

# Projekthandbuch

# DAVNE



Gesundheit Österreich  
GmbH ● ● ●

 Bundesministerium  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz

## Inhalt

1. DAVNE – Gesundheitsförderung in Caring Communitys .....	4
1.1. Beschreibung der Projektregion .....	4
1.1.1. Stabiler gemeindenaher Träger als Erfolgsfaktor .....	4
1.2. Projektziele.....	5
1.3. Beschreibung der Zielgruppe.....	5
1.3.1. Herausforderungen bei der Erreichung der Zielgruppen.....	6
2. Aufbau der koordinierten Nachbarschaftshilfe .....	7
2.1. Ausgangslage.....	7
2.2. Projektbeschreibung .....	7
2.3. Erfolgsfaktor Mitarbeiter:innen – Koordinator:innen .....	9
2.3.1. Schulung Koordinator:innen .....	9
2.4. Ehrenamtliche Mitarbeiter (EAM) .....	10
2.4.1. Aufbau & Betreuung eines Ehrenamtlichen-Netzwerks.....	10
3. Einführung einer digitalen Vermittlungsplattform .....	13
3.1. Aufbau der Plattform .....	14
3.2. Verbindung von analogen & digitalen Projektaktivitäten .....	14
3.3. Vermittlungs - App.....	16
3.3.1. Registrierung.....	16
3.3.2. Aufbau der App .....	17
3.3.3. Ehrenamtlich aktiv werden.....	18
3.3.4. Dienste anlegen .....	19
3.3.5. Dienste als ehrenamtliche Person annehmen & abschließen .....	20
3.4. Dokumentation – Dashboard .....	22
3.4.1. Überblick.....	22
3.4.2. Dienste verwalten.....	25
3.4.3. Benutzerverwaltung.....	29
3.4.4. Statistik .....	33
3.4.5. Orte & Kategorien .....	33
3.1. Prozess der APP- Einführung.....	34
3.1.1. Einschulung der Koordinatorinnen und der Koordinatoren.....	34
3.1.2. Schulung der Ehrenamtlichen, die mit der App arbeiten möchten .....	36
3.1.3. Einbindung von Klientinnen, Klienten sowie deren Angehörige.....	36
3.1.4. Verknüpfung mit dem analogen System.....	37
4. Ressourcen Gespräche .....	39
4.1. Finden von Talenten .....	39

4.2.	Veröffentlichung von Talenten.....	40
4.3.	Herausforderungen .....	41
5.	Digitale Plattform für soziale Teilhabe (Infodrehscheibe).....	42
5.1.	Digitale Plattform für die Gesunde Region .....	42
5.2.	Hemmfaktor .....	43
6.	Conclusio.....	44
7.	Anhang.....	45
7.1.	EAM – Vereinbarung & Job Description .....	45



Herausgeber: Verein Waldviertler Kernland

Projektleitung: Doris Maurer, MA, MA

Autorinnen: Doris Maurer, MA, MA

Isabella Schwarz

Patricia Keller

Erstelldatum: Dezember 2023

Das Handbuch wurde im Rahmen der Initiative „Gesundheit für Generationen“ des Fonds Gesundes Österreich und des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege, und Konsumentenschutz bei der Projektumsetzung von „DAVNE“ erstellt.

# 1. DAVNE – Gesundheitsförderung in Caring Communitys

In dieses Handbuch sind die Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Implementierung des Projekts DAVNE in den 14 Gemeinden des Waldviertler Kernlands eingeflossen. Das Projekt DAVNE umfasst im Wesentlichen 3 Schwerpunkte:

- die analoge und digitale Vermittlung von Nachbarschaftshilfe (koordinierte Nachbarschaftshilfe)
- die Vermittlung von Talenten und Wissen von über 80-Jährigen
- den Aufbau einer Plattform zur Darstellung des gesundheitsfördernden Angebots in der Region

Die Umsetzung in den 14 Gemeinden erfolgte im Zeitraum von 2023-2024 und wurde durch die finanzielle Unterstützung des Fonds Gesundes Österreich (FGÖ) im Rahmen der Initiative „Gesundheit für Generationen“ ermöglicht.

Um die Erfahrungen sowie die Hemm- und Erfolgsfaktoren bei der Implementierung der unterschiedlichen Projektteile aufzuzeigen, wurde dieser Leitfaden erstellt. Er steht allen Interessent:innen kostenlos auf der HP [www.waldviertler-kernland.at](http://www.waldviertler-kernland.at) zur Verfügung.

## 1.1. Beschreibung der Projektregion

Das Projekt DAVNE wird im Waldviertler Kernland umgesetzt, eine Kleinregion, zu der sich 14 Gemeinden aus den Bezirken Zwettl und Krets zusammengeschlossen haben. Die Region umfasst etwa 500 km<sup>2</sup> und besteht aus Wäldern, Ackerland und kleinen Siedlungen. Die Bevölkerung ist überdurchschnittlich älter, wobei 23,5% über 65 Jahre alt sind.

Die Trägerorganisation für die Umsetzung ist der Verein Waldviertler Kernland. Die 14 Gemeinden arbeiten im Verein Waldviertler Kernland schon seit 20 Jahren zusammen und haben ein Büro in Ottenschlag errichtet. Die Bereiche Gesundheit und Soziales sind im Leitbild der Kleinregion fest verankert, und es wurden bereits zahlreiche Projekte in diesen Bereichen umgesetzt.

Es bestehen gute Kontakte zu den Leiter:innen von Seniorenbund und Pensionistenverband, die immer wieder bei der Kommunikation mit älteren Mitbürger:innen unterstützen. Aus den Vorgängerprojekten gibt es ein Netzwerk an Ehrenamtlichen (Mahlzeit-Gastgeber\*innen, Handybegleiter\*innen, Bibliothekar\*innen), mit denen die Organisation in regelmäßigem, persönlichem Kontakt steht. Die Zusammenarbeit mit den Arbeitskreisleiterinnen der Gesunden Gemeinden und den Hilfsdiensten ist gut etabliert.

### 1.1.1. *Stabiler gemeindenaher Träger als Erfolgsfaktor*

Für eine effektive und effiziente Einführung koordinierter Nachbarschaftshilfe in mehreren Gemeinden sowie für die nachhaltige Weiterführung wird die Gründung oder die Nutzung eines bestehenden Trägervereins empfohlen. Der Trägerverein von DAVNE ist der Verein Waldviertler Kernland, in dem alle 14 Projektgemeinden durch 3 Personen vertreten sind. Dadurch können zahlreiche Synergien wie:

- ➔ die einfache, gegenseitige Vertretung der Koordinator:innen im Urlaubs- und Krankheitsfall, sowie eine Erreichbarkeit von Mo. bis Fr. von 8:00 bis 12:00 Uhr

- ➔ die gemeinsame Erstellung von Marketingunterlagen, sowie die gemeinsame Organisation von EAM-Treffen für die 14 Gemeinden
- ➔ die gemeinsame finanzielle Abwicklung des Projektes inkl. gemeinsamer Antragstellung und Abwicklung von Förderungen,

und vieles mehr, genützt bzw. durchgeführt werden.

Die Zusammenarbeit mit den Gemeinden ist ein wichtiger Faktor für die erfolgreiche Implementierung des Projekts. Je enger die Zusammenarbeit und der gegenseitige Austausch, desto rascher und positiver verläuft der Projektstart.

## 1.2. Projektziele

Das Projekt DAVNE zielt darauf ab, soziale Netzwerke innerhalb von Gemeinden und Regionen zu erhalten und aufzubauen. Diese Netzwerke sollen dazu beitragen, dass ältere Personen länger gesund und eigenständig leben können, und gleichzeitig betreuende und pflegende Angehörige entlastet werden. Ziel ist es, das Gesundheits- und Pflegesystem durch die Förderung des Wohlbefindens und durch zivilgesellschaftliche Unterstützungsleistungen zu entlasten.

Im Zentrum des Konzepts von DAVNE steht die koordinierte Nachbarschaftshilfe, die Vermittlung von Talenten und Fähigkeiten älterer Personen, sowie die Sichtbarmachung von Angeboten zur sozialen Teilhabe für ältere Personen in der Region. Konkret bedeutet dies:

- Es werden kostenlose Fahr- und Bringdienste zu Einrichtungen der Gesundheitsförderung bzw. zu Einrichtungen des Gesundheitssystems sowie zu gesellschaftlichen Aktivitäten in der Region angeboten.
- Dazu wird ein Ehrenamtlichen-Netzwerk aufgebaut, welches die angefragten Dienste freiwillig und unentgeltlich übernimmt.
- Für die Vermittlung der Dienste wird eine analoge (Koordinator:innen) und digitale (Vermittlungs-App) Koordinationsstelle aufgebaut.
- Besonders schwer erreichbaren Personen aus der Zielgruppe sowie hochaltrigen Personen wird das Angebot mittels Hausbesuchen persönlich vorgestellt.
- Mittels digitaler Plattform erfolgt eine Sichtbarmachung der Ressourcen von hochaltrigen Personen, wodurch diese auch für andere Personen (Generationen) zugänglich werden.
- Sichtbarmachung des regionalen Angebotes zur sozialen Teilhabe mittels der Schaffung und Nutzung von Tools für einen einfachen und übersichtlichen Zugang.
- Laufende Vernetzung der Gesundheitsanbieter\*innen zur Verbesserung der Gesundheitsleistungen für die Zielgruppe.

## 1.3. Beschreibung der Zielgruppe

Mit dem Projekt sollen **Frauen und Männer ab 60 Jahren** erreicht werden (ca. 4000 Personen in der Region). Besonderes Augenmerk gilt dabei jenen Personen, die allein leben und/oder wegen nachteiliger Umstände (geringere Bildung, gesundheitliche Einschränkungen, Gebrechlichkeit, Schwerhörigkeit, usw.) von der gesellschaftlichen Teilhabe eher ausgeschlossen sind.

**Hochaltrige Menschen** aus der Region (1.030 Personen sind 80+) sind ebenfalls Hauptzielgruppe.

**Alleinstehende und Gebrechliche:** Auch Personen, die aufgrund von chronischen Erkrankungen, körperlicher Gebrechlichkeit oder altersbedingten Einschränkungen weniger oder nicht mehr am sozialen Leben teilhaben können, sollen erreicht und – wenn sie das möchten – eingebunden werden.

**Rückkehrer\*innen, Zuzügler\*innen:** Weitere Zielgruppen stellen Personen dar, welche sich im Übergang vom Berufsleben in den Ruhestand befinden, sowie „Rückkehrer\*innen“ und Zuzügler\*innen. Die Förderung der sozialen Teilhabe dieser Zielgruppen, sowie die rasche Inklusion ins Gemeindeleben sind ebenfalls Schwerpunkte in diesem Projekt.

Auf Migrant\*innen, bzw. Personen ausländischer Herkunft, wurde nicht eigens eingegangen, da in der gesamten Kleinregion weniger als 50 Personen wohnhaft sind, die aus ca. 10 verschiedenen Herkunftsländern stammen. Sie können über die geplanten Maßnahmen ebenfalls erreicht werden.

### *1.3.1. Herausforderungen bei der Erreichung der Zielgruppen*

Potenzielle Klientinnen: Diese Zielgruppe ist schwer über herkömmliche Medien zu erreichen. Einerseits konsumieren sie diese kaum, andererseits ist die Annahme von Hilfe für viele mit Scham verbunden. Daher ist es erforderlich, dass das Angebot im persönlichen Gespräch mit vertrauten Personen vorgestellt wird.

Potenzielle Ehrenamtliche: Personen, die gerade aus dem Berufsleben ausgeschieden sind und ihre freie Zeit genießen, sind oft bereit, andere zu unterstützen, möchten sich jedoch nicht binden. Die Herausforderung bei dieser Zielgruppe bestand darin, klarzustellen, dass sich Ehrenamtliche bei DAVNE nicht langfristig verpflichten, sondern Unterstützung bieten, wenn es in ihren Alltag integrierbar ist. Es ist schwierig zu vermitteln, dass es akzeptabel ist, bei einer Anfrage auch Nein zu sagen.

Betreuende Angehörige: Diese Zielgruppe ist aufgrund ihrer Heterogenität und der oft starken Überlastung sehr schwer erreichbar. Darüber hinaus ist es oft schwierig, dass die zu Pflegenden einverstanden sind, dass jemand anderes Unterstützungsleistung im Bereich der Betreuung übernimmt.



## 2. Aufbau der koordinierten Nachbarschaftshilfe

### 2.1. Ausgangslage

Durch die demographische Entwicklung und die Veränderungen in den Familienstrukturen ist es erforderlich, Unterstützungsstrukturen für ältere Personen zu schaffen. Dabei geht es nicht um Pflégetätigkeiten, sondern um einfache Unterstützungsleistungen, die es älteren Personen ermöglichen, lang und selbstbestimmt in ihrem Zuhause zu leben.

Im Gegenzug gibt es zahlreiche Personen in den Gemeinden, die andere gerne bei der Bewältigung des Alltags unterstützen möchten. Diese beiden Gruppen zusammen zu bringen ist das zentrale Element von koordinierter Nachbarschaftshilfe.

Vorbilder und mittlerweile Partnerprojekte sind das Dorfservice in Kärnten (17 Gemeinden in Oberkärnten [www.dorfservice.at](http://www.dorfservice.at)) und Nachbarschaftshilfe Plus, welches in ca. 20 Gemeinden im Burgenland ([www.nachbarschaftshilfeplus.at](http://www.nachbarschaftshilfeplus.at)) und in 17 weiteren Waldviertler Gemeinden ([www.nhplus.at](http://www.nhplus.at) & [www.nhplus-nord.at](http://www.nhplus-nord.at)) umgesetzt wird.

### 2.2. Projektbeschreibung

DAVNE - Nachbarschaftshilfe etabliert auf Regionsebene Strukturen in Form von Koordinierungsstellen, die die Grundlage für ein gesundheitsförderliches und freiwilligenförderndes Umfeld in den Mitglieds-Gemeinden schaffen, insbesondere mit Fokus auf ältere Menschen. Im Mittelpunkt des Projekts steht die Koordinierungsstelle, die einerseits die Vermittlung der Dienste übernimmt und andererseits als Basis für weitere Aktivitäten im Freiwilligen- und Gesundheitsbereich dient. Die Koordinierungsstelle ist somit Drehscheibe für den Bedarf der älteren Bürgerinnen und Bürger, informiert und koordiniert die Freiwilligen und ist Sprachrohr für die Klient:innen. Nachstehende Bereiche sind wesentliche Aufgaben der Koordinierungsstelle:

- **Vermittlung von Diensten**

Bei den Nachbarschaftshilfe-Diensten geht es vorrangig darum, ältere Personen, die Hilfe bei der Bewältigung von alltäglichen Aufgaben benötigen, zu unterstützen. Das Angebot der Nachbarschaftshilfe umfasst:

- Fahr- und Begleitsdienste „Mehr als Taxi!“ (Begleitung zum Arzt/Ärztin, zum Einkauf, zur Physiotherapie, ...)
- Einkaufs- oder Besorgungsdienste (Medikamentenabholung, Einkaufs-Bringdienst, ...)
- Besuchsdienste (Plaudern, Kartenspielen, Vorlesen, Kaffee trinken, einfach zuhören ...)
- Spaziergehendienste (in die Kirche gehen, zum Bankerl, zum Friedhof, kleinere Ausflüge in die Natur ...)
- Unterstützung beim Gebrauch des Handys (Smartphones)

Die Dienste sind kostenlos und für alle Bevölkerungsgruppen leicht zugänglich. Personen, die Unterstützung benötigen, können dies einfach per Telefon persönlich bei der Koordinierungsstelle oder per App bekanntgeben, die die Vermittlung der Dienste übernimmt. Die Dienste werden von den Koordinatorinnen oder mittels App vermittelt, und von ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen erbracht. Persönliche Sprechstunden und eine festgelegte telefonische Erreichbarkeit sind gewährleistet.

- **Aktiver Aufbau, Betreuung und Koordination des Ehrenamts-Netzwerks**

Das Ehrenamts-Netzwerk ist die Basis für das gesamte Projekt, ohne Ehrenamtliche können die Dienste nicht durchgeführt werden. Daher sind der Aufbau und die Betreuung des Ehrenamts-Netzwerks zentrale Aufgaben der Koordinatorinnen.

Als Ehrenamtliche sollen besonders Personen angesprochen werden, welche erst kürzlich aus dem Erwerbsleben ausgeschieden sind. Der Übergang vom Erwerbsleben in den Ruhestand ist für viele Personen eine große Umstellung. Laut ÖGK erleiden rund ein Viertel aller Personen einen „Pensionsschock“. Sie wollen wir besonders ansprechen, damit sie neue soziale Kontakte knüpfen und ihre Fähigkeiten in sinnstiftende Aktivitäten einbringen können.

