

Socius-Themenblatt

Anlaufstellen

Inhaltsverzeichnis

1 Grundsätzliches: Warum eine Anlaufstelle aufbauen?	2
2 Ausgestaltung einer Anlaufstelle	2
2.1 Zielgruppen einer Anlaufstelle	3
2.2 Organisation einer Anlaufstelle	3
2.2.1 Unterschiedliche Organisationsmodelle	3
2.2.2 Trägerschaft und Finanzierung einer Anlaufstelle	4
2.3 Angebotsgestaltung der Anlaufstelle	5
2.3.1 Information – Beratung – Begleitung: ein Kontinuum	5
2.3.2 Weitere Leistungen der Anlaufstellen	5
2.3.3 Situativer und ressourcenorientierte Beratungsansatz	5
3 Erfahrungswerte	6
3.1 Aufbau einer Anlaufstelle	6
3.1.1 Vorgehen: Bottom-up oder Top-down?	6
3.1.2 Vernetzung der Akteure	6
3.2 Definition Zielgruppen der Anlaufstelle	7
3.2.1 Zielgruppengerechte Angebote	7
3.2.2 Zielgruppengerechte Kommunikation	8
3.3 Zuständigkeit und Reichweite der Anlaufstelle	8
3.4 Qualitätssicherung und -entwicklung sowie Evaluation	9
3.4.1 Qualitätsmanagement	9
3.4.2 Evaluation der Anlaufstelle	10
3.5 Angebotsinventar als wichtiges Instrument	10
3.5.1 Angebotsinventar erstellen	10
3.5.2 Triage an weitere Unterstützungsangebote	11
3.6 Zugang zur Anlaufstelle sichern	11
3.6.1 Ort, Öffnungszeiten, Kommunikationskanäle	11
3.6.2 Kommunikation und Bekanntmachung der Anlaufstelle	12

Das vorliegende Themenblatt fasst Erkenntnisse aus dem Programm Socius zusammen* und soll eine wertvolle, praxisorientierte Informationsquelle darstellen. Das Programm Socius wurde 2014 von der Age-Stiftung lanciert und umfasst zehn Projekte, in denen während fünf Jahren an guten Lösungen gearbeitet wurde. Eine Kurzform der Erkenntnisse ist die entsprechende Socius-Checkliste. Alle Dokumente sind unter www.programm-socius.ch zu finden.

* Die Erkenntnisse betreffen die Aufbau- sowie die erste Umsetzungsphase der Socius-Projekte, mit Stand Juli 2017, d.h. zwei Jahre Laufzeit der Projekte.

1 Grundsätzliches: Warum eine Anlaufstelle aufbauen?

Eine Anlaufstelle ist ein zentrales, themenübergreifendes Informations- und Beratungsangebot, welches einen niederschweligen Zugang zu Dienstleistungen ermöglicht. Der Aufbau einer Anlaufstelle leistet einen Beitrag zur Orientierungshilfe für all jene, die sich in einer komplexen Angebotslandschaft zurechtfinden müssen.

Eine Lücke schliessen

Es bestehen bereits heute Regelungen und Prozesse im Bereich der Pflege und des Gesundheitswesens, welche die Inanspruchnahme von Dienstleistungen für Seniorinnen und Senioren sowie deren Angehörige erleichtern.

Angebote etwa in den Bereichen «Hilfe und Betreuung», «soziale Teilhabe und Einbindung», Gesundheitserhalt und -förderung» sowie «Wohnen» sind weniger bekannt, und es bestehen weniger Regelungen oder Prozesse, welche die Inanspruchnahme dieser Angebote vereinfachen. Eine Anlaufstelle Alter kann hier wertvolle Orientierungshilfe leisten und schliesst somit eine heute vielerorts bestehende Lücke.¹

Übersicht im Angebotsdschungel

Es besteht eine grosse Palette von Angeboten für Seniorinnen und Senioren und deren Angehörige, weitere Angebote werden laufend aufgebaut. Die Angebote werden allerdings selten koordiniert und auf einander abgestimmt. Dies hat zur Folge, dass die Angebotslandschaft vielerorts unübersichtlich und komplex ist. Die Idee von Anlaufstellen ist, eine Übersicht zu den verschiedenen Angeboten für Seniorinnen und Senioren und deren Angehörigen zur Verfügung zu stellen. Sie können somit wertvolle Informationen zu den Angeboten bereitstellen und die verschiedenen Unterstützungsmöglichkeiten aufzeigen.

