zur Realisierung der realen Selbsthilfe gezielt die Modellkommune Nordrhein-Westfalen ausgewählt, weil sich dort seit dem Jahr 2016 bereits der Landesverein „wir pflegen NRW“ engagiert, um Selbsthilfestrukturen für pflegende Angehörige vor Ort zu verbessern.

Hierfür ist der Landesverein „wir pflegen NRW“ mit anderen ebenfalls regional verorteten Akteuren vernetzt. Beispielsweise war der Verein bis zum Ende der Projektlaufzeit 2018 im Begleitgremium des „Kompetenznetzes Angehörigenunterstützung und Pflegeberatung“ (KoNAP) vertreten. „KoNAP“ hatte die Aufgabe, Pflegebedürftigen und Angehörigen den Weg zur passenden Beratungsstelle zu vermitteln.

Der Verein „wir pflegen NRW“ war außerdem Mitinitiator des „Mülheimer Telefon für pflegende Angehörige“ (UTA) und ist Mitgliedsorganisation der BAGSO, des Paritätischen NRW und der Gesundheitsselbsthilfe NRW. Seit 2017 fördert der Verein gemeinsam mit den Landesverbänden der Pflegekassen sowie dem Verband der Privaten Krankenversicherungen aktiv den Auf- und Ausbau von Pflegeselbsthilfe-Strukturen wie Pflegeselbsthilfegruppen und die „Kontaktbüros Pflegeselbsthilfe“ (KoPS), mit denen „wir pflegen NRW“ ebenfalls eng vernetzt ist.

– Leitfaden zur Gründung von Selbsthilfegruppen

Angelehnt an die Leitfäden der *NAKOS Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen* hat „wir pflegen NRW“ einen Leitfaden für die Gründung von Selbsthilfegruppen in NRW erarbeitet. Ergänzt wird dieser Leitfaden unter anderem durch Vorlagen für Flyer, Aushänge, Pressemitteilungen und Schweigepflicht-Dokumente für Gruppentreffen.

– Reale Selbsthilfegruppen

Interessierte Selbsthilfegruppen treffen jeweils vorab mit dem Landesverein „wir pflegen NRW“ eine schriftliche Vereinbarung, in der Nutzen, Möglichkeiten, aber auch die Verpflichtungen von beiden Seiten aufgeführt werden. Die Anerkennung der Leitlinien des Vereins ist dabei absolute Voraussetzung jeglicher Zusammenarbeit. Zwei Ansprechpartner*innen der Selbsthilfegruppe werden sodann aus formalen Gründen Mitglieder des Landesvereins, zahlen aufgrund ihres Engagements jedoch lediglich einen ermäßigten Mitglieds-Beitrag.

Die Vernetzung und Gründung realer Selbsthilfegruppen konnte auf diese Weise bereits deutlich intensiviert werden. In der Projektlaufzeit konnten zehn reale Selbsthilfe-Gruppen für pflegende Angehörige unter dem Dach von „wir pflegen NRW“ im Bundesland Nordrhein-Westfalen neu initiiert werden oder haben sich als bestehende Selbsthilfegruppe dem Landesverein angeschlossen.

Verknüpfung reale und digitale Selbsthilfe

Neben der Förderung der digitalen und realen Selbsthilfestrukturen ist ein großes Anliegen des Bundesverbands „wir pflegen e. V.“ die Verknüpfung und Kooperation der beiden Bereiche. Die reale und die digitale Selbsthilfe sollen nicht in Konkurrenz zueinanderstehen, sondern lassen sich bestmöglich ergänzen.

– Internetauftritt realer Selbsthilfegruppen

Jede reale Selbsthilfegruppe, die sich dem Landesverein „wir pflegen NRW“ angeschlossen hat, erhält auf der Internetseite des Landesvereins einen eigenen Internetauftritt. Auf diese Weise erhält eine Gruppe die Möglichkeit, sich unkompliziert eine eigene „kleine Internetseite“ mit Kontaktdaten, einer eigenen E-Mail-Adresse, einer Routenplanung über „google maps“, Fotos und Veranstaltungsankündigungen zu erstellen. Zudem werden Treffen oder Veranstaltungen über die sozialen Medien (Facebook & Twitter) des Bundesverbands, des Landesvereins und des Modellprojekts „OSHI-PA“ bekannt gegeben. Viele Gruppen nutzen diese Möglichkeit, um ihre Reichweite zu erhöhen und weitere pflegende Angehörige über diese Kanäle anzusprechen.

– Übersichtskarte

Auf der Internetseite des Landesvereins „wir pflegen NRW“ erhalten pflegende Angehörige weiter schnell und gebündelt auf einer Übersichtskarte einen Überblick und detaillierte Informationen zu Selbsthilfeangeboten in ihrer Nähe – ohne dass sie lange im Internet dazu recherchieren zu müssen.

Auch die Selbsthilfegruppen unter dem Dach des Landesvereins sind dort „angepinnt“.

– Reale Selbsthilfe erleichtert digitale Selbsthilfe

Diese – wie in der Modellregion Nordrhein-Westfalen durch den Landesverein „wir pflegen NRW“ erprobte – regional vernetzte Arbeit vor Ort ist auch eine relevante Größe zur Entwicklung der digitalen Selbsthilfe, denn auch Mitglieder realer Selbsthilfegruppen können sich in der APP „in.kontakt“ datengeschützt und sicher digital vernetzen.

Bestehende reale Selbsthilfegruppen haben die Möglichkeit, in der APP beispielsweise eine geschlossene Gruppe nur für ihre Gruppenmitglieder zu öffnen. In geschlossenen Gruppen haben nur die Mitglieder der jeweiligen Gruppe Zugriff auf deren Inhalte und Unterhaltungen. Interessierte APP-Nutzerinnen und Nutzer können zwar jederzeit eine Gruppenmitgliedschaft beantragen, die Gruppe kann bei Bedarf aber gemeinsam entscheiden, Neuaufnahmen abzulehnen.

In dieser Weise können sich Mitglieder von Selbsthilfegruppen nicht nur außerhalb ihrer Gruppentermine mit ihren Vertrauten austauschen, sondern auch in ihrer digitalen Gruppe schriftlich oder per Videotelefonie oder im 1:1-Chat geschützt in Kontakt treten. Im Gegensatz zu den regulären Messenger-Systemen werden ihre Daten dabei hochgradig gesichert und Anonymität ist gewährleistet. Möchte eine Gruppe unter sich bleiben wollen, sollte in der Gruppenbeschreibung vermerkt werden, dass keine Neuaufnahmen geplant sind.

– Digitale Selbsthilfe erleichtert reale Selbsthilfe

Und auch aus der APP „in.kontakt“ heraus können sich – durch die Möglichkeit sich nahe Nutzerinnen und Nutzer anzeigen zu lassen – reale Selbsthilfe-Kontakte vor Ort entwickeln. In regionalen APP-Gruppen werden neue Bande geknüpft, die zukünftig zur Entstehung neuer Selbsthilfegruppen vor Ort beitragen können.

Nachhaltigkeit

Mit Umsetzung des Modellprojekts „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) wurde von Beginn an Nachhaltigkeit bei der Entwicklung von realen und digitalen Selbsthilfeangeboten und deren Verknüpfung angestrebt, um diese Angebote zu verstetigen und damit pflegenden Angehörigen langfristig die notwendige Hilfe zukommen zu lassen.

Breite crossmediale Öffentlichkeitsarbeit

Knapp 1.600 Nutzerinnen und Nutzer konnten in der Projektphase für die Nutzung der APP „in.kontakt“ gewonnen werden. Dabei wurde mehr als insgesamt 140 Gruppen gegründet. Um den Bekanntheitsgrad des Modellprojekts „OSHI-PA“ und der APP „in.kontakt“ bei den pflegenden Angehörigen zu steigern, haben der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ und der Landesverein „wir pflegen NRW“ eine breite und crossmediale Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

– Motivationsvideo „Claudia“

Um pflegende Angehörige gezielt ansprechen und auf das Angebot der mobilen Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ hinweisen zu können, wurde zunächst ein Video entwickelt, in dem sich Claudia als stellvertretende pflegende Angehörige, die ihren Vater Heinz pflegt, und die Möglichkeiten zur Vernetzung, zum Austausch und zur Informationsfindung über die APP „in.kontakt“ vorstellt. Das Video lässt sich auf dem YouTube-Kanal „in.kontakt APP“ finden, auf dem auch weitere Videos für das Projekt „OSHI-PA“ zur Verfügung gestellt werden.

– Informationsveranstaltungen

Während der Projektlaufzeit wurde das Team des Modellprojekts „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) und der darin realisierten APP „in.kontakt“ regelmäßig von zahlreichen Organisation und Verbänden zur Vorstellung der neuen APP „in.kontakt“ eingeladen oder führte eigene Veranstaltungen durch. Unter anderem wurde das Projekt auf dem 12. Deutschen Seniorentag in Dortmund im Mai 2018 sowie den Fachtagen des Bundesverbands wir pflegen e. V. im Oktober 2018 und November 2019 vorgestellt.

Im Februar 2019 fand in Nordrhein-Westfalen die Auftaktveranstaltung und Vorstellung der veröffentlichten APP „in.kontakt“ mit über 100 Besuchern statt. Die Hälfte der Teilnehmer*innen waren dabei aus dem professionellen Selbsthilfe- und Pflegebereich sowie Vertreter von Krankenkassen und Wissenschaft. Die andere Hälfte waren pflegende Angehörige. Die APP „in.kontakt“ fand hier großen Anklang. Die gelungene Auftaktveranstaltung wurde mit einem Pressegespräch eingeleitet und Bundesgesundheitsminister Jens Spahn schickte den pflegenden Angehörigen extra eine Videobotschaft. Auch das Motivationsvideo „Claudia“ hatte auf der Veranstaltung Premiere. Und auch die Auftaktveranstaltung im Mai 2019 in Berlin zog neben pflegenden Angehörigen ganz unterschiedliche Interessierte und Multiplikatoren aus dem gesamten Bundesgebiet und darüber hinaus dem deutschsprachigen Raum an, um die APP „in.kontakt“ kennenzulernen.