Ehrenamtliche aller Generationen sind willkommen und werden zu regelmäßigen Treffen eingeladen, um Informationen zum Projektverlauf auszutauschen.

- **Ausbau des Angebots zur Steigerung der sozialen Teilhabe von hochaltrigen Personen**

Neben der Vermittlung von Diensten zielt das Projekt darauf ab, soziale Teilhabe zu fördern, die Gesundheit älterer Menschen zu verbessern und die Gemeinschaft zu stärken. Dies ist besonders wichtig in Anbetracht des niedrigen Durchschnitts an gesunden Lebensjahren in Österreich im Vergleich zu anderen EU-Ländern. Die Aktivitäten, die in diesem Rahmen gesetzt werden können, sind vielfältig. Sie reichen von der Vermittlung von bestehenden Angeboten der Region wie z.B. MahlZeit oder den Smart Cafés bis hin zur Unterstützung bestehender Organisationen bei der Gestaltung neuer Angebote für Hochaltrige, wie den Community Nurses oder den Gesunden Gemeinden. In diesem Bereich sind die Abstimmung und Koordination mit bestehenden Aktivitäten von zentraler Bedeutung, damit bereits entsprechende Angebote für Hochaltrige und pflegende Angehörige in der Gemeinde/Region gut vermittelt werden.

- **Basis für unterschiedliche Projekte und Initiativen**

Durch ihren direkten Zugang zu Klienten & Klientinnen wie auch zu Ehrenamtlichen, stellt die Koordinationsstelle eine optimale Basis für weitere gesundheitsfördernde Initiativen dar. Dies kann von Pilotprojekten wie Community Nursing genutzt werden, oder es können Aktivitäten von Tut gut! oder Programme des FGÖ umgesetzt oder unterstützt werden.

- **Drehscheibe für soziale Anliegen**

Die Koordinationsstelle kann auch Drehscheibe für soziale Anliegen sein. Dies kann von einer einfachen Informationsweitergabe bis hin zur Unterstützung bei Anträgen oder der Vermittlung von Professionisten im Betreuungs-, Pflege- und Sozialbereich reichen. Der Umfang ist ebenfalls stark von der vorhandenen Infrastruktur in der jeweiligen Gemeinde/Region abhängig.



## 2.3. Erfolgsfaktor Mitarbeiter:innen – Koordinator:innen

Um den Zugang zu den Dienstleistungen der koordinierten Nachbarschaftshilfe für die Zielgruppe zu erleichtern, ist es entscheidend, vertraute Ansprechpersonen, die sogenannten "Koordinator:innen", zu etablieren. Zu den Hauptaufgaben der Koordinator:innen gehören

- die Vermittlung der Dienste zwischen Klient:innen und Ehrenamtlichen,
- die Vorstellung des Projekts bei der Zielgruppe und bei Kooperationspartnern,
- die Organisation und Durchführung von Treffen und Informationsabenden,
- die Dokumentation der Einsätze gemäß Vorgaben sowie
- die Erstellung von Textentwürfen für Presseaussendungen.

Im Projekt DAVNE stehen für die Betreuung von 14 Gemeinden 2 Projektmitarbeiterinnen mit insgesamt 40 Stunden sowie eine Projektleitung zur Verfügung. Es zeigte sich rasch, dass die Mitarbeiterausstattung im Aufbau des Projekts DAVNE viel zu gering war, wodurch der Aufbau des EAM-Netzwerks viel länger dauerte und auch zu Projektende noch nicht abgeschlossen war.

In Partnerprojekten wie der Nachbarschaftshilfe Plus Waldviertel Nord (5 Gemeinden) wurde pro Gemeinde eine Koordinatorin mit 10 Stunden pro Woche ebenfalls bei einem Trägerverein angestellt. Somit waren für 5 Gemeinden 5 Koordinatorinnen mit je 10 Stunden angestellt, wodurch 50 Stunden für den Aufbau zur Verfügung standen. Der Aufbau des EAM-Netzwerks konnte innerhalb von 6 Monaten weitgehend abgeschlossen werden.

Es hat sich gezeigt, dass eine höhere Anzahl an Personalstunden für das Projekt eine schnellere und erfolgreichere Umsetzung ermöglicht. Insbesondere der Aufbau des EAM-Netzwerks (Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen) und die persönliche Vorstellung des Projekts bei potenziellen Klient:innen erfordern viel Zeit. Mitarbeiterwechsel wirken sich ebenfalls sehr negativ aus, da Vertrauen wieder aufgebaut werden muss, was Ressourcen bindet, die dann nicht für den weiteren Ausbau des EAM-Netzwerks zur Verfügung stehen.

Es wurde auch deutlich, dass ein gleichzeitiger Start von zwei neuen Projekten, die dieselbe Zielgruppe ansprechen, nicht förderlich ist. Der Start von DAVNE zusammen mit dem Community Nursing Projekt erwies sich als überfordernd für die Zielgruppe, da beide Projekte kommuniziert und abgegrenzt werden mussten. Dies führte teils zu Verwirrung und Ablehnung beider Projekte.

### 2.3.1. Schulung Koordinator:innen

Um eine qualitativ hochwertige und zügige Umsetzung des Projekts sicherzustellen, wird empfohlen, dass die Koordinator:innen eine Schulung bei bereits etablierten Projekten der koordinierten Nachbarschaftshilfe durchlaufen. Diese Schulung umfasst nicht nur die Vermittlung von Techniken und Arbeitsweisen, sondern beinhaltet auch die informelle Weitergabe von Hintergrundwissen.

Während der Schulung erhalten die Koordinator:innen einen umfassenden Einblick in bewährte Praktiken und bewährte Verfahren, die in ähnlichen Projekten erfolgreich angewendet wurden. Durch die direkte Interaktion mit erfahrenen Koordinator:innen können sie von deren Fachwissen und Erfahrungen profitieren, was einen reibungslosen Start und eine effektive Durchführung des Projekts ermöglicht. Sie lernen, wie sie potenzielle Probleme erkennen und bewältigen können, und erhalten wertvolle Tipps zur effektiven Kommunikation mit den verschiedenen Interessengruppen, einschließlich Klient:innen, Ehrenamtlichen und Kooperationspartnern.

## 2.4. Ehrenamtliche Mitarbeiter (EAM)

Herzstück des Projektes stellen die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen dar. Diese übernehmen kostenlos die angefragten Dienste und sind auch wesentliche Multiplikatoren für das Projekt in der Zielgruppe.

Bei DAVNE-Nachbarschaftshilfe verstehen wir unter „ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen“ (EAM) Personen, die andere Personen auf deren Wunsch hin bei der Bewältigung des Alltags unterstützen. Die Definition bezieht sich dabei auf die Absicht/Tätigkeit der Person als Helfende/r, nicht auf die Person selbst. Dadurch ergibt sich, dass Klient:innen gleichzeitig auch Ehrenamtliche sein können! In einem Bereich brauchen die Klient:innen vielleicht Unterstützung (z.B. Fahrdienste), sind aber in einem anderen Bereich (z.B. Besuchsdienste) selbst ehrenamtlich tätig.

Bei DAVNE – Nachbarschaftshilfe übernehmen Ehrenamtliche nur Dienste, wenn sie Zeit und Lust dazu haben (keine regelmäßige Verpflichtung zu bestimmten Zeiten bestimmte Dinge zu tun). Das bedeutet, dass die EAM vorab bekanntgeben:

- wieviel Zeit sie pro Woche einsetzen möchten
- welche Art von Diensten sie übernehmen würden
- an welchen Wochentagen sie zur Verfügung stehen
- ob sie einen bestimmten Dienst annehmen oder nicht.

Die Ehrenamtlichen können ihren Einsatz flexibel gestalten, sind Personenhaftpflicht-versichert und erhalten für Fahrten das amtliche Kilometergeld (€ 0,42).

Es gibt viele Personen, die gerne ehrenamtlich tätig sein möchten. Ehrenamtliche Tätigkeit bedeutet einerseits, seine Zeit und Kraft zur Verfügung zu stellen, andererseits sind aber oft auch finanzielle Ressourcen nötig.

Durch die Refundierung des Fahrtkostenaufwands im Projekt (in der Höhe des amtlichen Kilometergeldes) können somit auch Personen für die ehrenamtliche Tätigkeit gewonnen werden, welche bis jetzt nicht die finanziellen Möglichkeiten hatten, dies zu tun. Auch können Ehrenamtliche Synergieeffekte nützen, indem sie ihre geplanten Fahrten (privat erforderliche Fahrten) mit der ehrenamtlichen Tätigkeit kombinieren.

### 2.4.1. Aufbau & Betreuung eines Ehrenamtlichen-Netzwerks

Der Aufbau des Ehrenamtlichen-Netzwerks erfolgt einerseits über die direkte Ansprache aller Personen, die bei der zu Projektbeginn durchgeführten Bedarfserhebung ihr Interesse an einer ehrenamtlichen Mitarbeit bekundet haben. Weitere Ausschreibungen erfolgen über die Gemeindemedien sowie über die vorhandenen Seniorenvereinigungen und Kooperationspartner.

Dazu wird eine „Jobdescription“ über den Umfang und die unterschiedlichen Möglichkeiten zur ehrenamtlichen Mitarbeit erstellt. Dabei wird besonders auf die Erfüllung der Kriterien für neues Ehrenamt (Flexibilität, aufgabenbezogen, individuell umsetzbar, usw.) eingegangen.

Zu Projektbeginn wurden alle Personen zu einem ersten Austauschtreffen eingeladen, die mittels Bedarfserhebung bzw. auch bei der Gemeinde, ihr Interesse an einer ehrenamtlichen Mitarbeit bekundet hatten. Nach einer gegenseitigen Kennenlernrunde wurden die Koordinator:innen vorgestellt und auch das Projekt nochmals erläutert. Weiters wurde:

- der Umfang und die Möglichkeiten zur ehrenamtlichen Mitarbeit besprochen,

- der Umfang der Versicherung sowie
- die Dokumentation zur Erfassung der erbrachten Dienste, der geleisteten Stunden sowie der gefahrenen Kilometer und die Abwicklung des Kostenersatzes für die gefahrenen Kilometer thematisiert.

Weiters wurden Fragen der Teilnehmer:innen beantwortet, erste Ehrenamtsvereinbarungen ausgefüllt und mit den potenziellen Ehrenamtlichen die nächsten Schritte besprochen.

Alle Personen, die ehrenamtlich tätig sein möchten, müssen eine Ehrenamtsvereinbarung ausfüllen und unterschreiben (Siehe Anhang). Darin sind alle wesentlichen Details über die Zusammenarbeit sowie die Daten des Ehrenamtlichen festgehalten.

Neben der laufenden Servicierung via Telefon oder mittels persönlicher Gespräche wird empfohlen, 2-3 Mal jährlich Austauschtreffen zu organisieren. Dabei erhalten die Ehrenamtlichen aktuelle Informationen zum Projektverlauf und können wichtige Inputs für die Projektweiterentwicklung einbringen. Neben dem Erfahrungsaustausch untereinander werden bei den Treffen auch immer wieder Reflexionseinheiten angeboten sowie Feedbackgespräche zur Verbesserung des Angebots durchgeführt. Auch die Schulungsthemen werden mit den Ehrenamtlichen erarbeitet und danach vom Projekt-Team organisiert.

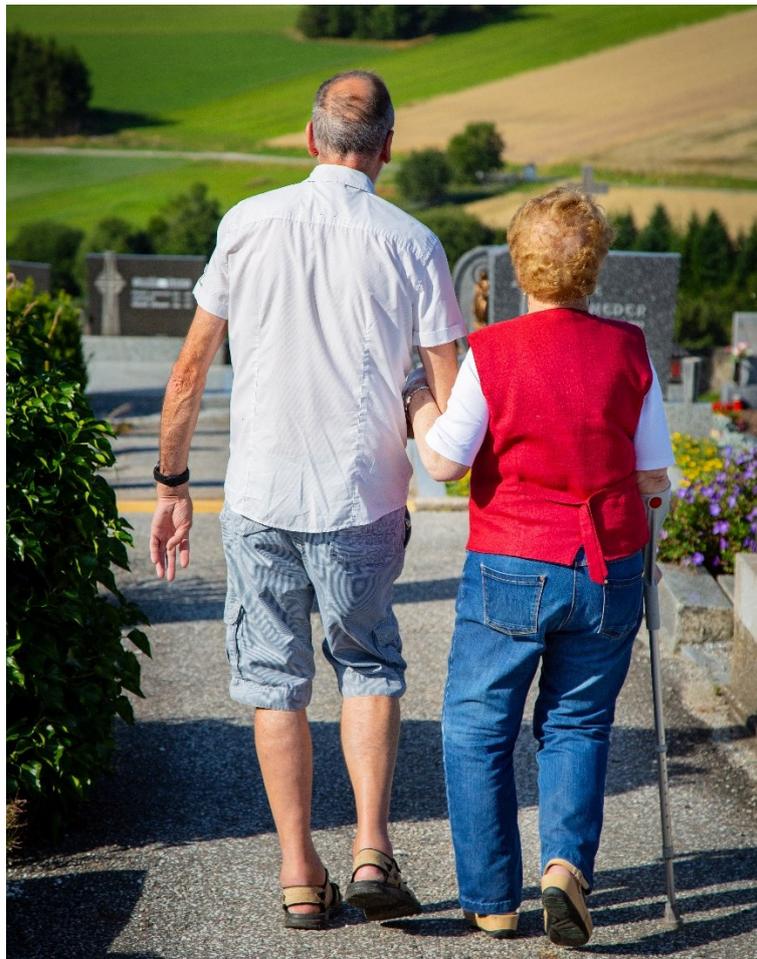
#### *2.4.2. Freiwilligentätigkeit in der und als Gesundheitsförderung*

Die Freiwilligentätigkeit spielt eine bedeutende Rolle in der Gesundheitsförderung und hat sowohl für die Person, die Dienste leistet, als auch für die Gemeinschaft erhebliche positive Wirkungen. Hier sind einige Aspekte der Wirkung von Freiwilligentätigkeit auf die Gesundheitsförderung:

- Soziale Teilhabe und Integration: Freiwillige Tätigkeiten bieten eine Möglichkeit zur sozialen Teilhabe und Integration. Durch die Beteiligung an gemeinnützigen Aktivitäten werden soziale Netzwerke gestärkt, was wiederum das allgemeine Wohlbefinden und die psychische Gesundheit der Freiwilligen sowie der Teilnehmer:innen fördert.
- Stressabbau und emotionales Wohlbefinden: Das Engagement in freiwilliger Arbeit verbessert das emotionale Wohlbefinden und wirkt stressabbauend. Die altruistische Natur von Freiwilligentätigkeit löst positive Emotionen aus und steigert das Selbstwertgefühl.
- Körperliche Gesundheit: Freiwilligentätigkeiten, die körperliche Aktivität erfordern, sei es im Sportbereich, in der Natur, beim Betreuen von Menschen oder bei handwerklichen Tätigkeiten, tragen zur körperlichen Gesundheit bei und beeinflussen somit den Lebensstil insgesamt positiv.
- Verringerung von Isolation und Einsamkeit: Insbesondere für ältere Menschen ist die freiwillige Arbeit ein wirksames Mittel gegen Isolation und Einsamkeit. Die Interaktion mit anderen Menschen in einem gemeinnützigen Kontext bietet soziale Unterstützung und ein Gefühl der Zugehörigkeit.
- Persönliche Entwicklung und Sinnstiftung: Freiwilligenarbeit ermöglicht es Personen, ihre Fähigkeiten zu nutzen und weiterzuentwickeln. Durch die Arbeit für eine gute Sache können Menschen einen tieferen Sinn und Zweck in ihrem Leben finden, was wiederum die psychische Gesundheit fördert.

- **Gemeinschaftsbindung und Solidarität:** Freiwillige Tätigkeiten stärken das Gefühl der Solidarität und Bindung in einer Gemeinschaft. Wenn Menschen sich gemeinsam für ein gemeinsames Ziel einsetzen, entsteht ein Zusammengehörigkeitsgefühl, das positive Auswirkungen auf die gesamte Gemeinschaft hat.
- **Gesundheitsförderliches Umfeld schaffen:** Freiwilligenprojekte im Gesundheitswesen können direkt zur Schaffung eines gesundheitsförderlichen Umfelds beitragen. Durch die Unterstützung älterer, kranker Menschen oder Menschen mit besonderen Bedürfnissen wird die Gesundheit und das Wohlbefinden der Betroffenen verbessert. Durch die Unterstützung werden auch die Betreuenden und pflegenden Angehörigen entlastet, wodurch auch deren Gesundheit gefördert wird.