Beratung ist notwendig

Wenn Menschen älter werden, treten häufig Schwierigkeiten im Alltag auf, ohne dass für die Betroffenen und ihre Angehörigen immer klar ersichtlich wird, was genau das Problem ist und wie dieses gelöst werden könnte. Im Rahmen einer Beratung können gemeinsam mit den Betroffenen und deren Angehörigen die Problemlage geklärt und mögliche Lösungsschritte identifiziert werden. Eine einfache Information zu bestehenden Unterstützungsangeboten ist zwar wichtig, aber oftmals nicht ausreichend – Beratung ist notwendig. Anlaufstellen, die auch Beratung anbieten, tragen damit konkret zur Verbesserung der Unterstützung älterer Menschen bei.

2 Ausgestaltung einer Anlaufstelle

Die Anlaufstellen Alter werden strukturell und bezüglich Angebotspalette unterschiedlich ausgestaltet. Die nachfolgenden Kapitel zeigen verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten auf.

Im vorliegenden Themenpapier wird der Begriff «Anlaufstelle» im Sinne eines allgemeinen Informations- und Beratungsangebots verwendet. Anlaufstellen werden unterschiedlich genannt, z.B. Fachstelle Alter, Informationsstelle Alter, Beratungsstelle Alter.

¹ In vier Socius Projekten (Basel, Bettlach, Schwyz, Sensebezirk) steht der Aufbau einer Anlaufstelle im Fokus. Andere Projekte wie Horgen verfügen bereits über eine Fachstelle Alter, und gewisse Projekte sehen den Aufbau einer Fachstelle als mögliches Resultat des Socius-Projekts, ohne dass diese bereits fix geplant wäre.

2.1 Zielgruppen einer Anlaufstelle

Eine Anlaufstelle kann für unterschiedliche Zielgruppen aufgebaut werden.

Anlaufstellen für Seniorinnen und Senioren, deren Angehörige und andere Bezugspersonen

Meist werden Anlaufstellen für Seniorinnen und Senioren sowie deren Angehörige aufgebaut. Vereinzelt bestehen auch Anlaufstellen für enger gefasste Zielgruppen, z.B. Seniorinnen und Senioren mit Migrationshintergrund, pflegende Angehörige oder chronisch erkrankte Personen.

Ein Teil älterer Personen mit Unterstützungsbedarf haben keine Angehörigen, oder diese sind für den Zweck der Vermittlung nicht verfügbar. In diesem Fall ist es wichtig, das Angebot auch für andere, nicht verwandte, Vertrauens- und Bezugspersonen sowie für Amtsstellen und Dienstleister niedrigschwellig zur Verfügung zu halten.

Anlaufstellen für Fachpersonen und Organisationen

Anlaufstellen für Fachpersonen aus dem Bereich Alter, oder zentrale Koordinationsstellen für Organisationen, die in verschiedenen Regionen vor Ort Information und Beratung anbieten, sind ebenfalls zu finden.

2.2 Organisation einer Anlaufstelle

2.2.1 Unterschiedliche Organisationsmodelle

Es bestehen je nach den örtlichen Rahmenbedingungen unterschiedliche Organisationsmodelle für Anlaufstellen.

Zentralisierte Stellen

Zentralisierte Anlaufstellen sind alleinig verantwortlich für die Information und Beratung in einer bestimmten Region. Es handelt sich meist um Anlaufstellen auf kommunaler oder regionaler Ebene.

Zentrale Stelle in Zusammenarbeit mit lokalen und spezialisierten Anlaufstellen

Wenn bereits verschiedene Informations- und Beratungsangebote bestehen, kann eine Anlaufstelle Alter auf übergeordneter Ebene als «Eintrittspforte» Information und Beratung anbieten, und verweist dann für eine weiterführende Beratung und Begleitung an lokale oder spezialisierte Stellen. Solche zentralen Anlaufstellen arbeiten mit den lokalen oder bereichsspezifischen Organisationen zusammen, können eine koordinierende Funktion einnehmen und triagieren die Anfragen.

Lokale, regionale und kantonale Ebenen

Die Zuständigkeit der Anlaufstelle ist je nach örtlichen Gegebenheit unterschiedlich definiert. Es bestehen Anlaufstellen

- auf Ebene einer Gemeinde
- auf Ebene einer Region, d.h. sie funktionieren gemeindeübergreifend
- auf Ebene eines Kantons

2.2.2 Trägerschaft und Finanzierung einer Anlaufstelle

Die Trägerschaft und Finanzierung einer Anlaufstelle sind Fragestellungen, die beim Aufbau einer Anlaufstelle eine Herausforderung darstellen.