Über Veranstaltungen wie diese konnten bereits viele pflegende Angehörige und Multiplikatoren, wie andere Akteure der Selbsthilfe oder Mitarbeiter*innen von Pflegestützpunkten, zur Nutzung oder Bewerbung der digitalen Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ gewonnen werden.

– Newsletter und Internetseiten

Sowohl auf den Internetseiten von „wir pflegen e. V.“ (www.wir-pflegen.net) und „wir pflegen NRW“ (www.wir-pflegen.nrw) als auch auf den Internetseiten der Förderer (*Bundesministerium für Gesundheit* und *Techniker Krankenkasse NRW*) sowie auf den Internetseiten von zahlreichen Kooperationspartner*innen wird über das Projekt „OSHI-PA“ und seine Inhalte informiert. Für die APP „in.kontakt“ wurde eigens eine eigene Internetseite erstellt, die umfangreiche Informationen zur Installation und Nutzung der App bereithält.

Aktuelle Neuigkeiten zu den Aktivitäten im Rahmen des Projektes können außerdem in der Region Nordrhein-Westfalen über den Newsletter vom Verein „wir pflegen NRW“ abonniert werden.

– Soziale Medien

Sowohl der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ als auch der Landesverein „wir pflegen NRW“ halten darüber hinaus Facebook- und Twitter-Nutzer*innen regelmäßig über das Modellprojekt auf dem Laufenden oder posten wichtige Informationen für pflegende Angehörige. Und auch die APP „in.kontakt“ verfügt über ein Facebook- und ein Twitter-Konto:

Bundesverband „wir pflegen e. V.“:

→ facebook.com/wirpflegen/

→ twitter.com/wir_pflegen

Landesverein „wir pflegen NRW e. V.“:

→ facebook.com/wirpflegenNRW

→ twitter.com/wir_pflegen_nrw

Projekt „OSHI-PA“:

→ facebook.com/Pflegende.Angehoerige.Online

→ twitter.com/PflegendeO

– Printmedien und Presse

Für die APP „in.kontakt“ wurde im Rahmen des „OSHI-PA“ Projektes ein Flyer entwickelt, der dem Projektbüro auch digital als Druckversion vorliegt. Regelmäßig übersendet das Projektteam auf Anfrage gedruckte Flyer an Netzwerkpartner*innen und legt diese bei Veranstaltungen aus.

Diverse Beiträge sowohl in der Fach- als auch der Regionalpresse haben darüber hinaus bereits über das Projekt „OSHI-PA“ und die APP „in.kontakt“ berichtet und konnten so dazu beitragen, sowohl Multiplikator*innen als auch pflegende Angehörige zu informieren.

– Regionale und bundesweite Netzwerkarbeit

Der Landesverein „wir pflegen NRW“ hat in Nordrhein-Westfalen wichtige regionale Netzwerkarbeit betrieben. Neben den Kooperationen im Bereich der Selbsthilfestrukturen vor Ort, bestand bereits seit 2018 ebenfalls ein enger Kontakt mit dem Landesverband NRW der Angehörigen psychisch Kranker e.V. mit sechs Ortsgruppen und einer Vernetzung mit über 100 Selbsthilfegruppen von pflegenden Angehörigen in Nordrhein-Westfalen.

Neben der gelungenen regionalen Vernetzungsarbeit in der Modellkommune NRW konnte auch auf der Bundesebene Vernetzung erfolgen. So brachte beispielsweise ein Gespräch mit der *SEKIS Selbsthilfe Kontakt- und Informationsstelle* in Berlin bereits eine anregende Zusammenarbeit vom Verein „wir pflegen e. V.“ und einer der „SEKIS“ unterstellten Kontaktstelle „PflegeEngagement“ bei der im Mai 2019 stattfindenden Veranstaltung hervor. Auch ein Kooperationsgespräch mit der *Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V. Selbsthilfe Demenz* führte zur Zusammenarbeit und einer Vernetzung u. a. mit dem Ortsverband im Bundesland Mecklenburg-Vorpommern.

Auch mit *KISS Hamburg Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfegruppen in Hamburg* ist das Projekt seit Beginn an vernetzt. Da auch die „KISS Hamburg“ eine APP im Rahmen der Selbsthilfe entwickelt hat („KISS Hamburg Selbsthilfe-App“), profitierten „KISS Hamburg“ und das Projekt „OSHI-PA“ von dem gegenseitigen Austausch der Erfahrungen. Gleiches gilt beispielsweise für die Vernetzung mit dem Verein *Diabetiker Niedersachsen e. V.*, der die Selbsthilfe-APP „DIA AID“ entwickelt hat. Auch hier werden einige Möglichkeiten der zukünftigen Kooperation gesehen.

Ein weiterer großer Erfolg, den das Projektteam verzeichnen konnte, sind Kooperationen mit den Multiplikatoren „Medizinischer Dienst der Krankenkassen Westfalen Lippe“ sowie „Berlin/Brandenburg“. Beide Institutionen haben sich bereit erklärt, bei Besuchen der Haushalte (bei Erst- und Wiederholungs-Begutachtungen) betroffenen pflegenden Angehörigen den Informations-Flyer zur APP „in.kontakt“ zu übergeben. In Zeiten der Corona-Krise, in der jedoch die persönlichen Begutachtungen durch den MDK in den Haushalten ausgesetzt wurden, lies sich dieser tolle Erfolg leider nicht weiter ausbauen.

Der digitale Informations-Flyer wurde jedoch bundesweit auch allen anderen MDK-Stellen zur Weiterleitung an Betroffene bei einer telefonischen Beratung übermittelt. Auch Pflegestützpunkte und andere Pflegeberater*innen oder Rehabilitationskliniken wurde das Angebot gemacht, die APP „in.kontakt“ als Werkzeug in der schwierigen Zeit der Corona-Pandemie in petto zu haben, um in Not geratenen pflegenden Angehörigen eine schnelle Hilfemöglichkeit anbieten zu können.

Der Verband „wir pflegen e.V.“ hat darüber hinaus auch mit der *NAKOS – Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen* eine Kooperation angestrebt. Die „NAKOS“ hat sich bereit erklärt, das Projekt z. B. durch Werbemaßnahmen und Vernetzung zu unterstützen.

Und auch andere Akteure haben sich gern zur Unterstützung der digitalen Selbsthilfe entschieden. So weisen beispielsweise die Akteure bei der telefonischen Beratung über das Pflegetelefon des *Bundesfamilienministeriums (BMFSFJ)* auf die APP „in.kontakt“ hin, wie auch die Berater*innen der psychologische Online-Beratung für pflegende Angehörige von „pflegen und leben“ bei ihrem Angebot.

Die gegenseitige Unterstützung und Kooperation, die Wohle der pflegenden Angehörigen dient, begrüßt der Verband „wir pflegen e. V.“ ausdrücklich und fördert dies auch dadurch, dass auf gute Angebote anderer Akteure gern hinweist.

Bereitstellung von Expertenwissen

Das Kommunikationsangebot in der APP „in.kontakt“ wird ergänzt durch das Informationsangebot auf der Internetseite www.in-kontakt.online. Diese Internetseite kann auch eigenständig über das Internet angesteuert werden kann – also auch ohne Nutzerin oder Nutzer der APP „in.kontakt“ zu sein.

– Wissensbereich

Auf dieser Internetseite befindet sich ein eigenständiger „Wissensbereich“, in dem fortlaufend vom in.kontakt Team relevante Informationen für pflegende Angehörige eingestellt werden, die andere Experten zur Verfügung stellen. Auf diesen Wissensbereich können die APP-Nutzer*innen direkt aus der APP „in.kontakt“ heraus zugreifen. Beispielsweise auch oben genannte Angebote für pflegende Angehörige der das Projekt „OSHI-PA“ unterstützenden Selbsthilfe- oder Beratungsakteure lassen sich – neben vielen anderen wichtigen Themen – dort finden.

– in.kontakt Experten-Gespräche

Darüber hinaus werden pflegenden Angehörigen digitale Informations- und Austauschangebote mit Experten bereitgestellt. Vor dem Hintergrund der Nachhaltigkeit hat sich das Team zunächst auf das Format *Video* konzentriert, da diese aufgezeichnet und damit langfristig sowie zeit- und ortsunabhängig der Zielgruppe zur Verfügung gestellt werden können. Diese Formate werden als „in.kontakt Experten-Gespräche“ durchgeführt. Aufgrund der geschützten Bezeichnung „Webinar“ wird dieser Begriff in der Namensgebung ausdrücklich nicht verwendet.

Um partizipativ zu arbeiten, werden auch bei den „in.kontakt Experten-Gesprächen“ pflegende Angehörige und Nutzerinnen und Nutzer der APP „in.kontakt“ zu möglichen Themen befragt. Darüber hinaus werden für die Angebote von den pflegenden Angehörigen Fragen für den Experten gesammelt. Die Videos lassen sich ebenfalls auf dem YouTube-Kanal „in.kontakt APP“ finden und werden im Wissensbereich zur Verfügung gestellt, beispielsweise unter der Rubrik „Demenz“.

Qualitätssicherung

Die APP „in.kontakt“ zählt als digitale Informations- und Austauschplattform zu den sog. *Sozialen Netzwerken*. Bei dem Betrieb eines sozialen Netzwerks müssen neben den deutschen und europäischen Datenschutzgesetzen darüber hinaus auch beispielsweise Urheberrechtsgesetze, das Telemediengesetz und das Netzwerkdurchsetzungsgesetz beachtet werden.