Zusammenfassend trägt die Freiwilligentätigkeit durch ihre vielfältigen Auswirkungen dazu bei, die Gesundheit auf mehreren Ebenen zu fördern – sei es auf physischer, psychischer oder sozialer Ebene. Das Engagement der Freiwilligen kann somit einen positiven Beitrag zur Gesundheitsförderung sowohl auf individueller als auch auf gesellschaftlicher Ebene leisten.



### 3. Einführung einer digitalen Vermittlungsplattform

Die Vermittlung von Diensten sowie die damit verbundene Dokumentation stellen einen erheblichen Aufwand dar. In Abstimmung mit weiteren Nachbarschaftshilfe Projekten, welche bereits Erfahrungen in der praktischen Umsetzung vorweisen können, wurden nachstehende Ziele definiert, die die App aufgreifen und realisieren soll:

- Effektive und effiziente Vermittlung von Nachbarschaftsdiensten: Implementierung von Algorithmen zur schnellen und gezielten Vermittlung von Diensten, basierend auf den Kriterien Standort, zeitliche Verfügbarkeit und Fähigkeiten der Ehrenamtlichen.
- Vermittlung ohne Koordinator:innen-Bias: Entwicklung eines neutralen Vermittlungssystems, das automatisch und objektiv Dienste zuweist, um jegliche persönliche Vorurteile oder Bevorzugungen zu vermeiden.
- Zeitunabhängige Erstellung von Dienstanfragen: Dienstanfragen werden von Klientinnen und Klienten zeitunabhängig zu jeder Tages- und Nachtzeit erstellt, dadurch wird Flexibilität und Bequemlichkeit gewährleistet.
- Reduktion des Schamgefühls „um Hilfe zu bitten / eine Bitte abzulehnen“: Implementierung von anonymen Ablehnungsoptionen, um die Hemmschwelle für Klientinnen und Klienten sowie für Ehrenamtliche zu senken.
- Vereinfachung des Ablaufs und Erweiterung des EAM-Netzwerks: Benutzerfreundliche Funktionen zur schnellen Annahme und Abwicklung von Diensten sowie zur Einbindung neuer Ehrenamtlicher in das Netzwerk.
- Ehrenamtliche haben jederzeit Zugriff auf alle benötigten Informationen in digitaler Form: Bereitstellung aller relevanten Informationen zu den angebotenen Diensten, welche von Ehrenamtlichen laufend eingesehen werden können.
- Vereinfachung der Kilometergeld-Abrechnung (Förderstelle): Integrierung eines automatisierten Abrechnungssystems, das die Erfassung und Abrechnung von Kilometergeldern für die Förderstelle vereinfacht und diese transparent gestaltet.
- Einheitliches, stark vereinfachtes Dokumentationssystem: Entwicklung eines einheitlichen, benutzerfreundlichen Dokumentationssystems zur Erfassung von Diensten und relevanten Informationen für eine einfache Nachverfolgung und Auswertung.
- Vereinfachung der statistischen Auswertungen: Implementierung von Tools zur automatisierten Erstellung und Analyse von Statistiken, um Einblicke in die Nutzung der Plattform und die Effektivität der vermittelten Dienste zu erhalten.

Diese Zielsetzungen bildeten die Grundlage für die Entwicklung der DAVNE-Nachbarschaftshilfe Plattform. Zudem ist es wesentlich, dass auch Personen eingebunden werden können, welche keine digitalen Geräte nutzen bzw. nutzen möchten.

### 3.1. Aufbau der Plattform

Die DAVNE-Plattform erfüllt zwei Hauptaufgabenbereiche - zum einen fungiert sie als Dokumentationsplattform und zum anderen als Vermittlungsplattform. Diese Funktionen spiegeln sich im Aufbau der Plattform wider, die aus zwei Bereichen besteht: dem Dashboard und der App.

- Dokumentationsplattform – im Dashboard

Das Dashboard wird ausschließlich von den Koordinatorinnen und Koordinatoren genutzt und dient diesen als Hauptarbeitstool, in dem alle Dienste und Nutzer (Ehrenamtliche, Klientinnen und Klienten, Koordinatorinnen und Koordinatoren) erfasst werden. Alle Phasen eines Dienstes, beginnend bei der Aufnahme des Dienstes bis zur Auszahlung des Kilometergeldes, erfolgen über die Plattform. Anhand der digitalen Erfassung können mittels Statistik-Tool schnell unterschiedliche Auswertungen vorgenommen werden. Auch die Kilometergeldabrechnung wird dadurch transparent und nachvollziehbar. Daher ist es erforderlich, dass alle Nutzer:innen und Dienste darin erfasst werden, unabhängig davon, wie die Registrierung vorgenommen wird bzw. wie die Dienste vermittelt werden.

- Vermittlungsplattform - App

Die Vermittlungs-App ist das Hauptwerkzeug für Klientinnen und Klienten sowie für Ehrenamtliche: Klientinnen und Klienten können Dienstanfragen eingeben und Ehrenamtliche können Dienste annehmen und abschließen. Im System erfolgt ein Matching, ähnlich einer Partnerbörse, bei dem nur Dienstanfragen vermittelt werden, die auch den zuvor definierten Kriterien des Ehrenamtlichen entsprechen.

Die DAVNE-Nachbarschaftshilfe-App steht in direkter Verbindung zum Dashboard, wodurch alle Änderungen, die in der App oder im Dashboard vorgenommen werden, in beiden Systemen sichtbar sind.

### 3.2. Verbindung von analogen & digitalen Projektaktivitäten

Da eine Teilhabe an koordinierten Nachbarschaftshilfe-Projekten für Klientinnen und Klienten sowie für Ehrenamtliche auch ohne Nutzung der App wesentlich ist, stehen diesen bei allen Schritten, beginnend mit der Buchung bis hin zum Abschluss eines Dienstes immer analoge und digitale Möglichkeiten zur Verfügung.

Die Anfrage eines Dienstes erfolgt:

- in digitaler Form durch die Klientin oder durch den Klienten direkt in der App.
- in analoger Form durch die Klientin oder durch den Klienten. Dabei wird die Koordinatorin oder den Koordinator telefonisch oder persönlich kontaktiert.
  - Die Koordinatorin oder der Koordinator erfasst den telefonisch oder persönlich aufgenommenen Dienst im Dashboard.

Dienstanfrage veröffentlichen:

- Bei Nutzung der digitalen Möglichkeit prüft die Koordinatorin oder der Koordinator den eingegebenen Dienst einer Klientin oder eines Klienten auf Plausibilität und gibt diesen Dienst in weiterer Folge frei, damit alle Ehrenamtlichen, die die App nutzen, diesen sehen können.

- Bei Nutzung der analogen Möglichkeit sucht die Koordinatorin oder der Koordinator telefonisch eine/n Ehrenamtliche/n, welche/r sich dazu bereit erklärt, den Dienst zu übernehmen.

#### Dienstanfrage akzeptieren:

- Der/Die Ehrenamtliche akzeptiert den Dienst in der App, bestätigt diesen somit in digitaler Form.
  - Alle notwendigen Informationen sind in digitaler Form jederzeit für den/die Ehrenamtliche:n verfügbar.
- Alternativ weist die Koordinatorin oder der Koordinator den Dienst einer ehrenamtlichen Person zu.
  - Die Koordinatorin oder der Koordinator übermittelt alle Daten per WhatsApp oder in telefonischer Form an die jeweilige Ehrenamtliche bzw. an den jeweiligen Ehrenamtlichen.

#### Klient:in informieren:

- Die Klientin oder der Klient erhält die Information über den angenommenen Dienst direkt in der App.
- Alternierend wird die Klientin oder der Klient von der Koordinatorin oder dem Koordinator telefonisch darüber informiert, wer sich dazu bereit erklärt hat, den angefragten Dienst zu übernehmen und kommuniziert alle relevanten Daten, wie etwa die Abholzeit, etc.

#### Dienst abschließen:

- Die ehrenamtlich tätige Person schließt den Dienst in der App ab, sobald der Dienst erledigt ist.
- Bei der analogen Vorgehensweise informiert die ehrenamtlich tätige Person die Koordinatorin oder den Koordinator telefonisch über den Dienstabschluss oder via Papier-EAM-Doku.
  - Die Koordinatorin oder der Koordinator schließt den Dienst im Dashboard ab.

Durch die Integration von digitaler und analoger Nutzung ist es teilweise erforderlich, einige Arbeitsabläufe an diese Gegebenheiten im System anzupassen. Auf diese Besonderheiten wird im Kapitel „Prozess der Einführung“ näher eingegangen, und es wird bei verschiedenen Arbeitsschritten darauf hingewiesen.



### 3.3. Vermittlungs - App

Die App ist sowohl für Klientinnen und Klienten als auch für Ehrenamtliche gleich aufgebaut. Nachdem diese aus dem App Store oder dem Google Play Store heruntergeladen wurde, kann mit der Registrierung begonnen werden:

#### 3.3.1. Registrierung

Zu Beginn der Registrierung in der App erfolgt die Auswahl der gewünschten Region oder der Region, in der sich die Heimatgemeinde der sich registrierenden Person befindetet.

Anschließend ist der Name und der **Benutzername** einzugeben. Der Benutzername wird bei **jeder Anmeldung (Login)** auf der App benötigt, daher ist es wichtig, sich diesen gut zu merken!

Die Angabe der Adresse ist von Bedeutung, damit die Ehrenamtlichen die Klientinnen und Klienten abholen bzw. besuchen können. Auch das Kilometergeld der ehrenamtlich Tätigen wird von dieser Adresse aus berechnet.

Danach wird die Gemeinde ausgewählt. Sollte die Heimatgemeinde nicht in der Liste erscheinen, sollte überprüft werden, ob zu Beginn der Registrierung die richtige Region ausgewählt wurde.

Personen, die sich in der App registrieren möchten, jedoch in keiner Projektregion wohnen, müssen Kontakt mit einer Koordinatorin oder einem Koordinator aufnehmen.

Die Eingabe der Postleitzahl, der Telefonnummer, des Geburtsdatums und Geschlechts sind verpflichtend. Jede Person, die sich in der App registriert, wird von einer Koordinatorin oder einem Koordinator kontaktiert, um alle Daten nochmals zu überprüfen. Aus diesem Grund ist die Angabe der Telefonnummer sehr wichtig.



Android



iPhone

The screenshot shows the registration screen of the app. At the top, there is a back arrow and the title "Registrierung" with a logo. Below this is a list of regions: "Organization \*", "DAVNE Waldviertler Kernland", "NH Plus Kampseen", "NH Plus Burgenland", and "NH Plus Nord". A dropdown menu is open, showing "Gemeinde/Stadt" with "Albrechtsberg" selected. Below the dropdown are input fields for "Postleitzahl", "Telefon \*", and "Geburtsdatum" (with "1. Jan. 1970" entered). At the bottom, there is a "Geschlecht \*" dropdown with "Bitte wählen" selected and a "Bitte auswählen" prompt.

Die Dateneingabe eines Angehörigen ist ebenfalls hilfreich, aber kein Pflichtfeld.

Das Passwort muss aus mindestens 6 Zeichen bestehen und sollte gut merkbar sein. Das Zurücksetzen des Passworts ist möglich, kann jedoch bis zu 3 Tage dauern. Sollte das Passwort vergessen worden sein, ist es empfehlenswert die zuständige Koordinatorin oder den zuständigen Koordinator zu kontaktieren.

Sobald die Allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptiert wurden und wenn alle Pflichtfelder, die mit \* gekennzeichnet sind, ausgefüllt sind, wird der „Registrieren“-Button dunkel und somit kann die Registrierung abgeschlossen werden.

### 3.3.2. Aufbau der App

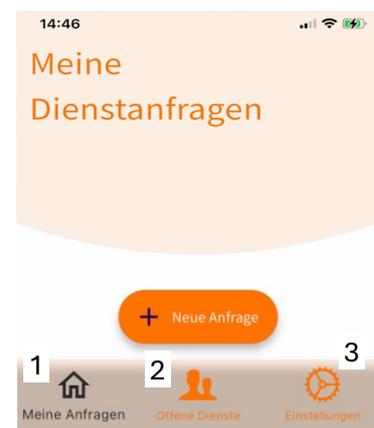
Nach erfolgreicher Registrierung ist es möglich sich in die App einzuloggen. Die Startseite „Meine Dienstanfragen“ erscheint unmittelbar nach dem Login. Im unteren Bereich erscheinen die drei Menüpunkte:

**1 Meine Anfragen:** Auf dieser Seite können Dienste erstellt werden und die eingeloggte Person erhält einen Überblick über die eigenen angefragten Dienste.

**2 Offene Dienste:** In diesem Bereich der App ist aufgelistet, ob jemand in der Umgebung Unterstützung benötigt, wenn die eingeloggte Person als Ehrenamtliche/r aktiv ist.

**3 Einstellungen:** In dieser Rubrik sind alle persönlichen Einstellungen der eingeloggten Person zu finden, welche auch jederzeit geändert werden können.

The registration form consists of several input fields and a confirmation checkbox. The fields are: 'Name eines Angehörigen', 'Telefonnummer eines Angehörigen', and 'Passwort \*'. Below the password field, there is a red error message: 'Das Passwort muss mindestens 6 Zeichen lang sein'. At the bottom of the form, there is a checkbox with the text: 'Hiermit akzeptierst du unsere AGB und die Verarbeitung deiner personenbezogenen Daten zum Zweck der Registrierung gemäß Datenschutzerklärung.' Below the checkbox is an orange button labeled 'Registrieren'.



### 3.3.3. Ehrenamtlich aktiv werden

Unter dem Menüpunkt „Einstellungen“ können die persönlichen Angaben überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Am unteren Ende der Seite befinden sich die „Einstellungen für Ehrenamtliche“.

Zunächst muss aktiv angehakt werden, dass sich die Person ehrenamtlich engagieren möchte. Diese Einstellung muss gespeichert werden.

Unter „Zusätzliche Einstellungen abrufen“ werden alle Details der gewünschten ehrenamtlichen Tätigkeit festgelegt. Diese können jederzeit geändert und angepasst werden. Jede ehrenamtlich tätige Person kann selbst definieren:

- welche **Art von Diensten** übernommen werden.
- an welchen **Tagen** der/die Ehrenamtliche tätig sein möchte.
- in **welchen Gemeinden** der/die Ehrenamtliche die Unterstützung anbieten möchte. Es stehen ausschließlich Gemeinden zur Auswahl, welche zur Region gehören, die bei der Registrierung ausgewählt wurde.

Die Angabe der Sozialversicherungsnummer sowie die Angabe der Internationalen Bankkontonummer (IBAN) ist nur in bestimmten Regionen erforderlich. Für Fragen diesbezüglich steht die zuständige Koordinatorin bzw. der zuständige Koordinator zur Verfügung. Die Einstellungen können auch ohne Angabe dieser Informationen gespeichert werden, da diese nicht als Pflichtfelder definiert wurden.

16:26 LTE

Einstellungen DAVNE

Beziehung zu Kontaktperson

Benachrichtigungen: aus an

Einstellungen für Ehrenamtliche

Ja - Ich möchte als Ehrenamtlicher tätig sein.

Zusätzliche Einstellungen abrufen

Password updaten

Speichern

Meine Anfragen Offene Dienste Einstellungen

Sozialversicherungsnummer

Sozialversicherungsnummer

IBAN

AT

Speichern

### 3.3.4. Dienste anlegen

Im Bereich „Meine Dienstanfragen“ kann mittels Klicken auf den Button „+ Neue Anfrage“ eine Dienstanfrage schnell und einfach erstellt werden.

Nachstehend sind die einzelnen Schritte angeführt:

- Auswahl der Kategorie, zu welcher der Dienst zuordenbar ist. Es kann nur eine Kategorie ausgewählt werden. Werden an einem Termin mehrere Aktivitäten geplant, wie etwa Arztbesuch, Apotheke, Einkaufen, ... dann wird die Kategorie ausgewählt, die der Klientin oder dem Klienten am wichtigsten ist.
- Die Dienstanfrage muss mit einem Titel versehen werden, wie zum Beispiel: „Fahrt zur Apotheke Zwettl“ oder „Arztbesuch bei Dr. Steiner“.
- Es besteht die Möglichkeit eine zusätzliche Beschreibung einzugeben, die für die ehrenamtliche Person relevant sein könnte, wie beispielsweise: Hundeallergie, mit Rollator, ...
- Das Datum und die Uhrzeit des Termins sind verpflichtend anzugeben. Sollten mehrere Aktivitäten bei einem Dienst geplant sein, muss nur die Uhrzeit des ersten Termins angegeben werden. Die Eingabe des Dienstes sollte mindestens 3 Werktage vor dem Termin erfolgen. Je früher der Dienst bekannt gegeben wird, desto leichter ist es eine ehrenamtliche Person zu finden.
- Der Standort des Termins ist in weiterer Folge einzugeben. Es kann nach dem Ortsnamen, oder nach der Person gesucht werden, zum Beispiel „Dr. Schindler Zwettl“. Es werden dann unterschiedliche Vorschläge gemacht, wobei dann die entsprechende Auswahl zu treffen ist.