Trägerschaft

Folgende Fragen stellen sich bezüglich der Trägerschaft einer Anlaufstelle:

- Soll eine Anlaufstelle von einer bestehenden Struktur umgesetzt werden, um damit auf bestehenden Netzwerke und Kompetenzen dieser Struktur aufbauen zu können?
- Wäre eine neutrale, unabhängige, ganz neu geschaffene Anlaufstelle sinnvoll, da diese eventuell mehr Akzeptanz bei den verschiedenen Akteuren finden könnte?

Die Trägerschaft einer Anlaufstelle kann durch einen eigens gegründeten Verein übernommen werden. Diese ist notwendig, wenn noch keine geeignete Organisation, die eine solche Trägerschaft wahrnehmen könnte, besteht. Die Gründung eines neuen Vereins ermöglicht es zudem, Schlüsselakteure im Bereich Alter am Aufbau und Betrieb einer Anlaufstelle zu beteiligen. Im Kanton Schwyz wurde z.B. ein Verein mit Vertretungen der wichtigsten Organisationen (Spitex, Spital etc.) sowie den Gemeinden und der Kantonsverwaltung gegründet.

Wird eine Anlaufstelle durch eine bereits bestehende Organisation aufgebaut und betrieben, kann auf ein bestehendes Netzwerk und Kompetenzen dieser Organisation zurückgegriffen werden. Synergien können besser genutzt werden, z.B. wenn eine Fachorganisation aus dem Bereich Gesundheit ihre Tätigkeit mit jener der Anlaufstelle verbinden kann. Je nach Positionierung dieser Organisation (Bekanntheit, Akzeptanz in der Bevölkerung und bei den Fachpersonen) wird ausserdem der Zugang zur Anlaufstelle erleichtert. Bestehende Organisationen, die Anlaufstellen betreiben, sind sowohl im öffentlichen Sektor (Gemeindeverwaltung) als auch im NPO- oder zivilgesellschaftlichen Sektor (Vereine, Stiftungen) zu finden.

Finanzierung

Die Finanzierungsmodelle für Anlaufstellen sind sehr unterschiedlich. Meist werden sie schrittweise entwickelt. In der Aufbauphase werden Anlaufstellen häufig mit einer Projektfinanzierung ermöglicht. Da diese zeitlich begrenzt ist, muss bereits während der Aufbauphase eine nachhaltige Finanzierung gesucht werden. Um eine solche erwirken zu können, ist die Auswertung der Pilotphase wichtig. Es müssen Leistungen und Wirkung einer solchen Anlaufstelle nachgewiesen werden.

Die langfristige Finanzierung erfolgt einerseits durch Beiträge der öffentlichen Hand (Subventionen, Leistungsaufträge) oder die Anlaufstelle wird in den Regelbetrieb einer Organisation aufgenommen und im Verlauf des normalen Budgetierungsprozesses einberechnet, z.B. im Falle einer Gemeindeverwaltung, die den Budgetposten «Anlaufstelle Alter» bewilligt.

2.3 Angebotsgestaltung der Anlaufstelle

2.3.1 Information – Beratung – Begleitung: ein Kontinuum

Die Anlaufstellen bieten verschiedene Unterstützungsleistungen an. Schematisch kann zwischen folgenden Tätigkeiten unterschieden werden:

Tabelle 1: Beschreibung verschiedener Unterstützungsleistungen

Unterstützungsleistungen	Beschreibung
Information	Die Kunden erhalten Sachinformation. Meist wird nicht vertieft auf die spezifische Situation der ratsuchenden Person eingegangen, sondern es werden generelle Informationen zu einem bestimmten Thema abgegeben.
Beratung	Während einer Beratung wird auf die spezifische Situation der ratsuchenden Person eingegangen. Die Problemstellung wird vertieft abgeklärt, es wird gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten gesucht und allenfalls die Umsetzung dieser Lösungsschritte in die Wege geleitet.
Begleitung	Im Rahmen einer Begleitung wird die ratsuchende Person über eine kürzere oder längere Zeitspanne beim Aufbau eines Unterstützungsnetzwerkes begleitet. Das Case Management gehört ebenfalls zu dieser Form der Unterstützung.
Triage	Im Prinzip kann die Triage, d.h. das Weiterleiten an andere kompetente Stellen, zu jedem Zeitpunkt erfolgen. Wichtig ist, dass Zeitpunkt und Vorgehen für die Triage geklärt sind.