– Inhalte in der APP

Dem Gruppenbereich in der APP „in.kontakt“ angeschlossen, ist eine Verwaltungsoberfläche, das sog. *Backend* der APP, in dem das in.kontakt Team auch den Austausch verfolgen und sich ggf. administrativ einschalten kann. Der Administration können darüber hinaus (z. B. diskriminierende) Beiträge und Antworten jederzeit über eine Meldefunktion in der APP „in.kontakt“ gemeldet werden. Die Administration hat dann auch jederzeit die Möglichkeit, Beiträge zu editieren oder insgesamt zu löschen. Hierüber kann also eine Gruppenentwicklung in vollem Umfang überprüft und evaluiert werden. Das in.kontakt Team fokussiert sich hierbei vorrangig auf öffentliche und offene Gruppen. Geschlossene Gruppen unterliegen einem gesonderten Bedarf an Privatsphäre und werden daher nur sporadisch auf Einhaltung des Regelwerks geprüft.

Den Rahmen geben hier eine Net(t)ikette und Nutzungsregeln. Die zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln darüber hinaus die rechtlichen Beziehungen zwischen dem Verband wir pflegen e. V. und dem den Nutzerinnen und Nutzern der APP „in.kontakt“ sowie die an die APP angeschlossene Internetseite www.in-kontakt.online.

Die Gruppenbegleitungen sind darüber hinaus in ihrer Gruppe mit dem Recht ausgestattet, Beiträge ihrer Gruppenmitglieder zu löschen. Über verantwortungsvolle Aufgaben wie diese kann neben dem Leitfaden zur Gruppengründung in der Themenwelt *Gemeinschaft* in einer digitalen Unterstützungsgruppe mit anderen Gruppenbegleitungen in den Austausch gegangen werden.

Die Nutzerinnen und Nutzer selbst behalten darüber hinaus die umfängliche Kontrolle über ihre Inhalte, in dem sie ihre eigenen Beiträge und Antworten im Gruppenbereich der APP „in.kontakt“ löschen können. Nachrichten, die im 1:1-Chat im Mitgliederbereich übermittelt werden, werden vom in.kontakt Team nicht mitgelesen. Der Austausch bleibt daher vertraulich zwischen den zwei Nutzerinnen bzw. Nutzern, die sich gegenseitig kontaktieren.

Oft wurden wir gefragt, wie sichergestellt werden kann, dass die inhaltlichen Beiträge in der APP sachliche Richtigkeit haben. Die APP „in.kontakt“ ist ein Werkzeug der digitalen Selbsthilfe. In der APP findet keine Beratung statt, sondern Austausch und Information unter Gleichbetroffenen, die ihre Erfahrung miteinander teilen. Hier stößt die gemeinschaftliche Selbsthilfe zwar an eine Grenze. Dass ein inhaltlicher Beitrag jedoch sachlich richtig ist, lässt sich zum einen durch das Versenden eines Links zu einer Experteninformation beispielsweise aus dem Wissensbereich, in dem Experteninformation gesammelt vom in.kontakt Team zusammengestellt werden, generieren.

Darüber hinaus werden pflegende Angehörige durch die Erfahrungen in ihrer Pflegesituation Expert*innen ihrer eigenen Lebenswelt und verfügen oftmals bereits über viel Hintergrundwissen zu relevanten Themen aus der *Laienpflege*. Auch führt im Gruppenbereich soziale Kontrolle dazu, dass eine Falschinformation durch andere Gruppenmitglieder, die ebenfalls Knowhow mitbringen und über neue Beiträge benachrichtigt werden, relativiert bzw. inhaltlich revidiert werden kann.

– Technische Fehlereliminierung

Wie bereits ausgeführt, erwies sich der technische Entwicklungsprozess als zeitintensiver und herausfordernder als ursprünglich geplant. Da die Zielgruppe der pflegenden Angehörigen von Anfang an in den Prozess miteingebunden war, wurden dem Team auch nach der Veröffentlichung der APP „in.kontakt“ von den Nutzerinnen und Nutzern mit kritischem Blick und viel Engagement Schwierigkeiten und Fehler gemeldet. Zunächst erfolgten Fehlermeldungen oftmals innerhalb der inhaltlichen Beiträge. Um zu vermeiden, dass inhaltliche Diskussionen durch Fehlermeldungen unterbrochen werden, wurde daher zunächst in der Themenwelt *Pinnwand* eine Gruppe „Brief- und Kummerkasten“ geöffnet, in der Schwierigkeiten gemeldet werden konnten, die das in.kontakt Team dann an die Technik weiterleiten konnte.

Um den Nutzerinnen und Nutzern die Fehlermeldungen und dem in.kontakt Team die Weiterleitung der Fehlermeldungen an die Technik zu erleichtern, wurde im Projektverlauf ein Kontaktformular entwickelt, das mit kurzen Fragen alle nötigen Fakten zu dem Problem abfragt, die die Technik benötigt. Mit dem standardisierten Formular und den kurzen Fragen soll die Reproduzierbarkeit des Fehlers durch die Technik generiert werden. Denn erst mit Reproduzierbarkeit kann der Fehler behoben und die Qualität und das positive Nutzungserleben aufrechterhalten werden.

Für die Nutzerinnen und Nutzer muss selbstverständlich das positive Nutzungserleben der APP „in.kontakt“ im Vordergrund stehen. Und gerade in den krisenhaften Zeiten von Corona, ist eine fehlerfreie Nutzung der APP „in.kontakt“ unabdingbar. Technische Fehler kommen jedoch bei technischen Produkten, die mit einer Vielzahl an mobilen Endgeräten mit unterschiedlichen Betriebssystemen (Android und iOS) genutzt werden können, auch immer mal wieder vor und müssen daher mit kalkuliert werden.

Eine Vielzahl namenhafter Hersteller mobiler Endgeräte (beispielsweise Samsung, Huawei, LG, Lenovo, Sony, oder Xiaomi), mit denen die APP „in.kontakt“ genutzt werden kann, nutzen das Betriebssystem *Android*, wobei die mobilen Geräte, die im Umlauf sind mit einer Vielzahl von zugrundeliegenden Betriebssystemversionen jüngerer oder älterer Natur ausgestattet sind. Und auch Apple-Geräte, denen zwar allen *iOS* als Betriebssystem zugrunde liegt, haben unterschiedlich Versionen des Betriebssystems.

An eine solche APP werden technisch dementsprechend große Anforderungen gestellt. Technische Probleme können sich daher beispielsweise auch auf einzelne Betriebssystemversionen oder einzelne Hersteller konzentrieren. Im ärgerlichsten Fall ist das mobile Endgerät bzw. die Version des Betriebssystems für die Nutzung der APP schlicht zu alt. Auch mobile Endgeräte mit *Windows*-Betriebssystem unterstützen die APP „in.kontakt“ nicht. Darüber hinaus benötigt die APP ein entsprechendes Speichervolumen, um einwandfrei zu funktionieren.

Mit Barrieren und Grenzen wie diesen müssen sich alle Anbieter und auch die (potentiellen) Nutzerinnen und Nutzer von mobilen Applikationen auseinandersetzen. Dabei spielt es auch keine Rolle, in welcher *Gewichtsklasse* der technische Anbieter der mobilen APP oder der Finanzrahmen zur Umsetzung einer solchen mobilen APP liegt. Diese Barrieren und Grenzen muss selbst das *Bundesgesundheitsministerium* mit seiner Corona-Warn-APP feststellen. Und auch den weiteren Erfahrungsberichten anderer Selbsthilfeinstitutionen, die ebenfalls wie der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ eine mobile APP entwickelt haben, sind diese Problematiken zu entnehmen.

Im Projektverlauf wuchs die APP „in.kontakt“ zu einem immer ausgereifteren Produkt heran. Mit mehreren Updates konnte die APP immer mehr verbessert werden. Um die Fehlerminimierung bei Updates zu gewährleisten, hat das in.kontakt Team weiter auch ein standardisiertes Testprotokoll für Updates entwickelt, damit auf unerwartete technische Schwierigkeiten durch ein neues Update

schnell reagiert werden kann und Fehlermeldungen durch die Nutzerinnen und Nutzer vermieden werden können.

Abbilden von Diversität

Darüber hinaus erhofft sich der Verband „wir pflegen e. V.“ auch die Diversität der Gesellschaft in Deutschland und in der Pflegelandschaft in der APP „in.kontakt“ besser abbilden zu können. Statistiken zufolge ist der überwiegende Teil pflegender Angehöriger weiblichen Geschlechts (vgl. beispielsweise Wetzstein, Rommel & Lange, 2015). Dieses Bild kristallisiert sich auch bei der Nutzung der APP heraus. Aber auch männliche Pflegende sind Nutzer der APP (Schirra-Weirich und von der Lühe, 2020). Um männlichen pflegenden Angehörigen einen Raum zur Selbsthilfe zu öffnen, wurde eine digitale Gruppe „pflegende Männer“ gegründet. Auch hierdurch soll versucht werden, pflegende Männer in den Selbsthilfe-Diskurs stärker miteinzubinden und einer wachsenden Rollenverteilung in der Gesellschaft zuzuarbeiten.

Darüber hinaus versucht die APP „in.kontakt“ auch im Rahmen der Geschlechterpolitik (Gender Mainstreaming) beispielsweise der LSBTTIQ-Gemeinschaft (LSBTTIQ = Lesben, Schwule, Bisexuelle, Transgender, Transsexuelle, Intersexuelle und Queer) die Tür zu öffnen, insofern sich durch diese Vielfalt besondere Bedarfe in der Laienpflege heraus kristallisieren. Für die Nutzung wurde im Registrierungsprozess der Anmeldung bzw. im Profilbereich bei der Möglichkeit der Auswahl eines Geschlechts (als freiwilligen Angabe) neben „männlich“ und „weiblich“ auch die Option „divers“ geschaffen.

Mit der APP „in.kontakt“ wurde eine innovative Möglichkeit geschaffen, sich auf dem digitalen Weg im Rahmen der Selbsthilfe auszuschauen und zu informieren. Berechtigterweise musste sich das in.kontakt Team mit der Kritik auseinandersetzen, dass die APP „in.kontakt“ beispielsweise für Menschen mit Sehschwäche oder -störung schwer bis gar nicht nutzbar sei. Barrierefreiheit ist ein großes Thema bei der Nutzung einer Selbsthilfe-APP. Auch Menschen mit Beeinträchtigungen pflegen andere Menschen und ihnen sollte nicht der Zutritt zur Selbsthilfe behindert, sondern die Teilhabe ermöglicht werden. Und auch für ältere Menschen ist teils schwierig, das Angebot der digitalen Selbsthilfe auf Endgeräten mit kleinen Displays (Smartphone oder Tablet) zu nutzen.

