

Bürgerservice

kompetent und barrierefrei!

Das Bürgerservice kann die zentrale, kommunale Drehscheibe für BürgerInnen sein, um relevante Informationen für den Alltag und das Zusammenleben in der Gemeinde zu erhalten. Das gilt z.B. in Gesundheitsbelangen dann, wenn BürgerInnen Auskunft über regionale Gesundheitsdienstleistungen, über Veranstaltungen und Aktivitäten zur Gesundheitsförderung, über mobile Dienste, Pflege- und Betreuungsangebote sowie über Angebote wie Seniorentaxis erhalten. Gemeinden erleichtern mit einem solchen Bürgerservice ihren EinwohnerInnen die Orientierung und schaffen Zugang zu qualitätsgesicherter Gesundheitsinformation. Gemeinden tragen damit dazu bei, die Gesundheitskompetenz älterer BürgerInnen zu stärken. Die wesentlichen Fragen für Gemeinden lauten:

Zu welchen gesundheitsbezogenen Fragen erwarten ältere Menschen von der Gemeinde Information?

**Gibt es zu diesen Fragen gutes Infomaterial und bietet die Gemeinde das bereits an?
Falls nicht: Wie kommt sie zu entsprechenden Infos und passendem Material?**

Ziel Das Bürgerservice versteht sich als Anlaufstelle und Drehscheibe für regionale, gesundheitsbezogene Fragen und unabhängige Information: Das aufgelegte Infomaterial im Gemeindeamt entspricht den lokalen Bedürfnissen der Zielgruppe. Das Bürgerservice ist über regionale, gesundheitsbezogene Dienstleistungen und Angebote informiert und gibt dazu kompetent Auskunft. Die Mitarbeitenden sind sensibilisiert, sich um die Anliegen, Sorgen und Ängste älterer Menschen zu kümmern.

Aus der Praxis



Gerade ältere Menschen schätzen die Möglichkeit, auf „der Gemeinde“ mit jemandem ohne Terminvereinbarung reden zu können und gut verständliche Information zu bekommen. Im Zeitalter von Callcentern und Onlinerecherchen im Internet bietet die Gemeinde damit ein besonderes Service: Einerseits lokales Systemwissen über gesundheitsbezogene Dienstleistungen, Hilfs- und Unterstützungsangebote, über die auch Auskunft gegeben wird. Andererseits durch MitarbeiterInnen der Bürgerservicestelle, die in der Gemeinde bekannt sind und denen man Vertrauen entgegenbringt. Das ermutigt ältere Menschen, mit ihrem Anliegen zu kommen und nach Unterstützung zu fragen, z.B. für eine Kontaktaufnahme mit der Pflegedienstleitung des regionalen Pflegewohnheims.



Informationen bündeln und unabhängig beraten

Ältere Menschen wünschen sich eine Anlaufstelle, an der alle wichtigen Informationen zum Thema Pflege und Betreuung zusammenlaufen. Müssen sie sich mit ihren Fragen an viele unterschiedliche Stellen wenden, fühlen sie sich schnell überfordert. In Betreuungssituationen ergeben sich oft überraschend und ungeplant Fragen. Da hilft es zu wissen, an wen man sich wenden kann:

*„Wenn ich mir vorstelle, dass ich heute oder morgen irgendeine Hilfe brauche - es gibt so viele, das Palliativ und die Caritas und das und das und das. Ich muss Ihnen ganz ehrlich sagen, ich wüsste momentan nicht, wen ich als erstes konsultieren sollte.“ (Herr Wagner)**

Viele wünschen sich das Gemeindeamt als erste Anlaufstelle. Ältere Menschen erwarten sich dort professionelle Unterstützung bei der Einschätzung ihrer persönlichen Situation. Sie brauchen jemanden, der ihnen Orientierung gibt und sie unabhängig beraten kann:

*„Und da wäre es [...] sehr wertvoll, wenn es in jeder Gemeinde eine Telefonnummer [...] gibt, die ich anrufen kann, wenn ich in einer schwierigen Situation bin. Und von der Gemeinde aus wird dann gesagt, bitte etwas Geduld, wir kommen, nicht in der nächsten Minute, aber morgen sind wir bei Ihnen, schauen uns das an, wie die Verhältnisse sind und geben Ihnen dann einen Rat, was für Sie am Gescheitesten wäre, nämlich von der finanziellen Seite her und von der Organisation her.“ (Herr Wagner)**



Sich kümmern

Immer wieder zeigt sich, dass unabhängige Fachberatung nicht genug ist. Denn Betreuungssituationen können sich zuspitzen und überfordern Betreuende zuweilen. Betroffene wünschen sich für solche Fälle eine Ansprechperson in der Gemeinde, die verlässlich da ist und einem unter die Arme greift.