Es besteht die Möglichkeit, weitere Zwischenstopps einzugeben, falls im Zuge einer Dienstanfrage mehrere Aktivitäten geplant sind.

< Dienst-Anfrag... 

Kategorie auswählen



Fahrt Med. Versorgung



Fahrt Bank



Fahrt Medikamentenabhol

Titel eingeben \*

Fahrt zum Augenarzt

Beschreibung eingeben (optional)

z.B. Ich würde gerne von Axams nach Eisenstadt fahren und freue mich auf jemanden, der mich dabei unterstützen kann. Danke!

< Zeiten eingeben 

Datum und Uhrzeit des Termins auswählen

Trage hier die Startzeit deines ersten Termins ein.

20. März 2024

14:00

Ist dieser Termin wiederkehrend?

Ja  Nein

< Standort eing... 



Start (Mein Zuhause)  
Kl. Siegharts 3 , 3633 Schönbach



Zwischenstopp 1  
Gerungser Straße 1/3, 3910  
Zwettl



Zwischenstopp hinzufügen



Ende  
Kl. Siegharts 3 , 3633 Schönbach



#### Anfrage erfolgreich

Deine Dienst-Anfrage wurde veröffentlicht. Nun dauert es ein wenig, bis sich jemand meldet, um deine Dienst-Anfrage anzunehmen. Schau später im App vorbei, um zu sehen ob deine Anfrage akzeptiert wurde.

Zurück zur Startseite

- Sollte bei der Überprüfung des angefragten Dienstes ein Fehler auffallen, kann dieser noch vor Abschluss der Dienstabfrage korrigiert werden, indem mittels Zurücktaste auf die vorherige Seite navigiert wird.
- Wenn alle Angaben korrekt sind, kann die Dienstanfrage veröffentlicht und zur Startseite zurückgekehrt werden.

### 3.3.5. Dienste als ehrenamtliche Person annehmen & abschließen

Unter dem Menüpunkt „Offene Dienste“ haben Ehrenamtliche die Möglichkeit:

- ...offene Dienste einzusehen: Hier können alle offenen Dienste eingesehen werden und gegebenenfalls kann ein Dienst hier akzeptiert werden. Es werden nur Dienste angezeigt, die sich mit den Einstellungen des Ehrenamtlichen decken, d.h. in den festgelegten Gemeinden, an den definierten Tagen und für die angegebenen Tätigkeiten.
- ...akzeptierte Dienste zu sehen: In diesem Abschnitt werden die Dienste aufgelistet, welche bereits von der ehrenamtlichen Person akzeptiert wurden. Durch einen Klick auf den Dienst werden alle erforderlichen Daten für die Erfüllung des Dienstes ersichtlich.
- ...vergangene Dienste zu überprüfen: Hier werden bereits abgeschlossene Dienste ersichtlich.

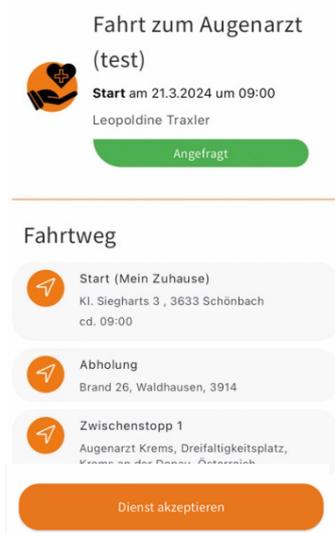


#### Dienste akzeptieren:

Wenn ein „offener Dienst“ angeklickt wird, werden alle relevanten Informationen zu diesem Dienst angeführt:

- Datum und Uhrzeit des Dienstes
- Name des Klienten
- Abholort des Klienten
- Adresse des Termins

Ist die eingeloggte Person bereit einen Dienst zu übernehmen, muss dieser lediglich akzeptiert werden. Sobald der Dienst akzeptiert wurde, wird dieser in der Liste der „akzeptierten Dienste“ angeführt.



### Dienste abschließen:

Wenn ein Dienst erledigt ist, kann dieser abgeschlossen werden. In der App sind dafür folgende Schritte notwendig:

- Auf den entsprechenden akzeptierten Dienst klicken und die Option „Abschließen“ wählen.
- Die Fahrtroute kontrollieren bzw. diese gegebenenfalls anpassen, indem zusätzliche Zwischenstopps hinzugefügt werden.
- Im letzten Schritt wird die Endzeit eingetragen, zu der der Dienst beendet wurde. Etwaige sonstige Kosten können noch erfasst werden. Mit der zuständigen Koordinatorin bzw. dem zuständigen Koordinator der Region ist zu klären, welche Kosten vom Projekt übernommen werden und welche Kosten gegebenenfalls von der Klientin bzw. dem Klienten zu tragen sind (z.B. Parkgebühren, Mautgebühren).
- Danach den Dienst abschließen.
- Direkt im Anschluss wird eine Information über die zurückgelegten Kilometer im Zuge dieses Dienstes generiert.

#### Fahrtweg

Start (Mein Zuhause)  
Kl. Siegharts 3 , 3633 Schönbach

Abholung  
Brand 26, Waldhausen, 3914

Zwischenstopp 1  
Augenarzt Kreams,  
Dreifaltigkeitsplatz, Kreams an  
der Donau, Österreich

Zwischenstopp hinzufügen

Absetzen  
Brand 26, Waldhausen, 3914

Ende  
Kl. Siegharts 3 , 3633 Schönbach

Zum letzten Schritt

### 3.4. Dokumentation – Dashboard

Das Dashboard ist das Dokumentations- und Arbeitstool für alle Koordinatorinnen und Koordinatoren. Darin sind alle Dienste und alle involvierten Personen der Region erfasst. Involvierte Personen sind sowohl Ehrenamtliche als auch Klientinnen bzw. Klienten. Das Dashboard dient der Dienste- und der Userverwaltung sowie der Dokumentation.

Einstieg:

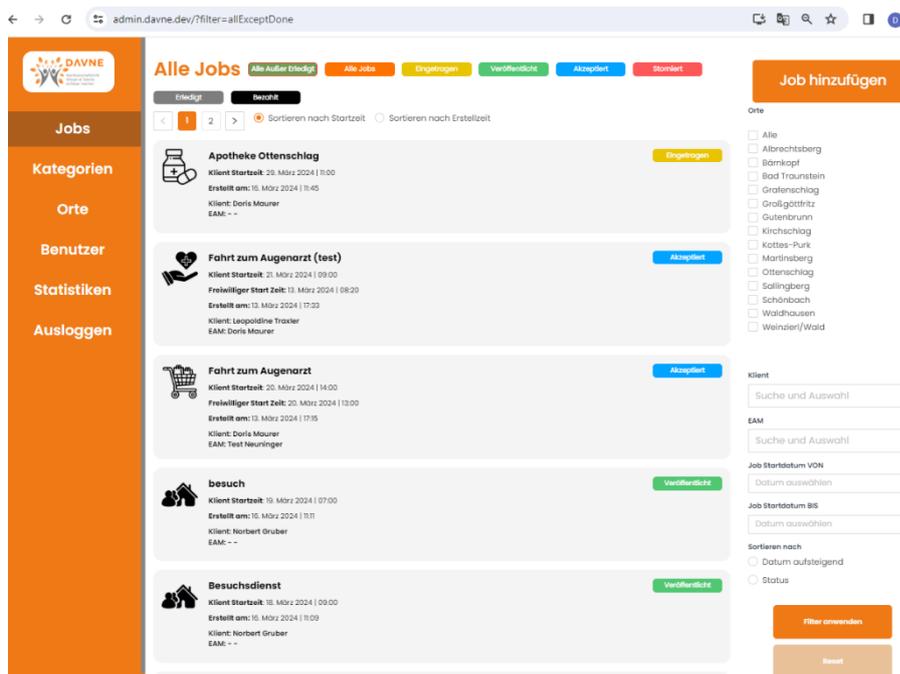
Die Koordinatorin bzw. der Koordinator registriert sich wie jeder andere Benutzer in der App und vergibt im Zuge der Registrierung einen Benutzernamen und ein Passwort. Diese Zugangsdaten dienen den Mitarbeitenden gleichzeitig als Anmeldedaten für das Dashboard. Der folgende Link führt zum Dashboard: <https://admin.davne.dev>

Jeder Koordinatorin bzw. jedem Koordinator können unterschiedliche Rechte erteilt werden. Falls eine Funktion bei einer mitarbeitenden Person nicht angezeigt wird, hat diese nicht die erforderlichen Rechte. Sollte jedoch eine Funktion benötigt werden, die nicht zur Auswahl steht, ist die Kleinregion Waldviertler Kernland zu kontaktieren, damit die erforderliche Anpassung erfolgt. Bei „Standard-Mitarbeitenden“ werden in der Menüführung die Bereiche „Kategorien & Orte“ nicht angezeigt.

Nachdem sich der/die Mitarbeiter:in mit den entsprechenden Anmeldedaten eingeloggt hat, wird die Startseite mit den Diensten (Jobs) ersichtlich. Falls statt „Jobs“ die Anzeige „Arbeitsplätze“ erscheint, liegt dies daran, dass unter den Browsereinstellungen die Option „Seite übersetzen“ aktiviert ist. Dies hat nichts mit dem Programm, sondern mit den Einstellungen des PCs oder des verwendeten Browsers zu tun.

#### 3.4.1. Überblick

Die **Startseite** bietet einen umfassenden Überblick über alle Dienste in der Region.



Zur besseren Orientierung werden bei jedem Dienst die unterschiedlichen Stadien (Status) angezeigt, in denen sich der Dienst befindet.

Für eine bessere Übersicht können des Weiteren die Dienste sortiert und gefiltert werden.

Sortierung: Alle angezeigten Dienste können entweder nach Startzeit oder nach Erstellzeit sortiert werden. Die Sortierung kann um einen Filter ergänzt werden, wobei in diesem Fall nur die entsprechend gefilterten Dienste sortiert werden.

Filter: In der Übersichtsseite können zahlreiche Filter angewendet werden, damit nur jene Jobs (Dienste) angeführt werden, die für die jeweilige Koordinatorin bzw. den jeweiligen Koordinator von Bedeutung sind:

- Unterschiedliche Stadien eines Jobs

**Alle Jobs** Alle Außer Erledigt Alle Jobs Eingetragen Veröffentlicht Akzeptiert Storniert Erledigt Bezahlt

**Eingetragen:** Dienste, die von Klientinnen oder Klienten über die App eingetragen wurden. Diese müssen von den Mitarbeitenden überprüft und freigegeben werden, damit sie von allen Ehrenamtlichen, die die App nutzen, gesehen werden können.

**Veröffentlicht:** Alle Dienste, die von ehrenamtlich tätigen Personen in der App gesehen werden, aber noch nicht akzeptiert wurden. Dienste, die von Mitarbeitenden direkt im Dashboard angelegt werden, erhalten automatisch den Status „Veröffentlicht“ und werden somit sofort von den Ehrenamtlichen gesehen.

**Akzeptiert:** Dienste, die von einer ehrenamtlichen Person akzeptiert wurden oder Dienste, die einem/einer Ehrenamtlichen von dem/der Koordinator:in zugewiesen wurden, erhalten den Status „Akzeptiert“. Es ist erforderlich, dass der/die Koordinator:in überprüft, ob Dienste mit dem Status „Akzeptiert“ bereits abgeschlossen sein sollten (Datum des Dienstes liegt bereits in der Vergangenheit). In diesem Fall kontaktiert die verantwortliche mitarbeitende Person die Ehrenamtliche bzw. den Ehrenamtlichen, die den Dienst übernommen hat. Entweder schließt diese Person den erledigten Dienst selbst in der App ab, oder der/die Koordinator:in übernimmt dies nach telefonischer Rücksprache für die Ehrenamtliche oder den Ehrenamtlichen.

**Storniert:** Dieser Status wird Diensten zugeschrieben, die storniert werden mussten. Ausschließlich Koordinatorinnen oder Koordinatoren können Dienste stornieren, Ehrenamtliche, Klientinnen und Klienten haben keine Berechtigung, um Dienste zu stornieren.

**Erledigt:** Alle Dienste, die bereits erledigt und von Ehrenamtlichen oder der Koordinatorin bzw. dem Koordinator abgeschlossen wurden.

**Bezahlt:** Dienste, bei denen bereits die Auszahlung des Kilometer-Geldes erfolgt ist. In diesem Fall sind keine Änderungen, in welcher Form auch immer, möglich.

- Weitere Parameter

Auf der rechten Seite finden sich weitere Parameter, nach welchen gefiltert werden kann (Gemeinde, Klient, EAM, Startdatum).

- Aufheben des Filters

Der eingestellte Filter wird mittels „Reset“ zurückgesetzt. Außerdem erlischt der Filter automatisch, sobald die Seite verlassen wird.

The screenshot shows a user interface for adding and filtering jobs. At the top right is an orange button labeled "Job hinzufügen". Below it is a section titled "Orte" with a list of 15 locations, each preceded by an unchecked checkbox: Alle, Albrechtsberg, Börnkopf, Bad Traunstein, Grafenschlag, Großgöttfritz, Gutenbrunn, Kirchsschlag, Kottes-Purk, Martinsberg, Ottenschlag, Sallingberg, Schönbach, Waldhausen, and Weinzierl/Wald. Below the "Orte" section is a "Klient" section with a search and selection dropdown menu. This is followed by an "EAM" section with another search and selection dropdown menu. Below that are two date selection fields: "Job Startdatum VON" and "Job Startdatum BIS", each with a "Datum auswählen" button and a calendar icon. At the bottom of the filter section is a "Sortieren nach" section with two radio buttons: "Datum aufsteigend" (unselected) and "Status" (selected). Below the filter section are two buttons: an orange "Filter anwenden" button and a light orange "Reset" button.

### 3.4.2. Dienste verwalten

In der Rubrik „Jobs“ können alle Dienste, die von Klientinnen und Klienten in der App eingegeben wurden oder von den Mitarbeitenden erstellt wurden, eingesehen und bearbeitet werden.

- **Dienste im Dashboard anlegen**

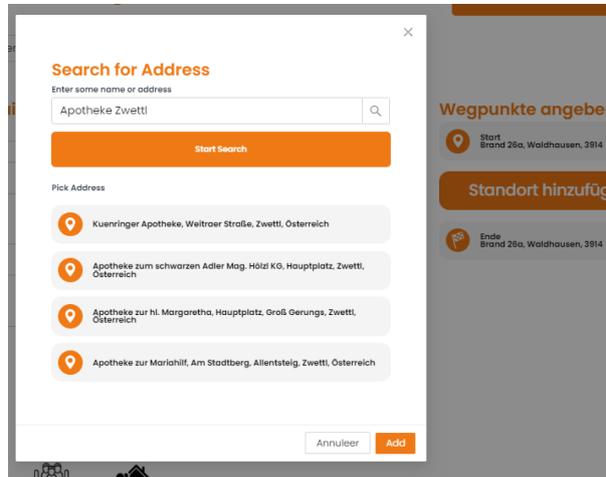
Einigen Klientinnen bzw. Klienten bevorzugen die telefonische Kontaktaufnahme mit einer Koordinatorin bzw. einem Koordinator um einen Dienst zu melden und den erforderlichen Dienst mit der zuständigen Person zu besprechen. In diesem Fall geben die Mitarbeitenden den Dienst für die Klientin oder den Klienten direkt über das Dashboard ein:

1. Auf der Startseite (Jobs) links oben auf den Button „Job hinzufügen“ klicken.

2. Die Klientin bzw. den Klienten aus dem Dropdown-Menü auswählen. Dazu werden die ersten Buchstaben des Vor- oder Nachnamens eingegeben, bis der Name der gesuchten Person erscheint. Falls der Name nicht in der Liste erscheint, ist die Klienten bzw. der Klient entweder noch nicht angelegt oder nur als Ehrenamtliche:r im System vorhanden. (siehe Kapitel: Benutzer verwalten)
3. Titel: Kurz und präzise dem angefragten Dienst einen Titel geben, zum Beispiel: „Fahrt zum Zahnarzt nach Martinsberg“, „Besuch zu Hause“, etc.
4. Beschreibung: Hier kann im Bedarfsfall eine ergänzende Beschreibung eingegeben werden, die für die ehrenamtliche Person wichtig ist. Zum Beispiel: „Hat Schwierigkeiten beim Einsteigen ins Auto“, „Der Termin wird 2-3 Stunden dauern“, etc.
5. Interne Notiz: Diese wird nur von den Mitarbeitenden gesehen. Zum Beispiel: "Klient nutzt keine App".
6. Job-Kategorie: Diese muss für das Management und die Statistik zwingend ausgewählt werden. Es kann nur eine Kategorie gewählt werden – die relevanteste Kategorie für diesen Dienst wird gewählt. Hinweis: Diese kann im Nachhinein nicht mehr geändert werden!
7. Datum & Zeit: Das Datum des Dienstes und die Uhrzeit des ersten Termins werden angegeben.