Damit langfristig betrachtet auch pflegende Angehörige mit Migrationshintergrund zur Nutzung der APP angesprochen werden können, wurde beispielsweise bereits ein Kooperationstreffen mit den verantwortlichen Ansprechpartner*innen für das Projekt „DeMiCo“ des *Kompetenz Zentrum für interkulturelle Altenhilfe in Berlin* angeregt. Um die Nutzung der APP „in.kontakt“ jedoch auch interkulturell barrierearm zugänglich zu machen, benötigt es sprachliche Brückenbauer*innen, die das in.kontakt Team vertrauensvoll unterstützen.

Finanzierung

Der Bedarf und damit Auftrag von pflegenden Angehörigen an den Bundesverband „wir pflegen e. V.“ ist, dass die digitale Selbsthilfeplattform das Angebot einer Selbsthilfeorganisation ist und damit unabhängig und neutral bleibt. Auch ist es für von Armut betroffene pflegende Angehörige wichtig, dass die digitale Selbsthilfeplattform für Nutzerinnen und Nutzer kostenlos zur Verfügung steht. Dem soll bestmöglich Rechnung getragen werden.

Um dies zu gewährleisten, wurde entschieden, dass die Finanzierung der APP „in.kontakt“ und der digitalen Selbsthilfe primär aus öffentlichen Geldern gewährleistet werden soll. Finanzielle Unterstützung von möglichen Geldgebern mit kommerziellen Eigeninteressen sollten allenfalls ergänzende Entwicklungskapazitäten sichern. Etwaige Angebote pharmazeutischer Firmen wurden abgelehnt. Weitere Gespräche mit möglichen Geldgebern mit kommerziellen Eigeninteressen, die die APP „in.kontakt“ ggf. als Werbefläche nutzen wollen, fanden nicht statt.

Mit verschiedenen Krankenkassen hat der Verband „wir pflegen e. V.“ darüber hinaus Gespräche zur Weiterentwicklung und nachhaltigen Finanzierung auf Bundesebene gesucht und erfolgreich einen Förderantrag im Rahmen der neuen bundesweiten Selbsthilfeförderung nach § 45d SGB XI beim *Spitzenverband der Krankenkassen* gestellt. Langfristig soll die APP „in.kontakt“ nicht als ein getrenntes Projekt gesehen werden, sondern zentral in die Entwicklung der bundesweiten Selbsthilfe pflegender Angehöriger sowie in die Selbsthilfe in den Kommunen integriert werden.

Schulungsmaterialien und Leitfäden für Multiplikatoren

Im Rahmen der Nachhaltigkeit ist es dem Verband „wir pflegen e. V.“ stets wichtig gewesen, Transparenz zu schaffen und Interessierten und Multiplikatoren, die sich ebenfalls zum Wohle der pflegenden Angehörigen einsetzen, ebenfalls Hilfe zur Selbsthilfe anzubieten. Im Verlauf der gesamten Laufzeit des Modellprojekts „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) unterschiedliche Unterlagen entwickelt, die interessierten Selbsthilfe-Multiplikatoren auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden können:

– Modellprojekt „OSHI-PA“

Auf Anfrage können Präsentationsunterlagen zur Vorstellung des Projekts (als pdf-Datei und Video) und Unterlagen für die Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt werden.

– Digitale Selbsthilfe

Im Rahmen der digitalen Selbsthilfe werden auf Anfrage für die Schulungsreihe *Online-Einführung in die APP „in.kontakt“* Schulungsmaterialien zur Nutzung der APP „in.kontakt“ in Form einer Präsentation der Online-Einführung (als pdf-Datei und als Video) sowie eine Handreichung für Multiplikator*innen als Leitfaden mit Qualitätskriterien zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus können Unterlagen für die Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise der in.kontakt APP-Info-Flyer (Print und digital) oder der in.kontakt Einladungs-Flyer für die Online-Einführung.

Weiter werden auf der in.kontakt-Internetseite die Erklärvideos zur Nutzung der APP „in.kontakt“, das Motivationsvideo „Claudia“ sowie die APP-Regularien, der Leitfaden zur Gruppenöffnung, die Net(t)ikette und FAQ zur Verfügung gestellt.

– Reale Selbsthilfe

Auf Anfrage können Interessierten im Rahmen der realen Selbsthilfe ein Leitfaden zur Gründung einer Selbsthilfegruppe sowie Unterlagen zur Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt werden.

Rück- und Zukunftsblick

Mit dem folgenden Rück- und Zukunftsblick setzen wir uns durchaus kritisch mit den einzelnen Punkten auseinander. Erfahrungen, die der Verein „wir pflegen e. V.“ im Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) gemacht hat, werden bei der weiteren Arbeit sowie der Entwicklung und dem Ausbau digitaler Selbsthilfeangebote berücksichtigt.

Digitale Selbsthilfe

Das Nutzen sozialer Medien für gesellschaftliche Kontakte hat sich in Deutschland bereits durchgesetzt. Auch die Tatsache, dass mittlerweile ein Großteil der deutschen Bevölkerung nahezu vollständig online ist (vor allem die Generationen unter 50 Jahren) und die Internetnutzung auch bei Personen im höheren Alter immer weiter steigt (92 % der Personen zwischen 50 bis 59 Jahren sind online. Im Alter zwischen 60 bis 69 Jahren nutzen 81 % das Internet und von den Personen im Alter von über 70 Jahren sind bereits 52 % online.), zeigt einen Trend auf (Initiative D21 e. V., 2020), der auch mit der Corona-Pandemie und den Kontaktbeschränkungen weiterwachsen wird.

Aufgrund der Corona-Pandemie ist mit weiterhin mit persönlichen Kontakteinschränkungen zu rechnen und sowohl Pflegebedürftige als auch pflegende Angehörige gehören selbst oftmals der Risikogruppe an. So können reale Selbsthilfetreffen nicht oder nur unter schwierigen Bedingungen stattfinden. Für die von uns relevante Zielgruppe pflegender Angehöriger ist dies eine weitere große Hürde für den gewünschten Austausch und des Beziehens von Informationen. Auch hierin zeigt sich nochmals die erhöhte Bedeutung der digitalen Selbsthilfe sowie die Relevanz der Verknüpfung der realen mit der digitalen Selbsthilfe zu Zeiten der Corona-Krise.

Die Bedeutung der digitalen Selbsthilfe – insbesondere auch für pflegende Angehörige – nimmt im Verlauf der Zeit also stetig zu. Wird beispielsweise mit der Entwicklung der APP „in.kontakt“ als Angebot der digitalen Selbsthilfe ursprünglich noch das Ziel verfolgt, reale Selbsthilfeangebote durch digitale Angebote zu ergänzen, steht in Zeiten der Corona-Pandemie mit der kostenlosen APP „in.kontakt“ pflegenden Angehörigen auch eine sehr gute und datengeschützte Alternative des Austauschs und der Informationsvermittlung zur Verfügung – bis reale Selbsthilfe wieder in vollem Umfang stattfinden kann.

Die Möglichkeit zur Nutzung digitaler Selbsthilfeangebote jedoch steht und fällt mit einer guten und stabilen Internetverbindung, die pflegenden Angehörigen bundesweit zur Verfügung gestellt werden muss. Die Beseitigung dieser Zugangsbarriere durch flächendeckenden Breitbandausbau ist eine Herausforderung, der sich die Bundesrepublik Deutschland stellen muss. Dabei muss gewährleistet sein, dass der Internetzugang für von Armut bedrohte pflegende Angehörige zu einem erschwinglichen Preis angeboten wird.

Gleiches gilt für den Zugang zur entsprechend notwendigen Hardware, die pflegende Angehörige benötigen, um an der digitalen Selbsthilfe überhaupt teilzuhaben. Beispielsweise besteht bei der APP „in.kontakt“ (wie bei vielen anderen mobilen APPs auch) die Problematik, dass die APP erst ab einer bestimmten Version des zugrundeliegenden Betriebssystems (Android ab Version 6; iOS ab Version 10) funktioniert. Von Armut bedrohte pflegende Angehörige können nicht jedes zweite Jahr ein neues Endgerät erwerben, was die schnelllebige digitale Welt teils voraussetzt.

Vor diesem Hintergrund setzt sich der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ für die Zielgruppe der pflegenden Angehörigen für verbesserte Teilhabechancen in der digitalen Selbsthilfe ein.

Entwicklung einer digitalen Selbsthilfe-Plattform

Die APP „in.kontakt“ ist ein erster großer Schritt im Ausbau der digitalen Selbsthilfe für pflegende Angehörige und ermöglicht pflegenden Angehörigen und Selbsthilfegruppen einen Austausch in einem geschützten Netzwerk, um sich zu informieren und gegenseitig zu unterstützen – zu jeder Zeit, an jedem Ort und zu jeder Frage! Dabei gewährt die APP „in.kontakt“ durch das Konzept seiner sechs Themenwelten und Gruppen in diesen Themenwelten, in denen Betroffene – sich je nach Bedarf – an- oder abmelden können sowie dem dazugehörigen Chat- und Wissensbereich, für jede Nutzerin und Nutzer ein ganz individuelles Nutzungserleben.

Die Einbindung der Zielgruppe pflegender Angehöriger als Experten ihrer eigenen Lebenswelt in die Entwicklung und Weiterentwicklung von Beginn an erwies sich als sehr erfolgversprechend, um den Bedarfen der Zielgruppe gerecht zu werden und mit der Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ ein nachhaltiges Werkzeug der digitalen Selbsthilfe zu entwickeln, das gleichwohl technisch zum Beispiel in Sachen Schnelligkeit und Benutzerfreundlichkeit noch Entwicklungspotential hat.