*„[...] dass es wirklich in der Gemeinde eine professionelle [...] Person gibt, die ich anrufe und sagen kann, jetzt bin ich in Schwierigkeiten, ich weiß nicht mehr [weiter], ich bin in Trance, weil das und das ist passiert, bitte kommen.“ (Herr Huber)**



Soziale und räumliche Barrierefreiheit schaffen

Eine zentrale Ansprechperson für den Erstkontakt sorgt für Orientierung und vermittelt Sicherheit. Besonders ältere Menschen schätzen es, wenn sie persönlich dabei unterstützt werden, sich in einem fremden Gebäude zurechtzufinden.

Auch das Ausfüllen von Formularen kann eine Hürde darstellen: Formulare sind häufig unübersichtlich, Begriffe unverständlich, Schrift und Ausfüllfelder zu klein. Nicht selten befürchten ältere Menschen, etwas zu übersehen oder falsch zu machen. Eine „persönliche Ausfüllhilfe“ beim Bürgerservice erleichtert diese Schritte:

*„Das Personal ist sehr hilfsbereit, sie helfen einem sehr weiter. Zum Beispiel bei Formularen helfen sie vor allem den älteren Personen. Sie haben mir nicht nur den Stempel hinaufgegeben. Die Person kommt ja deswegen, weil sie das daheim nicht ausfüllen kann und die Fragen so winzig sind oder zweistellig, dass man selber nicht weiß, was man richtig hineinschreibt. Ich gehe dann direkt hin zur Servicestelle und das wird gemacht.“ (Herr Brunner)**

Neben der sozialen Barrierefreiheit sind auch räumliche Aspekte wichtig:

*„Ich hab nur gestaunt bei der Krankenversicherung, eine jede Tür öffnet sich [automatisch]. Du kommst dorthin mit deinen Krücken und die Tür öffnet sich und du kannst hineingehen.“ (Herr Brunner)**

* Alle Aussagen stammen aus Gruppendiskussionen mit älteren Menschen im Rahmen des Projekts AGIL.

Für die Praxis



CHECKLISTE: Ältere Menschen nehmen das Bürgerservice unter die Lupe




Die Checkliste liefert das Gerüst für ein kleines Projekt, das darauf abzielt, die angebotene Information am Gemeindeamt bestmöglich an die Bedürfnisse älterer Menschen anzupassen. Außerdem ermöglicht es den teilnehmenden Älteren, im Gemeindeleben sichtbar zu werden, an ihm teilzuhaben.

Der Check der Servicestelle ist als Unterstützung für die Gemeinde gedacht, die so Rückmeldungen direkt von BürgerInnen erhält. Informieren Sie daher BürgermeisterIn, die Amtsleitung oder die Leitung der Bürgerservicestelle offen über das Vorhaben, damit sie ihm positiv gegenübersteht. Wir empfehlen, das kleine Projekt extern begleitet, z.B. im Rahmen der Gesunden Gemeinde, umzusetzen.

1.	Vorbereitungen	Erläuterungen	✓
1.1	Ein Planungsteam gründen	Damit das Projekt für Bürgerservice und BürgerInnen möglichst viel bringt, lohnt es sich, das Vorhaben zu planen. Gewinnen Sie für das Planungsteam Verantwortliche aus der Gemeinde wie die Amtsleitung oder die Sozialreferentin/den Sozialreferenten als Teammitglieder. Binden Sie dann unterschiedliche Bevölkerungsgruppen ein, damit nicht nur für, sondern auch mit BürgerInnen analysiert und gestaltet wird.	
1.2	BürgerInnen aus der Zielgruppe als PartnerInnen gewinnen	Für die Umsetzung ist es wichtig, dass die beteiligten BürgerInnen Interesse haben, das Bürgerservice zu nutzen. Beachten Sie, dass sich (ältere) Menschen in Bezug auf ihr Geschlecht, ihre Gesundheit, Mobilität, Selbstständigkeit, finanzielle Situation, soziale und kulturelle Herkunft unterscheiden. Je heterogener die prüfende Gruppe zusammengesetzt ist, umso unterschiedlicher sind die Sichtweisen, die in den Check der Bürgerservicestelle einfließen. So sind auch unterschiedliche Bedürfnisse älterer Menschen gut abgedeckt. Aber Achtung: Heterogenität ist aufwändig. Denn sie entsteht meist nicht zufällig, sondern braucht Kriterien für die Auswahl der VertreterInnen unterschiedlicher BürgerInnengruppen. Es kann z.B. schwierig sein, Menschen mit wenig formaler Bildung oder wenig Einkommen zu erreichen.	