8. Wiederholung: Manche Jobs, insbesondere Besuchsdienste, wiederholen sich. Dies kann als wiederkehrender Termin eingegeben werden. Die Ehrenamtlichen erhalten allerdings wiederkehrende Termine als einzelne, eigenständige Dienste angezeigt, weil auch für jeden Dienst eine ehrenamtlich tätige Person zu suchen ist.

9. Wegpunkte: Die Adresse der Klientin bzw. des Klienten ist bereits als Start- und Endpunkt angelegt. Nun können alle weiteren Wegpunkte hinzugefügt werden, die geplant sind. Die Wegpunkte können laufend bis zum Abschluss des Dienstes angepasst und ergänzt werden. Durch Klicken des Buttons „Standort hinzufügen“ erscheint ein Suchfeld, in welches die Bezeichnung des Wegpunktes eingegeben werden kann (ähnlich wie bei Google). Zum Beispiel: „Ohrenarzt in Krems“, „Apotheke in Heidenreichstein“, etc.



10. Bei der Suche generiert das System Vorschläge inklusive Adressen. Die passende Adresse wird ausgewählt und bestätigt. Anhand dieser Vorgehensweise wird ein Wegpunkt hinzugefügt.

11. Nach Eingabe der geforderten Daten wird der Job mit dem Button „Job speichern“ gesichert und an die in Frage kommenden Ehrenamtlichen gesendet.

- Dienste im Dashboard bearbeiten

Je nach Status des Jobs müssen Dienste von den Mitarbeitenden bearbeitet werden.

## Überprüfung eingetragener Dienste (1)

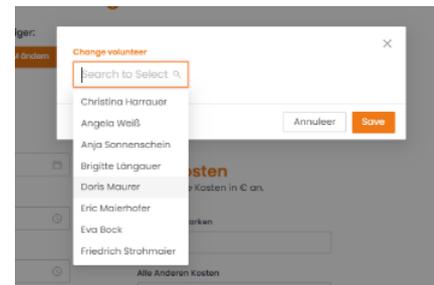
Jobs, die von Klientinnen oder Klienten über die App eingetragen wurden, müssen von der Koordinatorin bzw. dem Koordinator überprüft und freigegeben werden, bevor sie von den Ehrenamtlichen eingesehen werden können. Dadurch sollen etwaige Fehler, die bei der Eingabe des Dienstes passiert sind, korrigiert werden. Auch sollen Dienstanfragen, die nicht erfüllt werden könnten, gelöscht werden.

1. Überprüfung aller Daten: Sollte etwas offensichtlich nicht stimmen, kann dies von dem/der Koordinator:in geändert werden (zum Beispiel 2 Uhr anstatt 14 Uhr).
2. Wenn alle Daten nach Ansicht der prüfenden Instanz korrekt sind, wird der Status verändert. Bei „Status ändern“ erscheint ein neues Fenster „Change Status“ und der Dienst wird auf „Veröffentlichen“ geändert.
3. Alle Änderungen müssen immer gesondert mit dem Button „Änderung speichern“ gesichert werden. Wenn dies erledigt wurde, wird der Dienst an die in Frage kommenden Ehrenamtlichen gesendet, das heißt der Dienst entspricht den gewählten Kategorien, Gemeinden und Tagen.

## Freiwillige zuweisen & ändern (2)

Einige Ehrenamtliche verwenden die App nicht. Damit auch sie effektiv im Projekt mitarbeiten können, haben die zuständigen Mitarbeitenden die Möglichkeit, Ehrenamtlichen Dienste zuzuweisen.

1. Dazu wird der Button „EAM ändern“ angeklickt. Es erscheint ein Dropdown-Menü mit unterschiedlichen potenziellen Ehrenamtlichen, die den Dienst übernehmen könnten (die Auswahl wird durch die angegebenen Kategorien der EAMs eingeschränkt).
2. Es wird telefonisch Kontakt mit den Personen aufgenommen, die in der Liste als potenziell in Frage kommenden Ehrenamtlichen angezeigt werden. Diese werden gefragt, ob der Dienst übernommen werden möchte und wann genau die Abholung bei der Klientin bzw. dem Klienten erfolgt.
3. Die Koordinatorin bzw. der Koordinator ergänzt nach Abklärung im Dashboard die Abholzeit bei der Klientin bzw. dem Klienten.
4. In weiterer Folge ist es erforderlich die Statusänderung vorzunehmen. Im Feld „Status ändern“ muss der Dienst dem Status „Akzeptiert“ zugeordnet werden.
5. Mit „Änderung speichern“ wird die ehrenamtlich tätige Person dem Dienst zugewiesen, und der Dienst ist ab diesem Zeitpunkt in der App für die Ehrenamtlichen aus der Liste „Offene Dienste“ nicht mehr sichtbar.
6. Mit dieser Funktion kann ein Dienst auch einem anderen Ehrenamtlichen zugewiesen werden. Diese Veränderungen werden in der App der betroffenen Klientinnen und Klienten, sowie bei den Ehrenamtlichen übernommen. Allerdings wird bei Änderungen stets empfohlen, alle Beteiligten auch telefonisch zu informieren.



### Dienste abschließen (3)

Der Abschluss von Diensten kann entweder eigenständig über die Ehrenamtlichen mittels App oder von dem/der Koordinator:in im Dashboard erfolgen. Unabhängig davon, wer den Dienstabschluss vornimmt, sind folgende Angaben zu machen:

1. In einem ersten Schritt werden die Wegpunkte kontrolliert: Waren die Wegpunkte ident mit den angekündigten, hat es weitere Wegpunkte gegeben, oder ist ein Wegpunkt weggefallen. Aus diesen Punkten errechnet das System nach Abschluss des Dienstes die Kilometer und das Kilometergeld. Durch den Button „Wegpunkt hinzufügen“ können weitere Wegpunkte ergänzt werden. Das Löschen eines Wegpunktes erfolgt durch Klicken auf das Symbol der Mülltonne, welches neben dem jeweiligen Wegpunkt abgebildet ist. Die Adresse der Klientin bzw. des Klienten sowie der ehrenamtlich tätigen Person sind automatisch angegeben und nicht veränderbar.
2. Danach wird die Endzeit des Dienstes eingetragen. Dies ist der Zeitpunkt, an dem die/der Ehrenamtliche wieder zu Hause ist und der Dienst abgeschlossen ist. Die Bekanntgabe der Endzeit dient vorrangig statistischen Zwecken.
3. Sollten während der Erfüllung des Dienstes zusätzliche Kosten (Parkschein, Parkgarage, etc.) angefallen sein, können diese hier eingetragen werden. Inwieweit diese Kosten übernommen werden, ist abhängig von der Organisation. Der/Die Ehrenamtliche kann des Weiteren auswählen, ob die Kosten für diese Fahrt gespendet werden sollen, oder ob eine Auszahlung gewünscht ist.
4. Die gefahrenen Kilometer sowie das Kilometer-Geld werden automatisch aus den angegebenen Wegpunkten berechnet.
5. Zuletzt wird noch der Status von „Akzeptiert“ auf „Erledigt“ geändert.

Start: Poggschläger Straße 12, Martinsberg, 3664

Hansaton, Hauptplatz, Zwettl, Österreich

End: Poggschläger Straße 12, Martinsberg, 3664

Wegpoint hinzufügen

**End Zeit**  
Bitte gib eine End Zeit für den Job an.  
zeit

15:00

15 00  
16 01  
17 02  
18 03  
19 04  
20 05  
21 06  
22 07

Nu OK

**Alle Kosten**  
Bitte gib die Kosten in € an.

Alle Kosten Parken

Alle Anderen Kosten

Alle Kosten Notizen

**Achtung:** Bei jeder Änderung in den Diensten muss überlegt werden, ob auch der Status angepasst werden muss!

## Stornieren & löschen (4)

Sollte ein Dienst nicht zustande kommen, oder kurzfristig abgesagt werden, erfolgt dies mittels „Job absagen“.

Einen Job löschen kann nur der Administrator der Organisation und wird nur in speziellen Fällen (Dienste zu Testzwecken, usw.) durchgeführt.

Änderungen speichern

Status ändern

Job absagen

Job löschen

### 3.4.3. Benutzerverwaltung

In diesem Bereich werden alle Nutzer:innen (Ehrenamtliche, Klientinnen und Klienten sowie Mitarbeiter:innen) der jeweiligen Region angezeigt und in der Übersicht ersichtlich.

Mitarbeitende können in diesem Bereich Nutzer:innen hinzufügen, suchen, sortieren und bearbeiten. User:innen können sich selbst in der App registrieren oder werden von dem/der Koordinator:in angelegt.

Es wird dringend empfohlen, dass die Koordinatorinnen bzw. die Koordinatoren mit allen Benutzerinnen und Benutzern Kontakt aufnehmen, die sich eigenständig über die App registriert haben. Gemeinsam im Telefonat werden die angegebenen Daten im System abgeglichen und eventuell auftretende Fragen direkt besprochen.

	Organisation	Vorname	Nachname	Adresse & Hausnummer	Gemeinde/Stadt	Postleitzahl	Erstellt am	Telefon	
<input type="checkbox"/>	DAVNE Waldviertler Kernland	johann	haider	waldhäuser 9	Bad Traunstein	3632	12-März-2024	06811089	
<input type="checkbox"/>	DAVNE Waldviertler Kernland	Yvonne	gölß	Sonnenweg 4	Bad Traunstein		21-Dezember-2023		
<input type="checkbox"/>	DAVNE Waldviertler Kernland	Wilhelmine	Jager	Florianigasse 18	Ottenschlag	3631	05-Februar-2024	0287630	
<input type="checkbox"/>	DAVNE ...	WKL-Test	WKL-Test	Unterer Markt 10	Ottenschlag	3631	11-Jänner-...	10681816	

Benutzer:innen suchen (1): Im Suchfeld kann nach Vornamen, Nachnamen und Gemeinde aller Nutzer:innen gesucht werden. Es werden dann nur die entsprechenden Einträge angezeigt.

Sortierung: Spalten, die mit einem Doppelpfeil markiert sind, können aufsteigend oder absteigend sortiert werden.

Benutzer:innen bearbeiten (2): Zu den Nutzereinstellungen einer ausgewählten Person gelangt man durch Klicken auf das Stifte-Icon. In der Nutzereinstellungen können alle angegebenen Daten der betreffenden Person gesichtet werden, diese können des Weiteren bearbeitet bzw. aktualisiert werden.

Benutzer:innen löschen (3): Mit entsprechenden Berechtigungen können User:innen gelöscht werden. Diese werden dann nicht mehr aktiv im System angezeigt, aber die Daten der User:innen bleiben im Hintergrund des Systems bestehen, um statistische Auswertungen nicht zu verfälschen. Eine gelöschte Person kann nicht wiederhergestellt werden, sondern muss mit einem neuen Benutzernamen und Passwort neu registriert werden.

**Tipp:** Mitarbeitenden wird empfohlen täglich mittels „erstellt am“ zu kontrollieren, ob sich eine neue Userin bzw. ein neuer User registriert hat. Diese/r wird telefonisch kontaktiert, um die angegebenen Daten nochmals abzugleichen und eventuelle Fragen zu klären.

Benutzer:innen hinzufügen (4): Es müssen alle Pflichtfelder (mit \* markiert) ausgefüllt werden.

**Password & Benutzername** müssen für alle User:innen vergeben werden, auch wenn diese die App nicht verwenden. Daher wird empfohlen, innerhalb der Organisation zu vereinbaren, welche Systematik bei der Vergabe von Benutzernamen und Passwörtern beim Anlegen von Benutzern durch das Personal angewendet wird.

**Achtung:** Das Passwort wird beim Anlegen des Benutzers eingegeben und ist danach für niemanden mehr einsehbar! Das Passwort ist auch nicht im Dashboard ersichtlich!

**Benutzer hinzufügen** Benutzer speichern

\* Vorname  \* Nachname  \* Adresse & Hausnummer

\* Organisation  \* Gemeinde/Stadt  \* Postleitzahl

\* Telefonnummer  \* Username  Geburtsdatum

Username must be at least 5 characters

\* Geschlecht  \* Typ  Rollen

Name eines Angehörigen  Telefonnr. eines Angehörigen  Email eines Angehörigen

Beziehung des Angehörigen  Externe Notiz  Sozialversicherungsnr

IBAN  \* Passwort  Blacklist-Benutzer

Geliebe Passwort in te vullen

Einstellungen für Ehrenamtliche

Systematik für Benutzername:

Systematik für Passwort:

Weitere Punkte sind beim Anlegen von User:innen zu beachten:

- Das **Geburtsdatum** ist mittels Kalender einzugeben. Bei manuellen Eingaben kommt es oft zu Fehlermeldungen, die von den PC-Einstellungen abhängig sind.
- **Organisation & Rolle:** Diese können und sollen nicht verändert werden. Sie sind nur für System-administratorische Zwecke erforderlich.
- **Gemeinde:** Es ist ausschließlich die Schreibweise der Gemeinde aus dem Dropdown-Menü zu verwenden. Sollte eine andere Variante vorhanden sein, muss diese unbedingt aktualisiert werden, da sonst nur ein eingeschränktes Matching von Ehrenamtlichen und Klientinnen bzw. Klienten erfolgen kann.
- **Telefonnummer:** Die Software gibt nicht vor, wie Telefonnummern eingegeben werden sollen. Es empfiehlt sich aber eine einheitliche Logik, wie etwa: Vorwahl - 3er Schritt - 3er Schritt, Rest. Dieses Gliederungsprinzip würde dann wie folgt aussehen: 0681 816 799 19 oder Festnetz: 02872 200 792 2.
- **Typ:** Ein User kann unterschiedlichen Typen zugewiesen werden:
  - „Klient“: Um den Typ Klient:in zugesprochen zu bekommen, muss der/die User:in in der Projektregion wohnen und Unterstützung benötigen.

- „Klient“ und „Ehrenamtlicher“: Diesen beiden Typen werden alle User:innen zugeordnet, die ehrenamtlich aktiv sein wollen und in der Region wohnen. Sollte eine ehrenamtliche Person für sich einen Dienst in Anspruch nehmen wollen, muss dieser zusätzlich, als Klient:in kategorisiert, sein. Daher ist es empfehlenswert, Ehrenamtliche beiden möglichen Typen zuzuordnen.
- „Ehrenamtlicher“: Sind alle User:innen, die angeben ehrenamtlich tätig sein zu wollen, aber nicht in der Projektregion wohnhaft sind. Diese können keine Klientinnen oder Klienten sein.
- Die **Daten der Angehörigen** sind keine Pflichtfelder, aber in der täglichen Arbeit oft wichtig, falls der/die Klient:in oder auch der/die Ehrenamtliche nicht persönlich erreichbar ist.
- Die **Sozialversicherungsnummer & IBAN** sind nur in bestimmten Regionen erforderlich (bitte dies mit der jeweiligen Projektleitung abklären).  
**Externe Notiz:** In diesem Feld kann eingetragen werden, wenn ein/e User:in die App nicht verwendet.

Einstellungen für ehrenamtlich tätige Personen:

Wenn bei den Einstellungen der ehrenamtlichen Mitarbeit zugestimmt wurde, erscheinen die Kategorien für ehrenamtliche Tätigkeiten. In diesem Bereich werden die Einstellungen für Ehrenamtliche von dem/der Koordinator:in definiert.

Diese können laufend von dem/der Koordinator:in aber auch von der ehrenamtlichen Person selbst via App angepasst und verändert werden.

Diese Angaben sind für die Zuordnung der Ehrenamtlichen beim Matching besonders relevant. Es werden dem Ehrenamtlichen nur jene Dienste angezeigt, welche allen angegebenen Parametern (Kategorie, Tag, Gemeinde) entsprechen.