Es handelt sich um eine idealtypische Unterscheidung – die oben genannten Tätigkeiten sind in der Praxis nicht trennscharf auseinander zu halten. Trotzdem ist es sinnvoll, diese Leistungen separat zu betrachten, um Klarheit über die Angebotsinhalte zu erlangen. Dadurch wird sowohl für die ratsuchende Person als auch für die Mitarbeitenden der Anlaufstelle und die finanzierende Institution transparent, was von einer Beratung bei der Anlaufstelle Alter erwartet werden kann. Insbesondere kann geklärt werden, wo die Beratung einer Anlaufstelle anfängt und aufhört, d.h. ab wann und wie an weitere zuständige Stellen triagiert wird.

2.3.2 Weitere Leistungen der Anlaufstellen

Je nach Anlaufstelle übernimmt diese zusätzlich Koordinations- und Sensibilisierungsaufgaben, die über die konkrete, individuelle Unterstützungsleistung hinausgehen. Insbesondere regionale oder kantonale Anlaufstellen, die sich an Fachpersonen und -organisationen richten, koordinieren die lokalen Angebote und sensibilisieren häufig auch ein breites Publikum zu Alterfragen (Öffentlichkeitsarbeit).

2.3.3 Situativer und ressourcenorientierte Beratungsansatz

Die Problemstellungen und Ressourcen der ratsuchenden Personen sind individuell unterschiedlich. Damit die Unterstützung einer Anlaufstelle möglichst optimal verläuft, gilt es, auf die spezifische Situation der ratsuchenden Person einzugehen. Z.B. haben nicht alle pflegenden oder betreuenden Angehörigen die gleichen Bedürfnisse, und brauchen daher unterschiedliche Beratungsangebote. Im Sinne eines ressourcenorientierten Ansatzes sollte die Beratung und Begleitung einer Anlaufstelle Hilfe zur Selbsthilfe leisten.

3 Erfahrungswerte

3.1 Aufbau einer Anlaufstelle

Wie ist beim Aufbau einer Anlaufstelle vorzugehen? Zwei wichtige Punkte, die vor Projektbeginn zu beachten sind, betreffen

- Abwägung, ob eher ein Bottom-up- oder Top-down Vorgehen adäquat ist
- Planung der Vernetzung der Akteure

3.1.1 Vorgehen: Bottom-up oder Top-down?

Ein Bottom-up-Vorgehen findet dann statt, wenn das Organisationsmodell einer Anlaufstelle (Strukturen, Prozesse und Angebote) in einem ersten Schritt an der Basis entwickelt und erst danach die Finanzierung und Trägerschaft bestimmt werden.

- Projekt (Organisationsmodell) – Auftrag – Konsens zur Finanzierung/Trägerschaft finden

Ein Top-down-Vorgehen hingegen liegt dann vor, wenn zuerst die Finanzierung und Trägerschaft an höchster Stelle (z.B. Gemeinderat) entschieden und danach die Aufbau- und Ablauforganisation einer Anlaufstelle definiert werden.

- Politik (Entscheid Trägerschaft/Finanzierung) – Auftrag – Erarbeitung eines Organisationsmodells

Beide Vorgehensweisen sind zielführend, und ihre Anwendung hängt von den lokalen Gegebenheiten ab. Erfahrungen aus den Socius-Projekten zeigen, dass insbesondere die Angebotslandschaft und die damit verbundene Anzahl lokaler Anbieter für Beratungsleistungen zuhanden von Seniorinnen und Senioren ein wichtiger Faktor beim Entscheid bezüglich des Vorgehens ist.

Tipps für die Projektleitungen

Bei vielen Angeboten und Akteuren, die teilweise in Konkurrenz zueinander oder zur neu geplanten Anlaufstelle stehen, kann ein Bottom-up-Vorgehen von Vorteil sein. Die Akteure werden von Anfang an in das Projekt einbezogen, was die Akzeptanz und somit eine spätere Zusammenarbeit im Rahmen der Anlaufstelle fördert.

