

Online Pflege- und Senioren- beratung

Schon seit 2011 berät die AWO online kostenlos zum Thema Alter und Pflege. Die Vorteile liegen vor allem in der Anonymität und der Unabhängigkeit von Raum und Zeit.

AUTORINNEN GUDULA WOLF, MONA FINDER

Beratung von ratsuchenden Bürgerinnen und Bürgern ist eine ganz wesentliche Aufgabe der Arbeiterwohlfahrt. Immer häufiger wird das Internet zurate gezogen, wenn Informationen oder eben Beratung benötigt werden. So war es dann für die AWO nur konsequent, Information und Beratung für hilfe- und pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige auch online anzubieten.

Der Vorteil von Internetangeboten liegt darin, dass sie eine größere Zielgruppe erreichen können und die Betroffenen in ihren wechselnden Bedarfslagen begleiten. Im Vergleich zu herkömmlichen Beratungsangeboten sind Onlineberatungsangebote räumlich und zeitlich unbegrenzt erreichbar. Gerade in ländlichen Gebieten, wo es vielerorts grundsätzlich an Unterstützungsangeboten mangelt, kann ein qualitätsgesichertes Onlineberatungsangebot für Menschen mit einer Behinderung oder Mobilitätschwierigkeiten dazu beitragen, die Versorgungslandschaft insgesamt zu verbessern.

Der Startschuss für die Online Pflege- und Seniorenberatung der AWO fiel schon 2011. Sie bietet verschiedene Möglichkeiten der Kommunikation – eine verschlüsselte E-Mail- und eine Chat-Beratung. Pflege ist ein komplexes Handlungsfeld, und die damit verbundenen Herausforderungen für Betroffene und ihre Bezugspersonen verändern sich stetig. Deshalb ist es wichtig, Betroffene und pflegende Angehörige bei der Selbsthilfe durch gezielte Information und Beratung zu stärken. Zwei Themen stehen daher im Vordergrund des Onlineangebotes: die gezielte Information und die individuelle Beratung.



Neben der (browsergesicherten) Beratung Betroffener und pflegender Angehöriger besteht die Möglichkeit, über allgemeine und spezielle Themen informiert zu werden. Ermöglicht wird zudem ein Austausch mit anderen Betroffenen via direktem Austausch per Chat in Einzelgesprächen sowie in moderierten Gesprächsgruppen und/oder Experten-Chats. Der Chat-Austausch ermöglicht zu einem vorab vereinbarten Termin Ratsuchenden ein individuelles Einzelgespräch mit der Beraterin oder dem Berater. Mit den verschiedenen Chat-Angeboten soll bei den Betroffenen vor allem die Selbsthilfe ermöglicht und aktiviert werden.

Zudem soll ein niedrigschwelliger Einstieg für Zielgruppen erreicht werden, die aus verschiedenen Gründen etwaige Tabuthemen oder individuelle Themen in einer persönlichen Beratungssituation mit professionellen Berater*innen nicht ansprechen möchten.

In ihrem grundsätzlich kostenfreien Onlineangebot sieht die AWO gegenüber anderen Beratungsangeboten verschiedene Vorteile. Die Onlineberatung ist unabhängig von Ort und Zeit, sie ist anonym und schriftlich. ❤️

➔ AWO Bundesverband
Gudula Wolf • Tel 030/26309168 • gudula.wolf@awo.org
Johannes Batesaki • Tel 030/26209348
johannes.batesaki@awo.org