#### Categories

- Fahrt Med. Versorgung  Fahrt Bank
- Fahrt Medikamentenabholung  Fahrt Einkaufsdienst
- Fahrt zu Treffen  Besuchsdienst  Sonstiges

#### Verfügbare Tage auswählen

- Montag  Dienstag  Mittwoch  Donnerstag
- Freitag  Samstag  Sonntag

#### Meine verfügbaren Gemeinden

- Albrechtsberg  Bärnkopf  Bad Traunstein
- Grafenschlag  Großgöttfritz  Gutenbrunn
- Kirchschatz  Kottes-Purk  Martinsberg  Ottenschlag
- Sallingberg  Schönbach  Waldhausen
- Weinzierl/Wald

#### 3.4.4. Statistik

Mittels Statistik-Tool können unterschiedliche Auswertungen vorgenommen werden. Dieses stellt des Weiteren die Basis für die Auszahlung des Kilometer-Geldes dar.

#### 3.4.5. Orte & Kategorien

Orte und Kategorien können lediglich durch den Systemadministrator der Organisation oder des Waldviertler Kernlands geändert werden. Jede Änderung in diesem Bereich hat weitreichende Auswirkungen auf das gesamte System, daher darf dies nur in Ausnahmefällen erfolgen.



## 3.1. Prozess der APP- Einführung

Besonders herausfordernd gestaltet sich die Vorgehensweise bei der Einführung der DAVNE-App bzw. der Software. Es sind mehrere Personengruppen dabei involviert, die unterschiedliche Bedürfnisse haben. Zum einen die Koordinatorinnen bzw. die Koordinatoren, zum anderen die Ehrenamtlichen, die Klientinnen und Klienten sowie deren Angehörige.

Angesichts der digitalen und analogen Teilnahme von Benutzern am Gesamtprojekt ist besonders darauf zu achten, dass auch analoge Projekt-Teilhaben in den Gesamtprozess integriert werden. Dies sei an dieser Stelle nochmals besonders betont.

### 3.1.1. *Einschulung der Koordinatorinnen und der Koordinatoren*

Die Schulung der Mitarbeitenden erfolgt in mehreren aufeinander aufbauenden Schritten, wobei zwischen den Schulungsblöcken ein gewisser zeitlicher Abstand vorteilhaft ist, um die erworbenen Kenntnisse praktisch anzuwenden und zu vertiefen. Jede Schulungseinheit dauert etwa 3 Stunden und ist darauf ausgerichtet, die Integration der Plattform in bestehende Nachbarschaftsprojekte sowie beim Aufbau neuer Nachbarschaftshilfeprojekte oder Caring Communitys zu unterstützen.

- Schritt 1: Überblick über das Dashboard & Anlegen von bestehenden Klientinnen und Klienten

Um mit der Plattform effektiv arbeiten zu können, ist ein umfassender Überblick über die Funktionen des Dashboards erforderlich. In diesem Schulungsblock werden auch die Hintergründe, Zusammenhänge und die erarbeitete Struktur des Systems erläutert.

Um die Software nutzen zu können, bedarf es zunächst einer Registrierung in der Software der (bestehenden) Klientinnen und Klienten. Die zuständigen Koordinatorinnen und die zuständigen Koordinatoren haben eine enge Verbindung zu den bestehenden Klientinnen und Klienten. Sie können daher in etwa abschätzen, für wen die App von Interesse sein könnte. Bevor allerdings die Klientinnen und Klienten angelegt werden, wird bei diesen explizit hinsichtlich Einstellung zur Appnutzung nachgefragt. Es wird davon ausgegangen, dass ein Großteil der Klient:innen die App nicht selbst verwendet, diese Benutzer:innen werden in der Software von dem/der Koordinator:in angelegt.

**Achtung:** Sollte ein/e User:in das Passwort vergessen, muss eine E-Mail an [davne@waldviertler-kernland.at](mailto:davne@waldviertler-kernland.at) gesendet werden mit dem Namen der Organisation und dem Namen der Userin bzw. des Users. Danach erhält entweder der/die Koordinator:in oder der/die User:in ein neues Passwort, mit dem der Login in die App funktioniert. Im Bereich „Einstellungen“ kann in weiterer Folge das Passwort upgedatet werden, indem ein neues, eigenes Passwort vergeben wird.

Da in diesen Prozess mehrere Personen involviert sind, kann dies bis zu 3 Tage dauern.

Die Registrierung von Klienten erfolgt gemäß den zuvor beschriebenen Kapiteln. Dabei ist es besonders wichtig, eine Systematik für die Vergabe von Benutzernamen und Passwörtern innerhalb der Region zwischen den Mitarbeitenden zu vereinbaren. Vor der aktiven User:innen-

Registrierung muss festgelegt werden, ob eine eigene Liste für Benutzernamen und Passwörter geführt wird. Der Benutzername kann jederzeit von den Koordinatorinnen und den Koordinatoren im Dashboard eingesehen werden, das Passwort jedoch ist ausschließlich beim Registrierungsprozess sichtbar; danach haben die Koordinatorinnen und Koordinatoren auf dieses keinen Zugriff mehr.

- Schritt 2: Nutzung der DAVNE-App

Im nächsten Schritt ist es von großer Bedeutung, dass die Koordinatorinnen und Koordinatoren sich intensiv mit der DAVNE-App auseinandersetzen, um Ehrenamtliche, Klientinnen und Klienten bei der Nutzung bestmöglich unterstützen zu können.

In diesem Schulungsmodul wird daher das Herunterladen der App aus dem App Store oder dem Google Play Store sowie der Prozess der Registrierung in der App mit den Mitarbeitenden thematisiert. Da Smartphones in der Handhabung unterschiedlich aufgebaut sind und auch die Benutzereinstellungen variieren, treten verschiedene Herausforderungen auf, die es zu bewerkstelligen gilt:

- Der/Die User:in hat keine mobilen Daten und ist nur über WLAN mit dem Internet verbunden.
- Der/Die User:in kann nur Apps herunterladen, wenn die Apple-ID angegeben wird – jedoch hat diese nicht bei sich.
- Der/Die User:in hat eine große Schriftgröße eingestellt, wodurch (bei manchen Smartphones) nicht mehr alle Funktionen der App zugänglich sind.
- Der/Die User:in hat „automatische Updates“ ausgeschaltet.
- Der/Die User:in möchte keine Push-Nachrichten erhalten und hat diese auf seinem Smartphone deaktiviert.
- Und so weiter...

Viele dieser Themen haben nichts direkt mit der DAVNE-App zu tun, haben jedoch einen wesentlichen Einfluss auf die Nutzung der App. Daher müssen diese Aspekte durchaus berücksichtigt werden.

Nachdem die DAVNE-App heruntergeladen wurde und die Registrierung erfolgt ist, legen die Koordinatorinnen und Koordinatoren die ersten Dienste über ihr Smartphone an, akzeptieren diese und schließen sie auch ab. Im praktischen Tun mit der App treten viele unterschiedliche Fragestellungen auf, die die Koordinatorinnen und Koordinatoren gemeinsam behandeln und lösen.

Dieses Vorgehen ist als Vorbereitung für die Schulung von Ehrenamtlichen anzusehen. Die Schulung von Ehrenamtlichen kann in verschiedenen Settings erfolgen (siehe nachstehendes Kapitel).

Auch werden in diesem Schulungsteil für die Koordinatorinnen und Koordinatoren die Zusammenhänge zwischen App und Dashboard ersichtlich, wie sich diese beiden Bereiche gegenseitig ergänzen und beeinflussen.

- Schritt 3: Job- und Benutzermanagement

Der dritte Schulungsteil kann auch gemeinsam mit dem zweiten Schulungsteil erfolgen, da sie sich gegenseitig ergänzen und auch ein Stück weit bedingen.

Der Fokus liegt dabei auf dem Erstellen, Freigeben, Vergeben und Abschließen von Diensten. Auch dies erfolgt direkt im Dashboard und in der App und wird somit gleich praktisch erprobt.

Beim Benutzermanagement geht es vorrangig darum, eine gemeinsame Systematik zu vereinbaren, wie neue Klientinnen und Klienten sowie Ehrenamtliche kontaktiert werden, wenn sie sich über die App anmelden. Daher wird empfohlen, mit allen Personen, die sich über die App anmelden, alle Daten nochmals persönlich oder telefonisch durchzugehen und abzustimmen.

### *3.1.2. Schulung der Ehrenamtlichen, die mit der App arbeiten möchten*

Die Schulung von Ehrenamtlichen in der DAVNE-App kann in verschiedenen Settings stattfinden. Unabhängig vom Format ist ein Zugang zu WLAN und ein Raum mit angenehmer Akustik wichtig.

- 1:1-Sitzung: In diesem persönlichen Setting werden alle Schritte von der Registrierung bis zum Abschluss eines Dienstes mit der ehrenamtlich tätigen Person durchgegangen. Für weniger versierte Smartphone-Nutzer ist dies eine ideale Herangehensweise. Obwohl dies zeitaufwendig ist (ca. 1 Stunde pro Termin), ist es für die Koordinatorin bzw. dem Koordinator entspannt, da der Fokus auf der gegenüberstehenden Person liegt.
- Kleingruppen: Bei der Schulung in Kleingruppen (maximal 5 Personen) können unterschiedliche Erfahrungsstufen im Umgang mit Smartphones und Apps berücksichtigt werden. Die Teilnehmer:innen können sich gegenseitig unterstützen, was das Gruppengefühl stärkt. Personen, die digitale Lösungen eher ablehnen, können von begeisterten Nutzerinnen und Nutzern überzeugt werden.
- Gruppenschulungen: Für dieses Setting, bei dem bis zu 20 Personen teilnehmen können, ist eine gute technische Ausstattung (stabile WLAN-Verbindung und Beamer) erforderlich. Dieses Format eignet sich besonders für versierte Smartphone-Nutzer oder solche, die bereits die App heruntergeladen haben. Falls erforderlich, sollten während der Schulung zusätzliche Helfer bereitstehen.

Es wird empfohlen, den Ehrenamtlichen verschiedene Schulungsformate anzubieten. Die Entscheidung über das geeignetste Format kann am besten von den Koordinatorinnen bzw. den Koordinatoren getroffen werden, da sie die Ehrenamtlichen am besten kennen.

Um die Inhalte der Schulungen für die Ehrenamtlichen nachhaltiger zu gestalten, wurde ein eigenes Handout erarbeitet (siehe Anhang). Dieses kann der ehrenamtlich tätigen Person als Orientierungshilfe dienen. Zusätzlich stehen Videos auf [www.davne.at](http://www.davne.at) zur Verfügung.

### *3.1.3. Einbindung von Klientinnen, Klienten sowie deren Angehörige*

Die Zielgruppe der Klientinnen und Klienten und Angehörigen ist im Hinblick auf die Nutzung von Smartphones sehr vielfältig:

- Klientinnen und Klienten ohne Handy: Viele Klientinnen und Klienten sind bereits hochbetagt und haben kaum technische Erfahrung. Ein Großteil dieser Gruppe besitzt kein Smartphone und nutzt zur Kommunikation mit der zuständigen Koordinatorin bzw.

dem zuständigen Koordinator das Festnetz-Telefon. Eine digitale Einbindung dieser Gruppe ist derzeit nicht geplant.

- Klientinnen und Klienten mit Smartphone ausschließlich für Telefongespräche: Einige Klientinnen und Klienten besitzen zwar ein Smartphone, nutzen es jedoch hauptsächlich für Telefonate, ähnlich wie ein mobiles Festnetztelefon. Auch für diese Gruppe ist derzeit keine digitale Einbindung vorgesehen.
- Klientinnen und Klienten mit Smartphone und grundlegenden Kenntnissen: Diese Gruppe nutzt ihr Smartphone für Telefonate, den Versand von Fotos und einfache Apps wie „WhatsApp“. Diese Zielgruppe wird über die App informiert und auf Wunsch auch geschult. Das Näherbringen der DAVNE-App in dieser Zielgruppe erfolgt allerdings erst, wenn die App bereits von einigen Ehrenamtlichen, Klientinnen und Klienten verwendet wird, um auf diesen Erfahrungen aufzubauen.
- Klientinnen und Klienten, die das Smartphone regelmäßig nutzen: Diese Gruppe verwendet ihr Smartphone kontinuierlich für verschiedene Aktivitäten wie WhatsApp und Internetrecherche. Die Koordinatorinnen und Koordinatoren sprechen diese Gruppe aktiv an, und motivieren zur App-Nutzung. Im Bedarfsfall wird eine individuelle Schulung im 1:1-Setting angeboten.

Der Funktionsumfang der Klientinnen und Klienten in der App ist wesentlich geringer als bei den Ehrenamtlichen. Nach der Registrierung ist für Klientinnen und Klienten lediglich der Startbildschirm „Meine Dienste“ relevant. In diesem Bereich können Dienste angelegt werden und es wird ersichtlich, ob eine ehrenamtlich tätige Person den angefragten Dienst akzeptiert hat, also sich dazu bereit erklärt hat den Dienst zu übernehmen.

Die App ist so gestaltet, dass erfahrene Smartphone-Nutzer:innen diese ohne weitere Erklärung nutzen können. Unsicheren Klientinnen und Klienten wird empfohlen, dass die Koordinatorinnen und die Koordinatoren sie in diesen ersten Schritten im 1:1-Setting begleiten.

#### *3.1.4. Verknüpfung mit dem analogen System*

Wie bereits im Kapitel „Verbindung von analogen & digitalen Projektaktivitäten“ erklärt wurde, ist es wichtig, dass eine Teilnahme am Projekt auch auf analoge Weise möglich ist. Dadurch sind einige Prozesse erforderlich, um eine lückenlose Dokumentation sicherzustellen und eine Verknüpfung zwischen analogen und digitalen Prozessschritten zu ermöglichen. Diese Prozesse werden nachstehend erläutert:

##### Benutzerverwaltung

Wenn Ehrenamtliche, Klientinnen oder Klienten angelegt werden, die die App nicht nutzen, wird dies in den „**externen Notizen**“ mit dem Vermerk „**keine App**“ festgehalten. Diese Information ist auch in der Übersicht ersichtlich, wodurch ein guter Überblick gegeben ist.

##### Dienstanfrage

Wenn eine Dienstanfrage telefonisch oder persönlich erfolgt, trägt der/die Koordinator:in den Dienst im Dashboard ein.

- In den „**internen Notizen**“ wird vermerkt: „**Klient:in informieren!**“ Dadurch sehen die anderen Koordinatorinnen und Koordinatoren sofort, dass die Klientin bzw. der Klient die App nicht verwendet und bei Veränderungen im Status informiert werden muss.

### Vermittlung

Damit auch Ehrenamtliche, die die App nicht nutzen, am Projekt teilnehmen können, muss folgender Prozess durchgeführt werden:

- Ehrenamtliche, bei welchen in den „externen Notizen“ vermerkt ist, dass sie die App nicht nutzen, werden telefonisch hinsichtlich Dienst Anfragen kontaktiert.
- Die Zuweisung von Ehrenamtlichen in der Plattform zum jeweiligen Dienst erfolgt durch den/die Koordinator:in.
- Der/Die Koordinator:in vermerkt die Abholzeit, welche von der ehrenamtlich tätigen Person festgelegt wird.
- Der Dienst wird als „Akzeptiert“ markiert und erlischt somit bei allen weiteren in Frage kommenden Ehrenamtlichen in der DAVNE-App.
- Der/Die zuständige Koordinator:in übermittelt alle Daten des Dienstes an die Person, die den Dienst übernommen hat.

### Information an Klientinnen und Klienten

Wurde ein angefragter Dienst von der Koordinatorin bzw. dem Koordinator vergeben oder von einer ehrenamtlich tätigen Person in der DAVNE-App bestätigt, sind folgende Schritte erforderlich:

- Die Mitarbeitenden informieren die Klientin oder den Klienten telefonisch darüber, wer den angefragten Dienst übernimmt und übermittelt alle relevanten Daten (Abholzeit usw.).
- In den „**internen Notizen**“ wird der Vermerk „**Klient informieren**“ **gelöscht**. Dadurch wissen alle anderen Koordinatorinnen und Koordinatoren, dass für diesen Dienst keine weiteren Aktivitäten erforderlich sind.

### Abschluss

Für den analogen Abschluss der erfüllten Dienste stehen Ehrenamtlichen zwei Optionen zur Auswahl. Entweder wird der/die Koordinator:in telefonisch kontaktiert, oder es wird weiterhin die EAM-Dokumentation ausgefüllt und zum Monatsende an den/die Koordinator:in übermittelt.

- Der/Die Koordinator:in trägt daraufhin alle erforderlichen Daten ins System ein und schließt den Dienst im Dashboard ab.

