

Innovative Dienstleistung

Beratung per Chat oder Videotelefonie

**Die Corona-Pandemie hat gezeigt: Für eine persönliche Beratung braucht es den direkten Kontakt nicht in jedem Fall. Oft reicht auch ein Gespräch per Videotelefonie. Neu bietet Pro Senectute beider Basel diese Möglichkeit als erste soziale Institution der Region mit einer einfachen Internetlösung auf ihrer Website an.**

Pro Senectute beider Basel engagiert sich für ältere Menschen – seit langem auch mit digitalen Lösungen. Dazu gehören die Handy-, Tablet und Computerkurse für Einsteiger und Fortgeschrittene oder das beliebte Digital Café. Das Know-how in diesem Bereich half der gemeinnützigen Stiftung auch während der Pandemie. So konnte sie rasch einen Teil ihrer Sprach- und Sportkurse virtuell anbieten. Damit hatte sie Erfolg: Viele ältere Kundinnen und Kunden nutzten das Angebot.

#### **Via Website mit dem Berater chatten**

Die guten Erfahrungen mit den digitalen Lösungen haben nun Eingang in den normalen Alltag von Pro Senectute beider Basel gefunden. Wer die Website mit dem Handy, Tablet oder Computer aufruft, findet unten rechts die Frage «Guten Tag! Wie können wir helfen?» Ein Klick – und schon sieht die Besucherin, ob gerade ein Sozialarbeiter oder die Fachleiterin Sport für ein Gespräch per Chat oder Videotelefonie (mit und ohne Bild) zur Verfügung steht. Bei einzelnen Experten können online auch gleich Termine angefragt oder wieder storniert werden. Auch ein Kontakt via E-Mail ist möglich.

Der Vorteil der ortsunabhängigen Internetlösung: Sie funktioniert auf jedem modernen Browser und ist einfach zu bedienen. Wer mit seinem Handy einigermassen klarkommt, kann mit der neuen Technik umgehen. Man muss kein Programm herunterladen und sich auch nirgends registrieren. Die Kommunikation ist Ende-zu-Ende verschlüsselt, die Sicherheit ist garantiert. Ein weiterer Vorteil: Eine zusätzliche Person kann zu einem Dreiergespräch eingeladen werden: Das ist nützlich, da Angehörige oft nicht am gleichen Ort wie ihre betagten Eltern wohnen.

Im Moment sammelt Pro Senectute beider Basel, welche die Internetlösung als erste soziale Organisation der Region nutzt, Erfahrungen mit dem neuen Angebot. In der ersten Woche haben schon einige Besucherinnen und Besucher der Website die Chatfunktion genutzt.

> [www.bb.prosenectute.ch](http://www.bb.prosenectute.ch)