Dieser partizipative Ansatz war auch Basis der zugrundeliegenden Evaluation des Projekts „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA). Die Evaluation indes ergab, dass Betroffene insgesamt „aus allen Kontaktmöglichkeiten ein positiver Nutzen für ihren Pflegealltag und ihre persönliche Situation ziehen können“ (Schirra-Weirich & von der Lühe, 2020) und sich insgesamt den Herausforderungen im Pflegealltag besser gewachsen fühlen. Dabei sind sowohl Austausch als auch Informationsfindung bei unterschiedlichen Themen wichtig. (ebd.) So ziehen Schirra-Weirich und von der Lühe (2020) das Fazit: „Bereits in der Implementierungsphase ergeben sich Erkenntnisse, die die App als ein nachhaltiges und zielführendes Instrument der Online-Selbsthilfe bestätigen.“

Dem Verband wir pflegen e. V. – als Interessenvertretung und Selbsthilfeorganisation pflegender Angehöriger – ist es generell sehr wichtig, *mit* anstatt *über* pflegende Angehörige zu sprechen. Dem wurde bei der Entwicklung der digitalen Selbsthilfe-Plattform „in.kontakt“ stets Sorge getragen. Die Anwendung des partizipatorischen Vorgehens wird bei der Entwicklung und Konzeptionierung weiterer digitaler Selbsthilfeangebote vom Bundesverband „wir pflegen e. V.“ beibehalten werden, um gezielt weitere Angebote zu entwickeln, an denen Bedarf besteht.

Auch die Einbindung eines Beirates und einer Steuergruppe in das Projekt OSHI-PA, bestehend aus Akteuren unterschiedlicher relevanter Bereiche, die dem Projekt mit ihrem Wissen und Kontaktnetzwerken zugearbeitet haben, ebneten Wege, um beispielsweise Selbsthilfekontaktstellen und andere Multiplikatoren anzusprechen.

Zusammenfassend lässt sich das Fazit ziehen, dass eine derartige Online-Plattform als ein Werkzeug der digitalen Selbsthilfe als ein lernendes und wachsendes System zu begreifen ist und der steten Weiterentwicklung unterliegt. Entsprechende finanzielle und zeitliche Ressourcen sollten daher mit eingeplant werden.

– Weiterentwicklung der digitalen Selbsthilfeplattform

Auch zum aktuellen Stand des Projektendes werden einige technische Erweiterungen als notwendig erachtet. Bisher steht die App „in.kontakt“ mit aktuellem Stand nur für mobile Endgeräte (Smartphone und Tablet) zur Verfügung. Ab 2021 soll Betroffenen die APP „in.kontakt“ auch auf dem PC und Laptop zur Verfügung gestellt werden. Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Evaluation (vgl. Schirra-Weirich & Thiems, 2019) legen nahe, dass ein großer Teil der pflegenden Angehörigen beispielsweise auch PC und Laptop für die digitale Selbsthilfe nutzen würde.

Dies sicher auch vor dem Hintergrund, dass es weiterhin noch viele pflegende Angehörige gibt, denen aus finanziellen Gründen ggf. nur die Endgeräte PC und Laptop zur Verfügung stehen. Auch diesen Betroffenen sollte zum Beispiel in der krisenhaften Zeit wie der Corona-Epidemie einfacher ein Zugang zur APP „in.kontakt“ ermöglicht werden. Darüber hinaus würde mit den erweiterten Einstellungsmöglichkeiten und größeren Bildschirmen dieser Endgeräte für die APP-Nutzung mehr Barrierefreiheit generiert und auch die Problematik, dass die APP erst ab einer bestimmten Version des zugrundeliegenden Betriebssystems funktioniert, umgangen.

Neben einzelnen Personen, die sich in der APP „in.kontakt“ austauschen und informieren können, können sich auch bestehende reale Selbsthilfegruppen, die in der Corona-Pandemie keine realen Treffen stattfinden lassen können, in der APP „in.kontakt“ beispielsweise als geschlossene Gruppe regional vernetzen. Damit sich Selbsthilfegruppen in Gänze in der APP „in.kontakt“ austauschen können, wäre die Implementierung eines erweiterten Videochats von Vorteil, mit dem mehr als nur drei Gruppenmitglieder (aktueller Stand) miteinander datengeschützt von Angesicht zu Angesicht videochatten können. Eine Mindestanzahl von 10 bis 15 Gruppenmitgliedern wird als notwendig erachtet, damit die Gruppentreffen insgesamt auf dem digitalen Weg stattfinden können. Mit Hilfe eines erweiterten Videochats könnten reale Selbsthilfegruppentreffen in Corona-Zeiten und auch informative Live-Veranstaltungen datengeschützt auf dem digitalen Wege realisiert werden. Damit die Teilnehmenden der realen Selbsthilfe einander schnell in der APP „in.kontakt“ wiederfinden, wird auch die Implementierung einer Suchfunktion im Mitgliederbereich gewünscht.

Neben der Möglichkeit in den Gruppenbereichen der APP „in.kontakt“ Beiträge zu verfassen, kann auch im Mitgliederbereich der 1:1-Chat genutzt werden, um auf einem vertraulicheren Weg mit Direktnachrichten über Themen zu schreiben, die für die Gruppen ggf. als zu privat empfunden werden. Dabei steht die Möglichkeit zum Chat jedoch nur Nutzerinnen und Nutzern untereinander zur Verfügung. Mit dem in.kontakt Team, das die APP „in.kontakt“ über die Verwaltungsoberfläche (Backend) betritt, kann von Nutzerinnen und Nutzern innerhalb der APP „in.kontakt“ aktuell nur in den Gruppenbereichen oder außerhalb der APP telefonisch oder per E-Mail kontaktiert werden. Um eine einfache und datengeschützte Kontaktaufnahme auch mit dem in.kontakt Team zu ermöglichen, sollte die Kontaktmöglichkeiten zwischen dem in.kontakt-Team (im Backend der APP) und den Nutzerinnen und Nutzern (im Frontend der APP) technisch vereinfacht werden.

Auch wünschen sich pflegende Angehörige, dass wichtige Nachrichten für den Gruppenbereich, beispielsweise über Gruppenneugründungen, separiert in der APP „in.kontakt“ dargestellt werden, damit diese Nachricht jeden erreicht und nicht nur diejenigen, die eine bestimmte Gruppe abonniert haben. Für das in.kontakt Team ist es aktuell weiter auch nur möglich, die Nutzer*innen einzeln anzuschreiben (über das Backend mittels einer SMS oder E-Mail auf das Endgerät). Eine globale Benachrichtigung an alle Nutzerinnen und Nutzer wäre daher von großem Vorteil.

Und um den stetig wachsenden Wissensbereich für die Betroffenen übersichtlicher und barrierearm nutzbar zu gestalten, wünschen sich Betroffene auch die Implementierung einer professionellen Suchfunktion auf der Internetseite www.in-kontakt.online. Denn gerade auch in Zeiten der Corona-Epidemie sind schnelle und übersichtliche Informationen wichtig.

Auch ist zu Aufrechterhaltung der technischen Qualität und des positiven Nutzungserleben die Implementierung einer standardisierten Fehlerberichtfunktion direkt in der APP „in.kontakt“ von Vorteil, um technische Schwierigkeiten noch effektiver an die Technik weiterzuleiten. Bislang ist ein Kontaktformular über die Internetseite www.in-kontakt.online im Hilfebereich hinterlegt, das aufgefüllt werden kann.

Dies sind einige Bedarfe, die sich im Verlauf der Zeit herauskristallisiert haben. Zur Umsetzung bedarf es allerdings weiterer finanzieller und zeitlicher Ressourcen, die über den Rahmen des Modellcharakters des Projekts hinaus weiterer Planung und Gespräche mit Fördergebern bedürfen. Bis zu einer entsprechenden Einigung wird der Verband „wir pflegen e. V.“ die Vielfalt weiterer digitaler Angebote der Selbsthilfeförderung über die APP „in.kontakt“ hinaus überprüfen.

Inmitten der Corona-Situation, die auch noch für weitere Jahre lange Schatten wirft, wird der Fokus der Selbsthilfe-Entwicklung weitgehend auf der nutzerfreundlichen digitalen Entwicklung liegen, insbesondere auch auf dem Austausch über Videokonferenzen, die beispielsweise über *zoom* oder ähnliche Anbieter das Selbsthilfeangebot der APP „in.kontakt“ ergänzen können bis technische Erweiterungen der APP umgesetzt werden können.

Hilfe zur Selbsthilfe

Mit den Hilfsangeboten, beispielsweise die APP „in.kontakt“ und deren Nutzungsmöglichkeiten über Erklär-Videos, die in kurzen und einfachen Sequenzen die Nutzung zum Nachmachen beleuchten, oder mit Hilfe von (digitalen) Einführungsveranstaltungen, kennenzulernen, wird pflegenden Angehörigen ein vielfältiges Angebot zur Förderung der digitalen Kompetenz gemacht. Auffallend ist dabei, das betroffene pflegende Angehörige das Angebot, die digitale Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ praktisch kennenzulernen, eher in Verbindung mit realen Selbsthilfetreffen und real stattfindenden Veranstaltungen genutzt haben.

Durch seine Aktivitäten ist beispielsweise der Landesverein „wir pflegen NRW“ vor Ort ein fester Begriff und wurde von zahlreichen Organisation und Verbänden zur Vorstellung seiner neuen APP „in.kontakt“ eingeladen. Vereins-Veranstaltungen, wie der Fachtag im Jahr 2018 und die OSHI-PA-Auftaktveranstaltung im Jahr 2019, waren jeweils mit vielen Gästen gut besucht. Gäste waren dort neben Akteuren der Selbsthilfe auch viele pflegende Angehörige.

Mit dem Corona-bedingten Angebot rein digitaler Veranstaltungen zur Online-Einführung in die APP „in.kontakt“ konnte der Verein „wir pflegen e. V.“ indes zwar auch bereits unterschiedliche Multiplikatoren ansprechen. Die Zielgruppe selbst, d. h. betroffene pflegende Angehörige, haben das rein digitale Angebot der Einführung in die APP bisher jedoch wenig genutzt. Auch vor diesem Hintergrund ist die direkte Ansprache vor Ort zielführend und wird als notwendig erachtet.