Falls vorgesehen ist, dass verschiedene Akteure gemeinsam die Trägerschaft für die Anlaufstelle übernehmen, ist ebenfalls ein Bottom-up-Vorgehen sinnvoll. Somit können die Schlüsselakteure von Beginn an «ins Boot geholt» werden.

Top-down-Vorgehen haben den Vorteil, dass wichtige Entscheidungsträger von Anfang an involviert sind. Gerade die politische Legitimierung des Projektes und die Unterstützung durch die politische Ebene erleichtern die Umsetzung einer Anlaufstelle, z.B. indem finanzielle Mittel bereitgestellt und die Zusammenarbeit der Akteure gesichert werden.

3.1.2 Vernetzung der Akteure

Eine gute Vernetzung mit den lokalen Akteuren ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Anlaufstelle. Die Anlaufstelle muss einerseits Kenntnisse über die Angebote der lokalen Leistungserbringer haben, um kompetent beraten zu können (vgl. auch Kapitel 3.5 zum Angebotsinventar). Andererseits arbeitet sie mit den lokalen Leistungserbringern zusammen, indem sie Seniorinnen und Senioren an sie verweist. Je nach Aufgabe der Anlaufstelle koordiniert diese zudem das Angebot für Seniorinnen und Senioren.

Tipps für die Projektleitungen

Widerständen zuvorkommen

Die Erfahrung aus den Socius-Projekten zeigt, dass die lokalen Leistungserbringer möglichst früh in den Aufbau der Anlaufstelle involviert werden sollten, damit die zukünftige Zusammenarbeit auf einer Vertrauensbasis steht. Bei der Vernetzung mit den lokalen Dienstleistern ist zudem auf die Finanzierung ihrer Leistungen zu achten. Je nach Finanzierungsmodell kann eine neu geschaffene Anlaufstelle eine finanzielle Einbusse für lokale Dienstleister bedeuten (weil z.B. eines ihrer Beratungsangebote nicht mehr finanziert wird).

Trennendes überwinden

Zurzeit besteht vielerorts viel Trennendes zwischen den Akteuren, die Unterstützung für Seniorinnen und Senioren anbieten. Sie sind von unterschiedlichen Finanzierungssystemen abhängig (KVG, Soziales) und haben unterschiedliche Entstehungsgeschichten. Die Angebote der Akteure sind selten aufeinander abgestimmt, da sie im Laufe der Zeit unabhängig voneinander entstanden sind. Aus der Perspektive der Akteure besteht daher oftmals Interesse daran, die eigenen Angebote weiterzuführen, und der Aufbau einer Anlaufstelle wird als Konkurrenz wahrgenommen. Eine Anlaufstelle hingegen stellt Zusammenarbeit, Koordination der Angebote und Planung auf der Ebene einer (Versorgungs-) Region in den Vordergrund. Beim Aufbau einer Anlaufstelle gilt es, diese unterschiedlichen Dynamiken zu berücksichtigen und zu thematisieren.

3.2 Definition Zielgruppen der Anlaufstelle

Bei der Planung einer Anlaufstelle ist es zentral, die Zielgruppen des Informations- und Beratungsangebotes zu bestimmen, damit die Dienstleistungen sowie die flankierende Kommunikation adressatengerecht definiert werden. Wie bereits erwähnt (Kapitel 2.1), sind mögliche Zielgruppen einer Anlaufstelle:

- Seniorinnen und Senioren
- Angehörige von Seniorinnen und Senioren
- Pflegende oder betreuende Angehörige (Subkategorie der Angehörigen)
- Andere Vertrauens- oder Bezugspersonen älterer Menschen (privates Umfeld)
- Nicht spezialisierte Stellen oder Dienstleister, die auf Probleme im Alltag älterer Menschen aufmerksam werden
- Fachpersonen aus dem Bereich Alter
- Allenfalls andere Zielgruppen wie chronische Erkrankte mit Symptomen, die auch viele Seniorinnen und Senioren betreffen
- Allenfalls Seniorinnen und Senioren mit Migrationshintergrund oder anderen spezifischen Merkmalen (Stichwort Diversität)

3.2.1 Zielgruppengerechte Angebote

Die Bedarfsabklärung findet im Rahmen der Vorbereitungen einer Anlaufstelle statt. Somit wird es möglich, die Angebote der Anlaufstelle auf den Bedarf der Zielgruppe abzustimmen. Nachfolgend sollen drei spezifische Zielgruppen hervorgehoben werden (Pflegende Angehörige, Migrant/innen und Fachpersonen).