	Vorbereitungen	Erläuterungen	✓
	Fortsetzung: BürgerInnen aus der Zielgruppe als PartnerInnen gewinnen	Einfacher ist es, mit einer bereits bestehenden Gruppe zu arbeiten, weil sich die Menschen vertraut sind. Noch einfacher wird es, wenn sich die Gruppe zum gewohnten Termin am vertrauten Ort trifft, etwa zum Erzählcafé oder beim Seniorentreff und von dort zum Bürgerservice geht. Der Nachteil ist, dass sich die Sichtweisen der Menschen aus dieser Gruppe vielleicht sehr ähneln. Wägen Sie daher die Vor- und Nachteile der gewählten Vorgangsweise im Planungsteam ab. Eventuell hilft es, z.B. mit mehreren bestehenden Gruppen zu arbeiten.	
1.3	Datum und Uhrzeit für den Check abstimmen	Vermeiden Sie für den Check Zeiten mit viel Parteienverkehr. Stimmen Sie den Zeitpunkt mit der Leitung vom Bürgerservice ab und besichtigen Sie den Ort im Vorfeld.	

2.	Durchführung	Erläuterungen	✓
2.1	Ablauf mit den teilnehmenden BürgerInnen klären und Kriterien für den Check besprechen	Laden Sie die testenden BürgerInnen zu einem Treffen ein oder besuchen Sie sie bei einem ihrer Treffen und besprechen Sie das geplante Vorhaben: <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf klären • Zeitlichen Rahmen festlegen • Auf Fragen und Wünsche eingehen Besprechen Sie mit den Teilnehmenden, was für sie ein Bürgerservice seniorenfreundlich oder barrierefrei macht, was Zugang zu (Gesundheits-)Information für sie bedeutet. Tipp! Die Teilnehmenden sollen sich bei dieser Arbeit wohlfühlen. Sorgen Sie für eine angenehme Atmosphäre, bieten Sie Kaffee oder Tee und z.B. Obst oder Kuchen an.	
2.2	Impulsfragen für den Check beim Bürgerservice vorbereiten	Die teilnehmenden TesterInnen bilden drei Gruppen, die jeweils einen bestimmten Aspekt beim Bürgerservice unter die Lupe nehmen. Als Vorbereitung erhält jede Gruppe Impulsfragen, die von den Teilnehmenden ergänzt werden können:	

	Durchführung	Erläuterungen	
	<p>Fortsetzung:</p> <p>Impulsfragen für den Check beim Bürgerservice vorbereiten</p>	<p>Gruppe 1: Schriftliches Infomaterial</p> <ul style="list-style-type: none"> • An welchem Ort im Gemeindeamt werden schriftliche Informationsmaterialien präsentiert? • Zu welchen Themen liegen in welcher Form Materialien auf? • Passen diese Informationen zum Bedarf? • Sind die angebotenen Informationen inhaltlich hilfreich? • Sind diese Informationen klar, übersichtlich und gut lesbar (Schriftgröße, Abstände zwischen den Zeilen, Farben, Bilder ...)? • Sind die Informationen gut verständlich? • Welche Information fehlt aus Ihrer Sicht? <p>Gruppe 2: Persönliche Auskunft beim Bürgerservice</p> <p>Überlegen Sie sich im Vorfeld dafür ein konkretes Anliegen wie z.B. die Anmeldung für eine Fahrt mit dem Seniorentaxi oder eine Nachfrage zu Angeboten und Preisen der Pflgewohnheime in der Region.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gibt es eine klare Ansprechperson für den Erstkontakt? • Fühlen Sie sich mit Ihrem Anliegen verstanden? • Haben Sie das Gefühl, dass die Ansprechperson Zeit für Sie hat? • Verstehen Sie, was Ihnen die Ansprechperson sagt? • Haben Sie das Gefühl, nachfragen zu können, wenn Sie etwas nicht verstehen? • Ist die erhaltene Information für Ihr Anliegen hilfreich? • Werden Sie aktiv aufgefordert, (weitere) Fragen zu stellen? 	