Durch die Gründung realer Selbsthilfegruppen entstehen darüber hinaus fortlaufend eigene kleinere oder größere Netzwerke mit weiteren Akteuren. So wurden beispielsweise in der Modellkommune NRW unter anderem dadurch Netzwerke für pflegende Angehörige, Fachtage und im November 2019 sowie digital im November 2020 jeweils eine Charity-Aktion mit vielen Gästen organisiert – darunter auch viele pflegende Angehörige.

Neben der Förderung der digitalen Selbsthilfe muss die Förderung der realen Selbsthilfestrukturen daher ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit von „wir pflegen“ bleiben. Die Ansprache der realen Selbsthilfestrukturen in der Modellkommune NRW hat wesentlich dazu beigetragen, dass sich die digitalen Strukturen entwickeln konnten. Reale und digitale Selbsthilfeangebote sollten daher stets miteinander kooperieren, um voneinander zu profitieren zu können.

Beispielsweise berichteten Nutzerinnen und Nutzer, dass sich in der APP „in.kontakt“ andere Nutzerinnen und Nutzer in der Nähe oder mit ähnlicher Pflegesituation anzeigen lassen, als sehr wertvoll angesehen wird, um sich vor Ort zu vernetzen. Die APP „in.kontakt“ wird auch bereits bundesweit von Mitgliedern realer Selbsthilfegruppen aktiv oder passiv (durch Mitlesen) genutzt.

Einige Mitglieder der realen Selbsthilfegruppen stellen die APP „in.kontakt“ auch regelmäßig bei kleineren Veranstaltungen vor und berichten über ihre eigenen Erfahrungen. So findet die APP „in.kontakt“ über Betroffene selbst Wege zu Betroffenen.

Auch der Anstieg der Nutzer*innen- oder der Beitragszahl in der Corona-Zeit änderte sich nicht schlagartig, sondern blieb bei einem linearen und kontinuierlichen Wachstum. Auf Nachfrage bei den Betroffenen, ob und wie sich die APP-Nutzung in Zeiten von Corona geändert habe, teilten diese mit, dass das Angebot der digitalen Selbsthilfe zwar wichtig und hilfreich im Umgang mit der krisenhaften Situation sei und dazu führe, die Isolation zu verringern. Jedoch auf der anderen Seite seien zeitliche Not und damit auch direkte Belastungen noch größer geworden, weil durch viele wichtige Hilfen weggebrochen sind, wie die Unterstützung durch ambulante Pflegedienste, Tagespflegeangebote und andere Entlastungsmöglichkeiten. Für die Nutzung (auch des digitalen) Selbsthilfeangebotes blieb schlichtweg oftmals keine Zeit.

Zu beachten ist, dass Selbsthilfe kein *Selbstläufer* ist. Es braucht Menschen, die Impulse setzen und begleiten, damit Selbsthilfegruppen entstehen und sich entwickeln. Dies gilt sowohl für reale als auch für die digitalen Selbsthilfeangebote. Der Gründung realer Selbsthilfegruppen gehen lange Gespräche und viel Netzwerkarbeit voraus. Auch der stete Kontakt mit den Ansprechpartner*innen der Selbsthilfegruppen ist wichtig, um pflegenden Angehörigen mit ihrer Gruppe langfristig einen Ort der Selbsthilfe zu gewährleisten.

Und auch in der digitalen Selbsthilfe braucht es punktuelle Anregung der Nutzerinnen und Nutzer durch gezielte Fragen und Erfahrungsberichte in den Gruppen. Erfahrungsgemäß, und dies zeigten auch die wissenschaftlichen Ergebnisse der Evaluation des Modellprojekts „OSHI-PA“, ist in der APP „in.kontakt“ ein kleiner Teil der Nutzerinnen und Nutzer aktiv und ein großer Teil liest eher still mit: 5 % der Nutzer*innen sind sehr aktiv, 15 % der angemeldete Nutzer*innen aktiv und 80 % der angemeldeten Nutzer*innen sind sog. „stumme“ Nutzer*innen, die also die App „in.kontakt“ regelmäßig nutzen, aber keine Beiträge einpflegen (Schirra-Weirich & von der Lühe, 2020). Durch gezieltes Fragen, Öffnungen von Gruppen, Generieren von Beiträgen und Antworten durch das in.kontakt Team und andere Nutzerinnen und Nutzer konnten Schreibhemmungen abgebaut werden. Das Setzen von Impulsen hat sich als effektives Vorgehen herauskristallisiert.

Hier könnte angesetzt werden und beispielsweise in Workshops mit der Zielgruppe zunächst eruiert werden, welche Gruppen und Inhalte noch fehlen. Im Nachgang könnte die Entwicklung und Umsetzung von Konzepten für Gruppenbegleitungen forciert werden, wie beispielsweise stille Mitglieder der Gruppe miteinbezogen werden können, wie das Wesentliche einer Anfrage betont werden kann oder wie Grenzen klar und freundlich ausdrückt und gesetzt werden können und auf die Net(t)ikette und APP-Regularien verwiesen werden kann.

Und auch die Corona-Krise stellt vor diesem Hintergrund inhaltlich einen „Aufhänger“ dar, an den sich andere pflegerelevante Themen gut anknüpfen lassen: Zu Herausforderungen für betroffenen pflegende Angehörige in der Zeit der Corona-Krise und dem möglichen Umgang mit diesen Herausforderungen tauschen sich die Nutzer*innen in der APP „in.kontakt“ neben den ganz alltäglichen Herausforderungen im Pflegealltag und auch Gesundheitsthemen wie Gelassenheit, Humor, kleine Auszeiten trotz Krise bereits aus.

Langfristig wird prognostiziert: Durch Überwinden einer kritischen Masse in der Nutzer*innenzahl und damit einem Plus an aktiven Nutzer*innen wird sich die Aktivität und die Gruppen sowie Beitragszahl in der APP „in.kontakt“ noch einmal deutlich erhöhen. Um der (mit prognostizierter wachsender Nutzer*innen- und Beitragszahl) einhergehenden wachsenden Verantwortung gerecht zu werden, um die umfassenden rechtlichen Hintergründe, die ein Betreiber eines sozialen

Netzwerks beachten muss (z. B. neben Datenschutzgesetzen auch Urheberrechtsgesetze, das Telemediengesetz und das Netzwerkdurchsetzungsgesetz, u. ä.) und um die Qualitätssicherung nachhaltig zu gewährleisten, sollte überlegt werden, bei relevanten Themen die Begleitung durch einen versierten Rechtsbeistand zu forcieren.

Nachhaltigkeit

Die Entwicklung der digitalen Selbsthilfe-Plattform hatte das Ziel, für pflegende Angehörige eine datengeschützte Möglichkeit zu schaffen, sich mit Gleichbetroffenen auszutauschen und sich zu informieren. Mit einer breiten crossmedialen Öffentlichkeitsarbeit konnte darüber hinaus eine gute regionale und bundesweite Vernetzung und Kooperation generiert werden. Das Ziel dabei ist den betroffenen Angehörigen das Angebot der (digitalen) Selbsthilfe auf niedrigschwelligem Weg zukommen zu lassen. Dies geschieht über eine direkte Ansprache oder über die Ansprache durch Multiplikatoren. Dies können andere Institutionen, aber auch andere pflegende Angehörige selbst sein.

Zur Überbrückung der wachsenden Isolation pflegender Angehöriger gerade in einer schwierigen Zeit, wie die der Corona-Pandemie, muss die APP „in.kontakt“ weiter bestmöglich im Rahmen der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit an Betroffene heran getragen werden. Hierzu könnte eine nochmals intensivere öffentliche und digitale Bewerbung der APP „in.kontakt“ und auch anderer digitaler Selbsthilfeformate angedacht werden. Gezielt sollten Informationen zur APP „in.kontakt“ und andere digitale Selbsthilfeangebote in die Breite gestreut werden, um pflegende Angehörige zu erreichen.

Dies kann beispielsweise über die bereits etablierten Kanäle, wie Facebook und Twitter oder die Internetseiten der Vereine und des Projekts sowie über eine weiterhin intensive Netzwerkarbeit mit anderen Selbsthilfeakteuren, Gesundheitsinstitutionen, Behörden, usw. geschehen. Aber auch die Erschließung neuer Wege, beispielsweise über Verweise in anderen Foren sowie über Lesebriefe, Anzeigen und Artikel in Zeitschriften, Magazinen, Interviews in Medien, usw. kann die breite Öffentlichkeitsarbeit erfolgen.

Zudem wird empfohlen, neben einer zugehenden Bewerbungsstrategie, wie beispielsweise über den Multiplikatoren MDK, auch gezielt Orte zur Öffentlichkeitsarbeit auszusuchen, an denen sich pflegende Angehörige aufhalten. Dies sind beispielsweise Apotheken oder Arztpraxen. Derartige Institutionen und Menschen, die mit pflegenden Angehörigen im realen Leben sowieso in Kontakt kommen, sind wertvolle Multiplikatoren, deren pflegende Angehörige häufig auch ihr Vertrauen ausgesprochen haben und somit ggf. auch zugänglicher sind, die eigene Not und nicht nur die Not ihres pflegebedürftigen Angehörigen anzuerkennen und sich Hilfe in der Selbsthilfe zu suchen.

Auch die Ausweitung des Angebots der „in.kontakt Expertengespräche“ auf andere Formate, wie zum Beispiel Podcast, Blog-Beiträge, digitale Live-Veranstaltungen mit Experteninformationen zu wichtigen Themen oder digitale Stammtische pflegender Angehöriger als Experten ihrer eigenen Lebenswelt können in der Weiterentwicklung der digitalen Selbsthilfe angedacht werden. Die neuen Bedingungen in der Corona-Krise haben noch einmal gezeigt, dass Experteninformationen eine enorme Wichtigkeit haben.