Tipps für die Projektleitungen

Pflegende Angehörige

Erfahrungen aus den Socius-Projekten zeigen, dass die Unterstützungsangebote sehr genau auf die Zielgruppe abgestimmt werden sollten. Dies zeigte sich unter anderem bei der Zielgruppe «Pflegende Angehörige». Innerhalb dieser Zielgruppe kann zwischen verschiedenen Subgruppen von pflegenden Angehörigen unterschieden werden, und diese haben nicht immer die gleichen Bedürfnisse.²

Zielgruppe «Migrantinnen und Migranten»

- Seniorinnen und Senioren mit Migrationshintergrund sind eine potentielle Zielgruppe einer Anlaufstelle. Daher ist das Thema Migration zu berücksichtigen, insbesondere
- die Zusammenarbeit mit den Fachstellen Integration, die ebenfalls zum Thema Migration beraten
- die Zusammenarbeit mit Vereinen von Migrantinnen und Migranten, die selbst ein Beratungsangebot führen
- die unterschiedlichen Haltungen zu Alter, Pflege von Angehörigen und die Vulnerabilität gewisser Communities

Fachpersonen

Es besteht die Möglichkeit, eine regionale oder kantonale Anlaufstelle für Fachpersonen und Fachorganisationen aufzubauen, die die verschiedenen Angebote für Seniorinnen und Senioren in der Region koordiniert. Dies kann z.B. Vernetzung der lokalen Akteure sowie Beratung von Fachpersonen zu Fragen des Bereichs Alter beinhalten. Eine Herausforderung besteht darin, dass lokale Akteure keinen bestimmten Unterstützungsbedarf sehen, auch wenn eine Analyse der Angebotslandschaft zeigt, dass z.B. eine Koordination der Angebote wichtig wäre. Daher bedarf es oftmals vieler Gespräche und Kommunikationsarbeit, um das Angebot der Anlaufstelle für die lokalen Akteure attraktiv zu gestalten und bekannt zu machen.

3.2.2 Zielgruppengerechte Kommunikation

Gerade wenn das Beratungsangebot sich an ein breites Spektrum von Personen richtet, ist es wichtig, die verschiedenen Kommunikationsmassnahmen sorgfältig zu planen. Fragen, die sich stellen, sind:

- Sollen in erster Linie Seniorinnen und Senioren erreicht werden? Wie und wo müssen wir das Angebot der Anlaufstelle bekannt machen, damit wir diese Zielgruppe erreichen?
- Wollen wir auch die Angehörigen und andere Bezugspersonen der Seniorinnen und Senioren direkt ansprechen? Wie müssen unser Angebot und unsere Kommunikation aussehen, damit wir diese Zielgruppe erreichen?

3.3 Zuständigkeit und Reichweite der Anlaufstelle

Verschiedene Fragen rund um Zuständigkeit und Reichweite der Anlaufstelle müssen im Verlauf des Projektes geklärt werden. Die Zuständigkeit der Anlaufstelle kann sowohl auf territorialer Ebene definiert werden, als auch inhaltlich bezüglich Art und Umfang der Angebote.

² Siehe hierzu das «generische Fallmodell», welches im Rahmen des Projektes BasiviA, Bassersdorf vernetzt im Alter, angewandt wird.

Oftmals sind Anlaufstellen für ein bestimmtes Territorium zuständig – auf Ebene Gemeinde, Region oder Kanton. Erfahrungen aus den Socius-Projekten zeigen, dass die Ortsverbundenheit der Anlaufstelle ein wichtiger Erfolgsfaktor sein kann. Die beratenden Mitarbeitenden sind bekannt und mit den lokalen Akteuren gut vernetzt. Dies ist einer der Schlüsselfaktoren für das Gelingen der Beratungs- und Informationsdienstleistung.

Inhaltlich gilt es, das Angebot der Anlaufstelle genau definieren. Diese Frage ist gerade an der Schnittstelle zwischen Informations- und Beratungsleistungen zu klären. Über welche Themen und in welchem Detaillierungsgrad informieren wir? Beraten wir auch? Ab welcher Stufe und wie verweisen wir an weitere Stellen (Triage)? Gerade im Kontext möglicher Konkurrenzsituationen zwischen einer neu geschaffenen Anlaufstelle und bereits bestehenden Informations- und Beratungsangeboten sind diese Abklärungen wichtig, um die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure zu erleichtern. Auch stellen sich diese Fragen stärker, wenn die Anlaufstelle für eine übergeordnete Ebene (Region, Kanton) zuständig ist und somit als zentrale Stelle mit verschiedenen dezentralen Beratungs- und Informationsstellen zusammen arbeiten soll.