	Durchführung	Erläuterungen	✓
	<p>Fortsetzung:</p> <p>Impulsfragen für den Check beim Bürgerservice vorbereiten</p>	<p>Falls Sie ein Formular ausfüllen müssen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wird Ihnen das Formular erklärt? • Unterstützt Sie die Ansprechperson beim Ausfüllen? • Erklärt sie Ihnen, was mit dem ausgefüllten Formular passiert? • Können Sie das Formular direkt beim Gemeindeamt lassen oder müssen Sie es an einer anderen Stelle abgeben? <p>Gruppe 3: Räumliche Gegebenheiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie das Gemeindeamt barrierefrei erreicht? • Können Sie sich im Gemeindeamt orientieren? Finden Sie gleich, was Sie suchen (z.B. das Bürgerservicebüro, die Toilette)? • Sind die Räume klar beschriftet? • Ist die Beschriftung der Räume gut zu lesen? • Gibt es Sitzgelegenheiten? • Gibt es Abstellmöglichkeiten z.B. für Taschen oder Gehbehelfe? • Gibt es Tische oder Stehtische zum Ausfüllen von Formularen? Sind Kugelschreiber oder Stifte zum Ausfüllen verfügbar? • Können Sie sich im Gemeindeamt barrierefrei (z.B. zu den Toiletten) bewegen? 	
2.3	Bürgerservice unter die Lupe nehmen	Die verschiedenen Gruppen versuchen in jeweils etwa 15-20 Minuten genügend Information für die Beantwortung ihrer Fragen zu sammeln.	

3.	Reflexion	Erläuterungen	✓
3.1	Erfahrungen dokumentieren	Nach dem Besuch beim Bürgerservice treffen sich die verschiedenen Gruppen und tauschen ihre Erfahrungen aus. Diese werden pro Gruppe auf einem Blatt/Plakat gesammelt. So entsteht eine Dokumentation.	

	Reflexion	Erläuterungen	✓
3.2	Stärken und Schwächen formulieren	<p>Nun wird gemeinsam festgehalten, was gut funktioniert, um das dem Bürgerservice rückzumelden.</p> <p>Im nächsten Schritt geht es um Verbesserungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wodurch kann die schriftliche Information verbessert werden? • Wodurch können persönliche Auskünfte verbessert werden? • Was würde die räumlichen Gegebenheiten verbessern? 	

4.	Nachbereitung und Nachhaltigkeit	Erläuterungen	✓
4.1	Ergebnis protokollieren	<p>Damit ältere BürgerInnen zukünftig ein (noch) besseres Service erhalten und das Bürgerservice konkret weiß, wie es seine Serviceleistungen verbessern kann, entsteht ein schriftliches Protokoll. Es enthält die gesammelten Stärken, aber auch Vorschläge, um die vorhandenen Schwächen auszugleichen. Geäußerte Wünsche können z.B. als direkte Zitate der Wortmeldungen anonymisiert angeführt werden. Die Aussagen sind so persönlich und meist konkreter.</p> <p>Folgende Fragen sind hilfreich, um ein Ergebnisprotokoll zu erstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Stärken haben wir beim Bürgerservice erlebt? • Welche Schwächen sind uns aufgefallen? Was fehlt aus unserer Sicht? • Was empfehlen wir, um die Schwächen auszugleichen? • Was glauben wir, dass davon kurzfristig und ohne großen Aufwand umsetzbar ist? • Wo empfehlen wir längerfristig, Änderungen anzudenken? Wie können diese Veränderungen ausschauen? 	

4.	Nachbereitung und Nachhaltigkeit	Erläuterungen	✓
4.2	Ergebnisprotokoll am Runden Tisch vorstellen und diskutieren	<p>Stellen Sie als Planungsteam mit allen teilnehmenden BürgerInnen oder zumindest mit einem Teil von ihnen das Ergebnis vor. Laden Sie dafür die MitarbeiterInnen der Bürgerservicestelle zu einem Runden Tisch. Vielleicht ist es sinnvoll, weitere Personen zu einer Diskussion einzuladen. In Frage kommen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BürgermeisterIn • Amtsleitung • Für Gesundheit und Soziales zuständige GemeinderätInnen • Ältere Menschen 	



Zum Weiterlesen & Herunterladen

Das vorliegende Praxistool unterstützt Sie dabei, **mit BürgerInnen gesundheitskompetent zu kommunizieren**. Dieses und weitere Praxistools zum Themenbereich Gesundheitskompetenz finden Sie hier:

- Bürgerservice kompetent und barrierefrei!: styriavitalis.at/buergerservice/
- Gute Qualität für Angebote sichern: styriavitalis.at/gute-qualitaet/
- Lokale Landkarte zu regionalen Angeboten: styriavitalis.at/lokale-landkarte/

Impressum

Herausgeber: Styria vitalis, Marburger Kai 51, 8010 Graz

In Kooperation mit: Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien

Gefördert durch: Fonds Gesundes Österreich, Land Steiermark (Gesundheit)

Bilder: www.brightpicture.at

Graz, Juli 2020