Darüber hinaus könnten zur Förderung der digitalen Kompetenz von pflegenden Angehörigen (digitale) Informationsveranstaltungen beispielsweise zu Themen wie Schutz der Privatsphäre im Internet, Datenschutz und Urheberrecht stattfinden, um die besondere Wichtigkeit von Anonymität und dem Schutz privater Daten in der digitalen Welt noch einmal besonders hervorzuheben.

Dabei ist der Datenschutz in der digitalen Selbsthilfe ein zweiseitiges Schwert. Einerseits wird auch von den Betroffenen der Datenschutz als sehr wichtig erachtet. Dies gerade weil es sich bei den inhaltlichen Diskussionen auch um gesundheitsbezogene Daten handeln kann. Vor diesem Hintergrund wurde beispielsweise von der zu Beginn des Projekts „OSHI-PA“ angedachten Projektidee über das soziale Netzwerk *Facebook* ebenfalls digitale Selbsthilfegruppen zu gründen, abgesehen. Auf der anderen Seite denken viele Betroffene gerade in einer Notfallsituation, die oft mit dem Eintreten eines Pflegefalls einhergeht, nicht an den Datenschutz und gehen dann den Weg des geringsten Widerstands, um den Austausch zu suchen.

Andere soziale Netzwerke oder Chat-Programme, die wenig bis keinen Datenschutz gewährleisten, sind oftmals bereits vor Eintritt eines Pflegefalls in den Lebensalltag integriert, um sich mit Familie und Freunden zu vernetzen. Die Gefahr, den Datenschutz nun außen vor zu lassen und dafür schnell ein bereits zur Verfügung stehendes soziales Netzwerk neben Informationsgewinnung auch zum Austausch über die Pflegesituation zu nutzen und sich nicht in einem weiteren wenn auch datengeschützten sozialen Netzwerk für pflegende Angehörige anzumelden, ist relativ hoch.

Um pflegende Angehörige „*genau dort abzuholen, wo sie gerade stehen*“, könnte auch angedacht werden, das digitale Selbsthilfeangebot außerhalb der APP „in.kontakt“ zu erweitern. Weitere konzeptionelle Überlegungen sowie Rücksprache mit der Zielgruppe können dabei helfen, zu eruieren, auf welchen anderen digitalen Kanälen pflegende Angehörige gut erreicht werden können, weil sie diese ggf. selbst bereits jetzt nutzen. Auch inwieweit dabei mit dem Datenschutz umzugehen ist, sollte bei den konzeptionellen Überlegungen beachtet werden. In jedem Fall hält der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ eine unkomplizierte und nutzer*innenfreundliche Aufklärung, was mit Daten geschieht, für essentiell, damit pflegende Angehörige kompetent eine Ermessensentscheidung treffen können, ob sie im Fall der Nutzung digitaler Selbsthilfeangebote ein datenschutzrechtliches Risiko eingehen möchten oder nicht.

Um die Strategie und Umsetzung der weiteren Bewerbung und Umsetzung von Veranstaltungen zu professionalisieren, könnte auch die Begleitung durch eine Kommunikationsagentur angedacht werden. Darüber hinaus könnte mittels Erweiterung der Palette an kurzen Motivationsvideos eine zielgruppenspezifische Ansprache von sog. *Randgruppen* (z. B. junge Pflegende, pflegende Männer, pflegende Angehörige mit Migrationshintergrund) erfolgen, um noch mehr die Diversität in der Pflege und der Bundesrepublik Deutschland auch in der (digitalen) Selbsthilfe abzubilden.

Pflegende Angehörige sind – aufgrund ihrer hohen Pflegebelastung – generell eine schwierig zu erreichende Zielgruppe. Daher sieht der Verband „wir pflegen e. V.“ eine kooperative Haltung der Experten in Selbsthilfe und Pflege als einen wichtigen Punkt, um pflegenden Angehörigen gezielt zu helfen. Auch hierfür setzt sich der Verband aktiv ein. Externen Selbsthilfe-Organisationen könnte es beispielsweise erleichtert werden, sich als Institution in Gänze mit und über die APP „in.kontakt“ zu engagieren und damit den eigenen Mitgliedern und pflegenden Angehörigen zu empfehlen.

Damit sich externe Selbsthilfe-Institutionen in der APP „in.kontakt“ einbringen können, wäre die Realisierung technischer Möglichkeiten zur Beteiligung Dritter innerhalb der APP „in.kontakt“ und seiner Verwaltungsoberfläche im Hintergrund (das sog. *Backend*) ein Möglichkeit. Aktuell steht die Verwaltungsoberfläche nur dem in.kontakt-Team zur Verfügung. Externen Selbsthilfeakteuren könnte zum Beispiel ermöglicht werden, ggf. eine eigene Themenwelt über einen eigenen Zugang zum Backend zu betreuen. Derartige Kooperationen sind denkbar, beruhen aber auf einer zielgerichteten und ergebnisorientierten Netzwerkarbeit und Kooperation, die nicht zum Selbstzweck stattfindet, sondern das Gesamtziel vor Augen hat, pflegende Angehörige elementar zu unterstützen.

Das Modellprojekt „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) findet im Dezember 2020 sein Projektende. In jedem Fall aber wird sich der Verband „wir pflegen e. V.“ den Trend der wachsenden Bereitschaft zur Nutzung des Internets sowie digitaler Werkzeuge (vor allem zu Zeiten der Corona-Krise) zu Nutze machen, und das Angebot der digitalen Selbsthilfe für pflegende Angehörige im Rahmen des neuen Projekts „Selbsthilfe und Interessenvertretung pflegender Angehöriger in Deutschland“, das nach § 45d SGB XI über den *GKV-Spitzenverband* gefördert wird, aktiv erweitern und ausbauen. Das Angebot der digitalen Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ wird im Rahmen des neuen Projekts weitergeführt werden. Die Erfahrungen, die das Projektteam vom Modellprojekt „OSHI-PA“ gemacht hat, werden in der Weiterentwicklung der digitalen Selbsthilfe miteinfließen.

Fazit

Ziel dieses Leitfadens „Entwicklung der digitalen Selbsthilfe“ ist die Erkenntnisse des dreijährigen Modellprojekts „Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige“ (OSHI-PA) zusammen zu fassen und so Selbsthilfekontaktstellen, Selbsthilfeorganisationen und -gruppen und pflegenden Angehörigen zu ermöglichen, die erstellten digitalen Strukturen weiter zu nutzen und auszubauen. Mit dem abschließenden Fazit fassen wir die wichtigsten Erkenntnisse für die Entwicklung der digitalen Selbsthilfe zusammen:

1. Mit dem Wissen, dass soziale Teilhabe zunehmend digital möglich ist und pflegende Angehörige das Internet auch als „Tor in die Welt“ bezeichnen, hat sich der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ auf den Weg gemacht, die Möglichkeiten der digitalen Vernetzung und Kommunikation auch für die Selbsthilfe besser zu nutzen. Die mobile APP „in.kontakt“ ist ein erster großer Schritt im Ausbau der digitalen Selbsthilfe für pflegende Angehörige und ermöglicht pflegenden Angehörigen und Selbsthilfegruppen einen Austausch in einem datengeschützten sozialen Netzwerk, um sich zu informieren und gegenseitig zu unterstützen – zu jeder Zeit, an jedem Ort und zu jeder Frage! Gleichwohl ist eine digitale Selbsthilfe-APP als ein lernendes und wachsendes System zu begreifen. Entsprechende finanzielle und zeitliche Ressourcen bei der Entwicklung und Weiterentwicklung einer APP müssen eingeplant werden.
2. Der Bundesverband „wir pflegen e. V.“ setzt sich – vor dem Hintergrund, dass das Nutzen sozialer Medien und des Internets generell immer weiter steigt – für eine verbesserte Teilhabe pflegender Angehöriger in der digitalen Selbsthilfe ein. Grundvoraussetzung hierfür ist zunächst die gesamtgesellschaftliche Beseitigung von Zugangsbarrieren wie instabilem Internet oder kostenintensiver Hardware. Aber auch die konkrete Beseitigung oder das Umgehen von Zugangsbarrieren in einer digitalen Selbsthilfe-APP müssen ein wichtiges Augenmerk bleiben. Zugangsbarrieren, die durch den Rahmen der Schnelligkeit der Technik (z. B. veraltete Geräte) entstehen, müssen mit einkalkuliert werden. Auch dass an eine APP, die mit einer Vielzahl von Endgeräten unterschiedlicher Hersteller und verschiedener Betriebssystemversionen verwendet werden kann, technisch große Anforderungen gestellt werden – wodurch wiederum besondere Herausforderungen und Hürden entstehen – müssen mitgedacht werden.