**Tipp:** In der Einführungsphase wird für einen Zeitraum von ca. 2-3 Monaten empfohlen, die digitale und die analoge Vorgehensweise parallel laufen zu lassen um Kontrollen zu ermöglichen: Die Ehrenamtlichen, die die App verwenden möchten, schließen die Dienste einerseits über die App ab und füllen parallel dazu die EAM-Dokumentation aus.

## 4. Ressourcen Gespräche

Jeder Mensch besitzt besondere Fähigkeiten und Talente, oft jedoch werden diese entweder nicht erkannt oder als selbstverständlich abgetan. Insbesondere ältere Menschen bringen eine Fülle an Erfahrungen und Wissen mit, das im Laufe ihres Lebens erworben und perfektioniert wurde.

Um das Bild des Alterns von einem defizitorientierten hin zu einem ressourcenorientierten Ansatz zu verändern, wurden in DAVNE die Fähigkeiten, Talente und Ressourcen der über 80-Jährigen hervorgehoben und veröffentlicht. Zu diesem Zweck wurde die Plattform "Wissensschatz - Vermittlungsplatz" ins Leben gerufen. Hier können Interessierte sortiert nach verschiedenen Gemeinden oder Themenbereichen die unterschiedlichen Fähigkeiten und Talente der über 80-Jährigen aus der Region Waldviertler Kernland entdecken.

Alle über 80-Jährigen, die sich auf der Plattform registrieren lassen, haben sich dazu bereit erklärt, ihr Wissen und ihre Erfahrungen weiterzugeben. Damit wird nicht nur ihr Beitrag zur Gesellschaft gewürdigt, sondern auch die Möglichkeit geschaffen, ihr Wissen an künftige Generationen weiterzugeben.

### 4.1. Finden von Talenten

Im ersten Schritt wurden über 80-Jährige gesucht, die bereit sind, ihre besonderen Fähigkeiten weiterzugeben. Diese Suche gestaltete sich herausfordernd, da diese Generation oft sehr bescheiden ist und ihre Fähigkeiten als selbstverständlich betrachtet oder sich nicht bewusst ist, dass sie etwas für andere Besonderes können. Viele äußern ein fast negatives Selbstbild mit Aussagen wie "Ich kann ja nichts" oder "Ich bin ja zu nichts mehr gut". Erst im Gespräch über ihre Vergangenheit oder durch Anregungen von Familienmitgliedern wird ihnen bewusst, welche Fähigkeiten sie besitzen.

Um eine gute Gesprächsführung sicher zu stellen, wurde zunächst ein Leitfaden entwickelt, um verschiedene Fragen zu stellen, die Talente und Fähigkeiten sichtbar machen. Dieser Leitfaden diente jedoch nur als Richtlinie, falls das Gespräch ins Stocken geraten sollte. Meistens waren die Personen generell sehr kommunikativ, sobald ein Gesprächstermin vereinbart worden war.

Die größte Herausforderung bestand darin, die Personen überhaupt zu erreichen. Zunächst wurde ein Aufruf in Gemeindezeitungen und mittels Flyer gestartet, um auf das Projekt aufmerksam zu machen und die Bevölkerung dazu aufzufordern, sich zu melden, wenn sie selbst oder jemand, den sie kennen, über besondere Talente verfügt.

Auf diesen Aufruf hin meldete sich jedoch niemand. Daher wurden im nächsten Schritt die persönlichen Netzwerke der Projektmitarbeiterinnen sowie von Multiplikator:innen genutzt, um Gesprächstermine zu vereinbaren. Dies geschah mit dem Ziel, einen Schneeballeffekt zu erzielen. Wenn die ersten Interviews erfolgreich verliefen, wurden die Interviewpartner:innen immer gefragt, ob sie noch weitere Personen kennen, die über besondere Fähigkeiten verfügen. Leider wurden nur in wenigen Fällen weitere Personen genannt oder diese waren nicht bereit, kontaktiert zu werden. Dennoch konnten über die vorhandenen Netzwerke einige Gespräche durchgeführt werden.

Da auch dieser Ansatz keine systematische Basis bot, um Personen für Interviews zu generieren, wurde eine neue Strategie entwickelt. In Zusammenarbeit mit dem Projekt "Community Nursing" wurden Geburtstagskarten an alle über 75-Jährigen in ausgewählten Gemeinden der Region

verschickt. Neben den Geburtstagswünschen enthielten die Karten die Ankündigung, dass sich in den nächsten Wochen jemand melden wird, um einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Diese Karten werden monatlich an alle über 75-Jährigen der jeweiligen Gemeinde versendet, wobei etwa 20% der Personen Gesprächstermine vereinbaren. Pro Monat werden ungefähr 60 Karten persönlich versendet, und im Durchschnitt freuen sich 12 Personen darauf, ein Gespräch mit der Community Nurse zu führen.

Während dieser Gespräche tastet die Community Nurse auch leicht vor, ob die Person Interesse an einem weiterführenden Ressourcengespräch hat, und vermittelt sie gegebenenfalls an das Projekt "DAVNE" weiter. Auf diese Weise erfolgt eine systematische Kontaktaufnahme mit der Zielgruppe in Zusammenarbeit mit einem weiteren Gesundheitsprojekt.

So konnten über 70 Gespräche geführt werden und über 50 Personen erklärten sich bereit, dass ihre Fähigkeiten auch digital veröffentlicht werden.

## 4.2. Veröffentlichung von Talenten

Um die Talente und Fähigkeiten der Personen gebührend zu würdigen, wurde die digitale Plattform namens "WissensSchatz-VermittlungsPlatz" ins Leben gerufen. Dort werden alle Talente und Fähigkeiten kurz beschrieben und ein Foto der Talentgeber:innen veröffentlicht. Bis zur Veröffentlichung durchläuft der Prozess mehrere Schritte:

1. Kontaktaufnahme
2. Durchführung eines Ressourcengesprächs mittels Leitfadens
3. Zusammenfassung der wesentlichen Ressourcen
4. Weiterer Besuch bei der Ressourcengeberin, bei dem ein Foto gemacht wird und der zusammengefasste Text erneut besprochen wird.
5. Anpassung des Textes und Auswahl des Fotos
6. Einholen der Einverständniserklärung zur Veröffentlichung des Fotos und des Textes von der Ressourcengeberin.
7. Veröffentlichung auf der Plattform „WissensSchatz-VermittlungsPlatz“

Jede/r, der/die Interesse hat, etwas Besonderes zu erlernen, kann über die Datenbank nach Gemeinden oder Fähigkeiten filtern.

Neben dem Namen und der Gemeinde wird auch das Geburtsjahr des Talentegebers / der Talentegeberin veröffentlicht. Durch ein ansprechendes Foto und die kurze Beschreibung der Person soll ein positives Bild von über 80-Jährigen generiert werden. Aus Sicherheitsgründen erfolgt die Kontaktaufnahme mit der Talentegeberin / dem Talentegeber über DAVNE. Daher werden keine Telefonnummern oder Adressen der Personen bekannt gegeben.

Mittels Plattform haben sich bereits einige Personen gemeldet, die gerne Aquarellmalerei erlernen möchten. Nach Rücksprache mit der Talentegeberin wurde ein Malkurs organisiert, den die Talentegeberin nun eigenständig mehrmals abhält. Auch wurden mehrere Personen von MahlZeit-Gastgeber:innen angefragt, ob sie nicht einen Vortrag bei Mahlzeiten anbieten möchten oder ihr Wissen in diesem Rahmen weitergeben möchten. Es konnten auch bereits einige individuelle Vermittlungen durchgeführt werden.

Der größte Effekt dieser Aktivität liegt allerdings in der Steigerung des Selbstwerts der über 80-Jährigen. Einerseits durch das sehr wertschätzende Ressourcengespräch und das ehrliche Interesse an der Lebensgeschichte und den Fähigkeiten der Personen. Viele der Interviewten sind sehr stolz, Teil des Projekts zu sein und zeigen ihren Angehörigen die Seite.

Es wurde auch ein Treffen der Ressourcengeber:innen organisiert, bei dem weitere Ideen für gemeinsame Aktivitäten entstanden sind, wie etwa eine Singgruppe oder Gedichtegruppe. Viele der Ressourcen sollen auch im Folgeprojekt genutzt werden, bei den Koch-, Handarbeits- oder Werkgruppen.

### 4.3. Herausforderungen

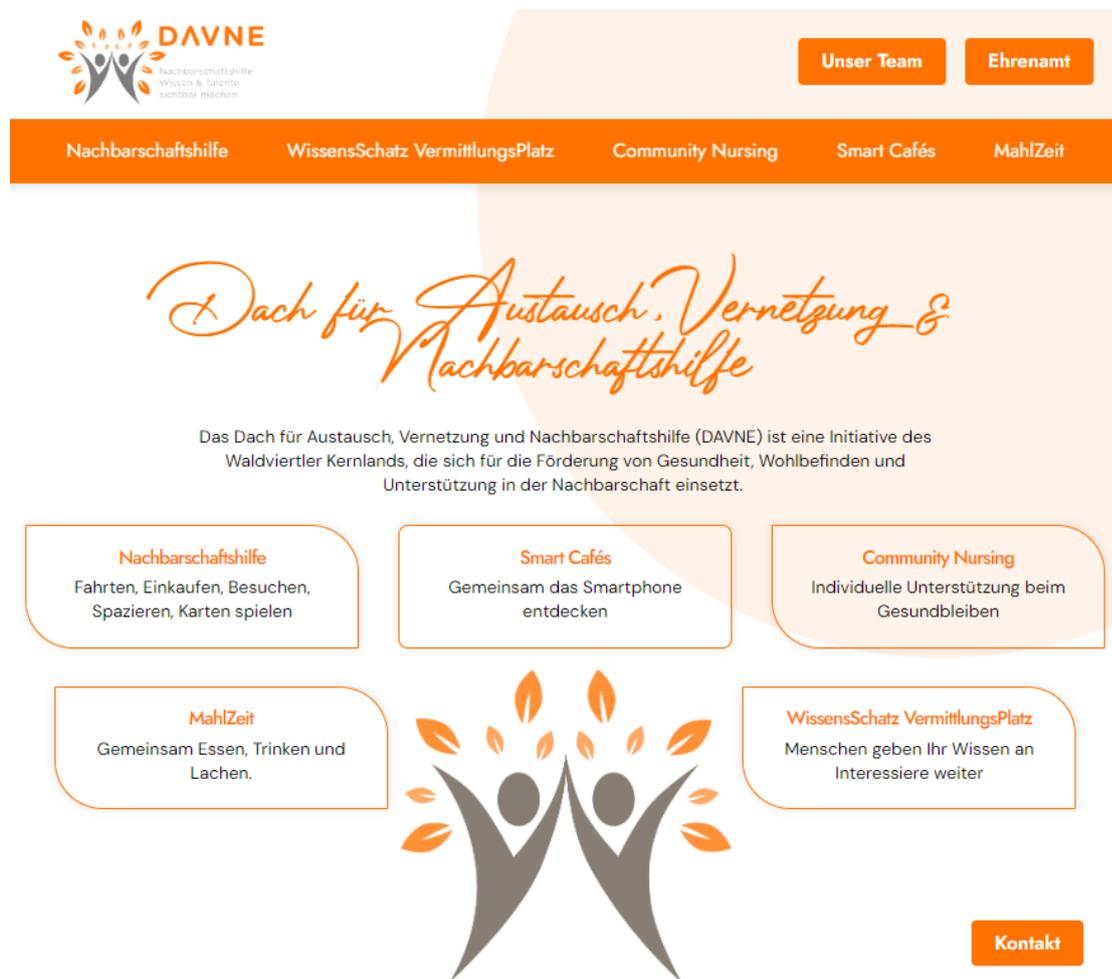
Eine der größten Herausforderungen in diesem Projektbereich besteht nicht nur darin, Personen zu finden, die besondere Talente und Fähigkeiten besitzen, sondern auch in der Betreuung der Plattform.

In dieser Altersgruppe kommt es häufig zu plötzlichen gesundheitlichen Veränderungen oder sogar zum Tod von Ressourcengebern und Ressourcengeberinnen. Oftmals erfahren die Projektverantwortlichen dies erst viel später, beispielsweise wenn sie versuchen, eine Vermittlung durchzuführen. Daher ist es äußerst schwierig, die Plattform immer auf dem neuesten Stand zu halten. Die Projektverantwortlichen stehen nicht in kontinuierlichem Austausch mit den Ressourcengebern, sondern kontaktieren sie nur anlassbezogen. Besonders bei schweren Krankheitsverläufen oder im Fall von beginnender, aber noch nicht diagnostizierter Demenz ist dies immer wieder eine Herausforderung.



## 5. Digitale Plattform für soziale Teilhabe (Infodrehscheibe)

Die Plattform [www.DAVNE.at](http://www.DAVNE.at) wurde geschaffen, um die Angebote der Sozialen Teilhabe im Waldviertler Kernland gebündelt darzustellen.



DAVNE dient als zentrales **Dach für Austausch, Vernetzung und Nachbarschaftshilfe**. Sie umfasst Angebote wie die koordinierte Nachbarschaftshilfe, den WissensSchatz-VermittlungsPlatz, das Angebot der Community Nurses sowie die Angebote der Sozialen Teilhabe mit Smart Café & MahlZeit.

Die Plattform ist so gestaltet, dass jederzeit weitere Partnerprojekte oder Organisationen hinzugefügt werden können.

### 5.1. Digitale Plattform für die Gesunde Region

Es wurde auch intensiv mit den Arbeitskreisleiterinnen der Gesunden Gemeinden (Tut gut!) darüber nachgedacht, wie die Angebote dieser Organisationen gemeindeübergreifend dargestellt werden können.

Dabei wurde schnell deutlich, dass viele Angebote der Gesunden Gemeinde von den Gemeindegänger:innen so gut angenommen werden, dass eine Bewerbung über die Gemeindegrenzen hinweg nicht erwünscht ist. Andere Angebotspunkte wie Vorträge oder

Wandertage sollen jedoch über die Gemeindegrenzen hinaus beworben werden. Trotzdem wurde der Arbeitsaufwand für die Servicing einer weiteren Web-Plattform als eher hoch eingestuft und daher abgelehnt.

Im Austausch wurde deutlich, dass in jeder Gemeinde eine „Tut gut! – WhatsApp-Gruppe“ mit vielen Mitgliedern existiert, die von den jeweiligen Arbeitskreisleiter:innen genutzt wird um die jeweiligen Angebote zu bewerben. Andererseits wünschten sich die Arbeitskreisleiter:innen einen regelmäßigen persönlichen Austausch und eine Plattform, auf der sie sich rasch und ungezwungen untereinander austauschen können.

Um diese beiden Themen zu verbinden, wurde eine „Gesunde Gemeinde WKL-WhatsApp Gruppe“ geschaffen, in der nur Arbeitskreisleiter bzw. Stellvertreter aufgenommen werden. In dieser Gruppe können sich die Arbeitskreisleiter der unterschiedlichen Gemeinden rasch austauschen und vor allem Angebote einstellen, die die anderen Arbeitskreisleiter anschließend über ihre Gemeinde-WhatsApp Gruppe verteilen können. Dadurch ist ein schneller Austausch sichergestellt und Angebote, die in mehreren Gemeinden beworben werden sollen, können einfach verbreitet werden.



## 5.2. Hemmfaktor

Leider war es jedoch nicht möglich, die Angebote aller Akteur:innen in der Region einzubinden. Durch die derzeitige totale Überforderung des Pflege- und Gesundheitssystems fehlen den Akteur:innen die zeitlichen Ressourcen, um gemeinsam eine Plattform zu entwickeln. Insbesondere Ärzte und Hilfsorganisationen konnten aus Ressourcengründen nicht für eine gemeinsame Entwicklung der Plattform gewonnen werden, obwohl sie der Region und dem Projekt sehr wohlwollend gegenüberstehen. Dies zeigt die derzeitige Überlastung des Gesundheitssystems deutlich auf.

## 6. Conclusio

Für eine nachhaltige Implementierung koordinierter Nachbarschaftshilfe ist es entscheidend, eine effiziente Nutzung der Ressourcen sicherzustellen. Die Koordinatorinnen spielen eine zentrale Rolle bei der erfolgreichen Einführung und Weiterführung des Projekts. Um den Aufwand für die Dokumentation und die Vermittlung von Standardanfragen so gering wie möglich zu halten, wurde die DAVNE-Vermittlungs- und Dokumentationsplattform entwickelt. Durch diese Plattform können klassische Vermittlungen sowie die Dokumentation schnell und effizient durchgeführt werden, was entscheidend ist, um das Projekt nachhaltig fortzusetzen.

Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Betreuung und der kontinuierliche Ausbau des EAM-Netzwerks. Die EAM sind der Schlüssel des Projekts, und ihre Betreuung ist eine Kernaufgabe der Koordinatorinnen. "Die Klient:innen brauchen uns, die kommen von selber. Wir brauchen die EAM, um die müssen wir uns kümmern", bringt es eine Koordinatorin auf den Punkt. Ohne eine kontinuierliche Servicierung der EAM kann das Projekt nicht erfolgreich umgesetzt werden. Daher ist es von großer Bedeutung, dass die Koordinatorinnen ausreichend Zeit für die Betreuung des EAM-Netzwerks haben.

Viele Menschen sind in der Lage, anderen zu helfen, sei es durch Fahrdienste oder Besuchsdienste. Für die Durchführung eines Besuchsdienstes ist ein gewisses Maß an Selbstvertrauen erforderlich. Gerade ältere Menschen haben dies oft nicht mehr. Die gesellschaftliche Aufwertung ihrer Fähigkeiten und Ressourcen durch den WissensSchatz-Vermittlungsplatz soll dazu beitragen, dieses Selbstvertrauen zu stärken. Dabei werden nicht nur Talente vermittelt, sondern es wird auch gezeigt, dass jeder, unabhängig vom Alter, seine Fähigkeiten einbringen kann und diese auch gefragt sind.

# 7. Anhang

## 7.1. EAM – Vereinbarung & Job Description

### „Profil“ für ehrenamtliche Mitarbeit

Was möchte ich gerne für andere tun?

- ◊ **Mobilität**  
(Fahr- und Bringdienste, Begleitung zu Behörden, zum Arzt, Einkauf, in die Apotheke, ...)
- ◊ **Soziales Miteinander**  
(Spielnachmittage, Handarbeiten in Gesellschaft, Tratschen, Kartenspielen, ...)
- ◊ **Bewegung**  
(Spaziergehendienste, gemeinsames Turnen, in die Kirche gehen, ...)
- ◊ **Digitalisierung**  
(Erklärung von einfachen Anwendungen wie Telefonieren, WhatsApp, Fotos machen, ...)
- ◊ **Sonstiges**

Wieviel Zeit möchte ich schenken?

\_\_\_\_\_ max. Stunden pro Woche

An welchen bevorzugten Tagen?

- Montag  Dienstag  Mittwoch  Donnerstag
- Freitag  Samstag  Sonntag

Ergänzende Bemerkungen (z.B. Allergien)



### Liebe Interessenten! Liebe Interessentinnen!

DAVNE soll dazu beitragen, dass die Menschen länger und gesund in unserer Region leben können. Um dieses Ziel zu erreichen, baut DAVNE auf nachstehenden Säulen auf:

#### Vermittlung von nachbarschaftlichem Angebot

Dabei werden nachstehende nachbarschaftliche Hilfeleistungen von ehrenamtlichen Helferinnen übernommen:

- **Mobilität:** Fahr- und Bringdienste, Einkaufsservice, Medikamentservice, usw.
- **Soziales Miteinander:** Besuchsdienste, Spielnachmittage, Handarbeiten in Gesellschaft, usw.
- **Sport & Fitness:** Spaziergehendienste, gemeinsam Turnen, usw.
- **Digitalisierung:** individuelle Erklärung des Smartphones, gemeinsame Recherche im Internet, usw.

#### Sichtbarmachen der Ressourcen und Vernetzung der Generationen

Viele ältere Personen verfügen über Wissen, Talente und Fähigkeiten, die anderen fehlen. Diese Talente und Fähigkeiten werden erhoben und ebenfalls auf der Plattform dargestellt und so auch anderen Generationen zugänglich.

#### Infodrehscheibe

Auf der Plattform werden alle Angebote zur Gesundheitsförderung, welche in der Region bereits etabliert sind, gebündelt dargestellt.

Das Angebot von DAVNE ist digital und analog zugänglich und für alle Einwohner:innen des Waldviertler Kernlands kostenlos.

#### Ehrenamtlich aktiv werden!

DAVNE ist nur durch das Zusammenhelfen vieler Menschen möglich. Werden auch Sie ehrenamtlicher oder ehrenamtliche Mitarbeiter:in bei DAVNE. Dabei entscheiden Sie:

- wieviel Zeit Sie in der Woche einsetzen möchten
- welche Art von Diensten Sie übernehmen würden
- an welchen Wochentagen Sie zur Verfügung stehen
- ob Sie einen bestimmten Dienst annehmen oder nicht

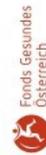


Sie können Ihren Einsatz flexibel gestalten, sind personenunfall- und personenhaftpflichtversichert und erhalten für Fahrten das amtliche Kilometergeld. Wir organisieren für Sie interessante Kurse oder Vorträge. Sie lernen nette Gleichgesinnte kennen und werden von unseren Standort-Koordinatorinnen gut betreut.



Bundesministerium  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz

Gesundheit Österreich  
GmbH



Erleitet aus dem Mitteln von Gesundheitsförderung 2014 und des Fonds Gesundes Österreich



Bundesministerium  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz

Gesundheit Österreich  
GmbH



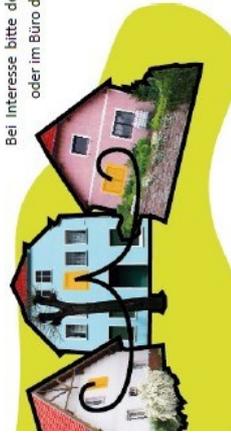
Erleitet aus dem Mitteln von Gesundheitsförderung 2014 und des Fonds Gesundes Österreich



## Ehrenamtliche Mitarbeit

Nachname	
Vorname	
Postleitzahl	
Wohnort, Hausnummer	
Tel. – Handy	
Tel. – Festnetz	
E-Mail	
Datum	

Wir würden uns freuen, Sie als ehrenamtliche Mitarbeiterin oder Mitarbeiter begrüßen zu dürfen!



Bei Interesse bitte den Bogen mit Ihren Daten auf Ihrem Gemeindeamt oder im Büro des Waldviertler Kernlands abgeben.  
 Verein Waldviertler Kernland  
 Unterer Markt 10  
 3631 Ottenschlag  
 02872 / 200 79 40  
[office@waldviertler-kernland.at](mailto:office@waldviertler-kernland.at)  
[www.waldviertler-kernland.at](http://www.waldviertler-kernland.at)



## WICHTIGES für die ehrenamtliche Tätigkeit!

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen erbringen **keine Pflegedienste** (wie z.B. Verabreichung von Medikamenten, Essenseingabe, Begleitung auf WC, Waschen der Klient:innen) sowie **keine hauswirtschaftlichen Dienste** (wie z.B. bügeln, putzen, waschen, kochen, Gartenarbeiten).

Alle ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen unterliegen keinem Dienstvertrag und keinen vorgeschriebenen Dienstzeiten. Wir erwarten uns jedoch, dass **getroffene Terminvereinbarungen eingehalten werden**. Sollte dies **nicht möglich** sein, bitten wir die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen, die **Koordinatorinnen rechtzeitig zu benachrichtigen**.

Für die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen werden **Kurse und Vorträge** zu Themen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich organisiert; an diesen kann freiwillig teilgenommen werden.

Im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit sind die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen **persönlichhaftpflicht- und personenunfallversichert**. Den Mitarbeiter:innen entstehen dadurch **keine Kosten**.

Die ehrenamtliche Mitarbeit begründet **keinen Anspruch auf eine finanzielle Abgeltung oder Anstellung**. Für gefahrene Kilometer im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit (Fahrtenbuch) werden vom Verein **€ 0,42/Kilometer als Kostenersatz** geleistet.

Ein **Ausstieg** aus dem ehrenamtlichen Engagement ist ohne Angabe von Gründen **jederzeit möglich**. Wir bitten aber um rechtzeitige Bekanntgabe.

Die ehrenamtliche Tätigkeit orientiert sich an den jeweils geltenden COVID-19 Maßnahmen. Sollten Sie sich für eine ehrenamtliche Mitarbeit interessieren, bitten wir Sie uns **nachstehenden Fragebogen** auszufüllen sowie um Ihre Kontaktdaten.

**Keine der Angaben auf der Rückseite ist verpflichtend!**



DAVNE ist Teil der Initiative „Auf gesunde Nachbarschaft“.

Unter diesem Motto setzt der Fonds Gesundes Österreich seit 2012 erfolgreich auf das gesundheitsfördernde Potenzial von guten Nachbarschaften in Gemeinden, Städten und Regionen. Die aktuelle Phase der Initiative stellt die „Gesundheit für Generationen“ in den Mittelpunkt: Denn alle Menschen, aber insbesondere ältere Frauen und Männer, können von dem Miteinander und der Unterstützung in funktionierenden Nachbarschaftsnetzwerken gesundheitlich profitieren.

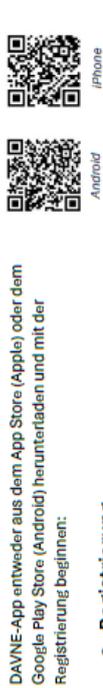
Lesen Sie mehr darüber auf [www.gesunde-nachbarschaft.at](http://www.gesunde-nachbarschaft.at)!



**Auf gesunde Nachbarschaft!**

## 7.2. Handout EAM-Einschulung

**DAVNE**  
**Nachbarschaftshilfe App**  
 Verein Waidviertler Kerntland  
 Tel.: 02872/200 79 40  
 davne@waidviertler-kerntland.at  
[www.davne.at](http://www.davne.at)



DAVNE-App entweder aus dem App Store (Apple) oder dem Google Play Store (Android) heruntergeladen und mit der Registrierung beginnen:

### a. Registrierung

Bitte Daten eingeben und einen Benutzernamen festlegen. Der Benutzername wird bei jeder Anmeldung auf der App benötigt, daher ist es wichtig, sich diesen gut zu merken!

**Mein Benutzername:** \_\_\_\_\_

Das Passwort muss aus mindestens 6 Zeichen bestehen und sollte gut merkbar sein. Das Zurücksetzen des Passworts ist möglich, dauert jedoch einige Tage. Sollten Sie das Passwort vergessen, kontaktieren Sie am besten Ihre Koordinatorin.

**Mein Passwort:** \_\_\_\_\_

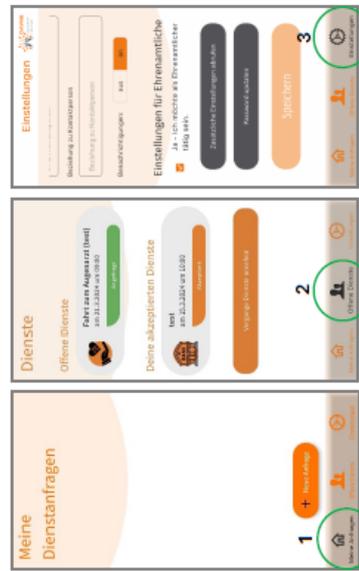
### b. Aufbau der App

Nach erfolgreicher Registrierung können Sie sich gleich in der App einloggen. Im unteren Bereich haben Sie drei Menüpunkte:

**1 Meine Anfragen:** Auf dieser Seite können Sie Dienst erstellen und erhalten einen Überblick über Ihre angefragten Dienste. Zum Beispiel: Wenn Sie einen Arzttermin haben und jemanden benötigen, der Sie fährt oder jemanden suchen, der mit Ihnen spazieren geht.

**2 Offene Dienste:** Auf dieser Seite sehen Sie, ob jemand in Ihrer Umgebung Unterstützung benötigt, wenn Sie als Ehrenamtliche/r aktiv sind. Auf der Rückseite dieses Dokuments wird die Nutzung der App für Ehrenamtliche Schritt für Schritt erklärt.

**3 Einstellungen:** Unter diesem Punkt finden Sie alle Ihre persönlichen Einstellungen, welche Sie dort auch jederzeit ändern können.



**DAVNE**  
**Nachbarschaftshilfe App**  
 Verein Waidviertler Kerntland  
 Tel.: 02872/200 79 40  
 davne@waidviertler-kerntland.at  
[www.davne.at](http://www.davne.at)

### c. Dienste als Ehrenamtliche annehmen & abschließen

Der Menüpunkt "Offene Dienste" bietet Ehrenamtlichen die Möglichkeit:

**Offene Dienste einzusehen:**

Hier können Sie alle offenen Dienste einsehen und sich freiwillig dafür melden. Es werden nur Dienste angezeigt, die mit Ihren festgelegten Einstellungen übereinstimmen:

- o in den von Ihnen gewählten Gemeinden
- o an den von Ihnen gewählten Tagen
- o in der von Ihnen gewählten Art des Dienstes (Kategorie)

**Akzeptierte Dienste anzunehmen:** In diesem Abschnitt können Sie einsehen, welche Dienste Sie bereits zugesagt haben. Mit einem Klick auf den Dienst erhalten Sie alle erforderlichen Daten für die Erfüllung des Dienstes.

**Verzögerte Dienste zu überprüfen:** Hier können Sie einsehen, wann und wem Sie bereits geholfen haben.

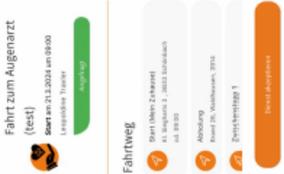


### Dienste akzeptieren:

Wenn Sie einen "Offenen Dienst" anklicken, erhalten Sie alle relevanten Informationen zu diesem Dienst:

- Datum und Uhrzeit des Dienstes.
- Name des Klienten.
- Abholort des Klienten.
- Veranstaltungsort des Dienstes.

Wenn Sie bereit sind, diesen Dienst zu übernehmen, müssen Sie ihn nur akzeptieren. Sobald Sie den Dienst akzeptiert haben, wird er bei Ihnen in Ihrer Liste der "Akzeptierten Dienste" aufgeführt.



### Dienst abschließen:

Um einen Dienst abzuschließen, führen Sie bitte folgende Schritte in der App durch:

1. Klicken Sie auf den akzeptierten Dienst und wählen Sie die Option "Abschließen".
2. Fassen Sie gegebenenfalls die Fahrtroute an, indem Sie zusätzliche Zwischenstopps hinzufügen.
3. Tragen Sie im letzten Schritt die Endzeit ein, zu der Sie den Dienst beendet haben, und erfassen Sie etwaige sonstige Kosten. Bitte klären Sie im Vorfeld mit der Koordinatorin der Region, welche Kosten vom Projekt übernommen werden und welche Kosten gegebenenfalls vom Klienten zu tragen sind (z. B. Parkgebühren, Mautgebühren).
4. Schließen Sie abschließend den Dienst ab.
5. Im Anschluss erhalten Sie eine Information darüber, wie viele Kilometer Sie bei diesem Dienst zurückgelegt haben.



**d. Dienste anlegen (1) → Sie benötigen Unterstützung von einem Ehrenamtlichen**

Auf der Seite "Meine Dienstanfragen" können Sie durch Klicken auf den Button "+ Neue Anfrage" eine Dienstanfrage erstellen. Hier sind die Schritte dazu:

1. Wählen Sie die **Kategorie** aus, der Ihr Dienst zuordenbar ist. Sie können nur eine Kategorie auswählen. Möchten Sie an einem Termin mehrere Aktivitäten machen, z.B.: Arztbesuch, Einkaufen,... dann wählen Sie die Kategorie aus, die am wichtigsten ist.

2. Geben Sie einen **Titel** an, zum Beispiel: "Fahrt zur Apotheke" oder "Arztbesuch bei Dr. Steiner".
3. Falls erforderlich, geben Sie eine **zusätzliche Beschreibung** ein z.B. Hundalterlie, mit Rollator, ...

4. Geben Sie das **Datum** und die **Uhrzeit** des Termins ein. Sollten sie mehrere Termine bei einem Dienst haben, brauchen Sie nur die **Uhrzeit** des ersten Termins angeben. Die **Eingabe** sollte mindestens 3 Tage vor dem Termin erfolgen. Je früher wir wissen, wann Sie Unterstützung benötigen, desto leichter ist es einen Ehrenamtlichen zu finden.

5. Geben Sie den **Standort** des Termins ein. Sie können auch nach dem Namen des Ortes oder der Person suchen, zum Beispiel "Dr. Schindler Zwettl". Es werden dann unterschiedliche Vorschläge gemacht, aus denen Sie auswählen können.

Es besteht auch die Möglichkeit, weitere **Zwischenstopps** einzugeben.

**Anfrage erfolgreich**

Die neue Dienst-Anfrage wurde erfolgreich erstellt. Bitte beachten Sie, dass die Anfrage erst nach ca. 30 Minuten in der App sichtbar ist. Sie können die Anfrage jederzeit löschen. Sollten Sie die Anfrage löschen, wird sie nicht mehr in der App angezeigt.