3. Bei der Entwicklung der APP „in.kontakt“ wurde die Zielgruppe der pflegenden Angehörigen von Anfang an gewinnbringend miteingebunden. Dies konnte einerseits gut gewährleistet werden durch eine breit aufgestellte Öffentlichkeitsarbeit und andererseits durch Synchronisierungseffekte in der digitalen Selbsthilfe und der realen Selbsthilfe in der Modellkommune Nordrhein-Westfalen. Der Bundesverband setzt sich stark dafür ein *mit* anstatt *über* pflegende Angehörige zu sprechen. Die entsprechende Einbindung der pflegenden Angehörigen hat dabei geholfen, ein bedarfsgerechtes digitales Werkzeug der Selbsthilfe zu entwickeln. Gleichwohl ist eine digitale Selbsthilfe-APP, in der bedarfsgerecht Gruppen gegründet werden können, kein *Selbstläufer*. Konkrete Ansprache der Nutzerinnen und Nutzer und das Angebot der Hilfe bei Gruppengründungen hat sich als förderlich bestätigt. Es braucht Menschen, die immer wieder Impulse setzen und auch begleiten, damit Selbsthilfegruppen entstehen und sich entwickeln. Dies gilt sowohl für reale Selbsthilfe vor Ort als auch für die digitalen Selbsthilfeangebote. Für die Zielgruppe pflegender Angehöriger bleibt neben der digitalen Selbsthilfe auch die Bereitstellung realer Selbsthilfeangebote ein wichtiges Fundament. Maschinen oder technische Geräte können persönlichen Kontakt nicht ersetzen, allenfalls ergänzen. Für die digitale Selbsthilfe wird prognostiziert, dass mit dem Überwinden einer kritischen Masse die Aktivität in der APP sich deutlich erhöht.
4. Die APP „in.kontakt“ zählt circa 1,9 Jahre nach Veröffentlichung etwa 1.600 Nutzerinnen und Nutzer. Viele Interessierte und Multiplikatoren konnten in der Projektlaufzeit angesprochen werden. In der schwierigen Zeit der Corona-Pandemie hat sich in der APP ein langsamer und stetig wachsender Anstieg der Nutzer*innenzahl gezeigt, gleichwohl der Bedarf und die Bedeutung der digitalen Selbsthilfe noch einmal stark gestiegen sind. Um vor allem weitere pflegende Angehörige zur Nutzung der APP zu gewinnen, wird eine noch gezieltere Ansprache und Öffentlichkeitsarbeit angeraten. Dabei sollten Betroffene *„genau dort abgeholt werden, wo sie gerade stehen“*. Dies kann beispielsweise über die bereits etablierten Kanäle, wie Facebook und Twitter oder Internetseiten sowie über eine weiterhin intensive Netzwerkarbeit mit anderen Selbsthilfeakteuren, Gesundheitsinstitutionen, Behörden, usw. geschehen. Aber auch die Erschließung neuer vor allem zugehender Wege sollte in Betracht gezogen werden. Und auch die Problematik, Betroffene, die bereits nicht-datengeschützte soziale Netzwerke und Messenger nutzen, (zusätzlich) für den datengeschützten Austausch in einem sozialen Netzwerk speziell für die Zielgruppe zu gewinnen, sollte noch einmal eingängiger überdacht werden.
5. Bereits in der Implementierungsphase haben sich für die evaluierende Hochschule Erkenntnisse, ergeben, die die App „in.kontakt“ als nachhaltiges und zielführendes Instrument der digitalen Selbsthilfe bestätigen. Zur Realität gehört aber auch, dass beispielsweise durch corona-bedingte Kontaktbeschränkungen potentielle Nutzerinnen und Nutzer mit wenig Medienkompetenz (z. B. ältere Menschen) die familiäre und nachbarschaftliche Hilfe fehlte, die Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ zu installieren und damit zu nutzen. Zur Förderung der digitalen Kompetenz entsprechende Kooperationen und Strukturen aufzubauen, ist eine wichtige Aufgabe, der sich die digitale Selbsthilfe stellen muss. Auch eine zielgruppenspezifische Ansprache von sog. *Randgruppen* (z. B. junge Pflegende, pflegende Männer, pflegende Angehörige mit Migrationshintergrund) könnte erfolgen, um noch mehr die Diversität in der Pflege und der Bundesrepublik Deutschland insgesamt auch in der (digitalen) Selbsthilfe abzubilden. Hierfür braucht es ggf. *Brückenbauer*. Und auch externen Selbsthilfe-Organisationen könnte es weiter erleichtert werden, sich als Institution in Gänze mit und über die APP „in.kontakt“ zu engagieren und damit den eigenen Mitgliedern und pflegenden Angehörigen zu empfehlen. Dabei sind Kooperationen wichtig, beruhen aber auf dem Gesamt-Ziel, pflegende Angehörige elementar zu unterstützen.

6. Weitere Hintergrundinformationen zum Modellprojekt „OSHI-PA“ finden Sie auf den Internetseiten des Bundesverbands „wir pflegen e. V.“: www.wir-pflegen.net, des Landesvereins „wir pflegen NRW“: www.wir-pflegen.nrw, auf der Internetseite des Modellprojekts „OSHI-PA“: www.in-kontakt.online und auf der Internetseite der Evaluationsveranstaltung unter www.pflegende-angehoerige.org. Für aktuelle Informationen folgen Sie den Vereinen und dem Projekt „OSHI-PA“ auch gern über die sozialen Netzwerke:

Bundesverband „wir pflegen e. V.“

facebook.com/wirpflegen/
twitter.com/wir_pflegen

Landesverein „wir pflegen NRW e. V.“

facebook.com/wirpflegenNRW/
twitter.com/wir_pflegen_NRW

Projekt „OSHI-PA“ und APP „in.kontakt“

facebook.com/Pflegende.Angehoerige.Online
twitter.com/PflegendeO

Gern können auch Sie, liebe Interessierte, das Team von „wir pflegen e. V.“ auch bei der weiteren Öffentlichkeitsarbeit unterstützen und den Bekanntheitsgrad der Selbsthilfe-APP „in.kontakt“ in Verbindung mit der Internetseite www.in-kontakt.online als Werkzeug der digitalen Selbsthilfe zu steigern. Auch wenn Sie für die Zielgruppe pflegender Angehöriger relevante Informationen für den Wissensbereich haben, sprechen Sie uns gern an oder senden Sie einfach eine Anfrage an selbsthilfe@wir-pflegen.net.

Das Team von „wir pflegen e. V.“ freut sich über jedes Engagement zur Stärkung pflegender Angehöriger!



Literatur

- Bundesministerium für Gesundheit (2020). *Zahlen und Fakten zur Pflegeversicherung*. Stand: 17. Februar 2020
- Hielscher, V., Kirchen-Peters, S., Nock, L., & Ischebeck, M. (2017). Pflege in den eigenen vier Wänden: Zeitaufwand und Kosten. *Pflegebedürftige und ihre Angehörigen geben Auskunft. Studie der Hans Böckler Stiftung*, 363.
- Initiative D21 e. V. (Hrsg.) (2020). Wie digital ist Deutschland? *D21-Digital-Index 2019 / 2020, jährliches Langebild zur Digitale Gesellschaft*, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar.
- Kofahl, C., & Lüdecke, D. (2012). „Angehörige: nicht erkrankt und doch betroffen“. *BKK Gesundheitsreport, 2012*, 197-201.
- Kofahl, C., Schulz-Nieswand, F., Dierks, M.-L. (Hrsg.) (2016) *Selbsthilfe und Selbsthilfeunterstützung in Deutschland*. Reihe Medizin-Soziologie, Band 24, Münster: LIT-Verlag
- Posch-Eliskases, U., Rungg, C., Moosbrugger, M., et al. (2015). Höhere Mortalität pflegender Angehöriger. *ProCare* **20**, 24–27. <https://doi.org/10.1007/s00735-015-0462-1>
- Preiß, H. (2010). Gesundheitsbezogene virtuelle Selbsthilfe–soziale Selbsthilfe über das Internet. *Einflussfaktoren auf die Nutzung durch kranke Menschen und ihre Angehörigen und auf deren wahrgenommene virtuelle soziale Unterstützung*. Aachen.
- Robert Koch Institut (2020). *Informationen und Hilfestellungen für Personen mit einem höheren Risiko für einen schweren COVID-19-Krankheitsverlauf*, Stand: 23.3.2020, abgerufen am 05.05.2020 um 20:36 Uhr unter https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Risikogruppen.html
- Rothgang, H., & Müller, R. (2018). *Pflegereport 2018 – Schriftenreihe zur Gesundheitsanalyse*, Band 12, BARMER. Berlin.
- Schirra-Weirich, L., & Lühe, v. d. V. (2020). Online Selbsthilfe Initiativen für pflegende Angehörige (OSHI-PA) Wissenschaftliche Evaluation. Erste Ergebnisse der Partizipationsanalyse (AP3) und der themenzentrierten Inhaltsanalyse (AP 4.2). Unveröffentlichte Unterlage.
- Schirra-Weirich, L., & Thiems, W. (2019). Online Selbsthilfe Initiativen für Pflegende Angehörige (OSHI-PA) Wissenschaftliche Evaluation. *Zwischenbericht für die Projektmonate 1-18* der Katholische Hochschule NRW, Institut für Teilhabeforschung. Unveröffentlichte Unterlage.
- Unabhängiger Beirat für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (Hrsg.) (2019). *Erster Bericht des unabhängigen Beirats für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf*, 1. Auflage.
- Wetzstein, M., Rommel, A., Lange, C. (2015). Pflegende Angehörige – Deutschlands größter Pflegedienst, Hrsg. Robert Koch Institut, Berlin. *GBE kompakt* **6**(3) www.rki.de/gbe-kompakt (Stand: 19.07.2016) ISSN 2191 – 4974, DOI 10.17886/RKI-GBE-2016-018
- Zentrum für Qualität in der Pflege (2016). *Vereinbarkeit von Beruf und Pflege*. ZQP-Themenreport, Berlin.
- Zentrum für Qualität in der Pflege (2020). *ZQP-Infoseite Tipps für pflegende Angehörige zum Schutz vor dem Corona-Virus. Das können pflegende Angehörige jetzt tun*. Abgerufen am 18.05.2020 um 16:46 Uhr unter <https://www.pflege-praevention.de/corona-schutz-angehoerige/>



Impressum

Leitfaden Entwicklung der digitalen Selbsthilfe

Auflage 1, Stand Dezember 2020

Herausgeber: Bundesverband wir pflegen e. V., Alt Moabit 91, 10559 Berlin.
T: 030 / 459 757 60, M: selbsthilfe@wir-pflegen.net, W: www.wir-pflegen.net.

wir pflegen!

Interessenvertretung und Selbsthilfe
pflegender Angehöriger e.V.



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

gefördert durch:



wir pflegen!

Interessenvertretung und Selbsthilfe
pflegender Angehöriger
in Nordrhein-Westfalen e.V.



Projektpartner:



NAKOS

Nationale Kontakt- und Informationsstelle
zur Anregung und Unterstützung
von Selbsthilfegruppen

ZONE35

KatHO

NRW

Aachen | Köln | Münster | Paderborn

Katholische Hochschule Nordrhein-Westfalen
Catholic University of Applied Sciences

wir pflegen!

Interessenvertretung und Selbsthilfe
pflegender Angehöriger e.V.

Alt-Moabit 91 . 10559 Berlin
vorstand@wir-pflegen.net