Tipps für die Projektleitungen

Diese inhaltliche Abstimmung der Angebote der Anlaufstelle und weiteren lokalen Akteuren kann zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Projekt erfolgen. Je nach Situation kann es von Vorteil sein, zuerst den Aufbau einer Anlaufstelle an sich voranzutreiben und dann erst, in einem zweiten Schritt, zusammen mit den verschiedenen Akteuren das Angebot zu definieren. Es zeigte sich in einem Socius-Projekt, dass dieses Vorgehen bei grösseren Interessenkonflikten notwendig war (zuerst die Akteure «ins Boot holen», dann das Angebot der zentralen Anlaufstelle definieren).

3.4 Qualitätssicherung und -entwicklung sowie Evaluation

Die Qualitätssicherung und -entwicklung, insbesondere der Informations- und Beratungsqualität, ist aus verschiedenen Gründen wichtig:

- Sicherstellen einer professionellen Leistungserbringung (Fachlichkeit, Arbeitsorganisation, Vernetzung) durch ein Qualitätsmanagement
- Überprüfung und Legitimierung der Arbeit (Wirkung aufzeigen, z.B. Kundenzufriedenheit, verbesserte Koordination unter den Leistungserbringern etc.) durch Evaluation

3.4.1 Qualitätsmanagement

Ein Qualitätsmanagement ermöglicht es, zugleich interne Richtlinien zur angestrebten Qualität (z.B. Beratungsqualität: was ist für uns eine gute Beratung?) und Überprüfungsmechanismen einzuführen. Hierzu müssen z.B. Qualitätskriterien für die Information und Beratung festgelegt werden. Qualitätskriterien für Beratung betreffen typischerweise folgende Themenstellungen:

- Zuständigkeit der Anlaufstelle, Inhalte des Beratungsangebots
- Ablauf des Beratungs- und Triageprozesses
- Sicherung des Zugangs zur Anlaufstelle für die definierten Zielgruppen
- Personal: Qualifikation, Weiterbildung, Selbstreflexion
- Dokumentation und Dossiermanagement
- Haltungsfragen (z.B. Ressourcenorientierung, Parteilichkeit)
- Qualitäts- und Beschwerdemanagement
- Sicherheit des Personals
- Vernetzung und Positionierung der Stelle

Tipps für die Projektleitungen

Es bestehen bereits Qualitätskriterien für Beratung in verschiedenen Bereichen, die als Richtlinien verwendet werden können.³ Als Beispiel sollen die Qualitätskriterien aus der Beratung im Bereich Integration erwähnt sein.⁴

3.4.2 Evaluation der Anlaufstelle

Neu geschaffene Angebote können zur Qualitätssicherung und Legitimation systematisch evaluiert werden. Dies wird oftmals von den Geldgebern (z.B. Gemeinderat) verlangt oder ist aus strategischer Sicht angebracht, um das längerfristige Bestehen der Anlaufstelle zu sichern.

Dabei geht es einerseits darum, konkret die Leistungen (im Evaluationsjargon: Output) und das Angebot der Anlaufstelle zu beschreiben. Hierfür kann es hilfreich sein, vorab Kennzahlen zu definieren, z.B. Anzahl und Dauer der Beratungen, Profil der Ratsuchenden, die dann während der Umsetzungsphase der Anlaufstelle systematisch erhoben werden.

Andererseits interessieren die Wirkungen (im Evaluationsjargon: Outcome), welche eine Anlaufstelle erreichen kann. Die zu evaluierenden Wirkungen hängen von den Zielsetzungen der Anlaufstelle ab. Es kann sich um Kundenzufriedenheit, Inanspruchnahme der richtigen Angebote durch die Seniorinnen und Senioren, verbesserte Zusammenarbeit der Anbieter etc. handeln. Wenn Wirkung evaluiert werden soll, müssen diese genau definiert und operationalisiert werden (im Evaluationsjargon: Indikatoren), damit klar wird, was überprüft werden soll. Z.B. kann ein klarer Auftrag zur Koordination und Information bestehen. Was bedeutet denn nun Koordination? Und in welchem Umfang ist die Information zu leisten?

Tipps für die Projektleitungen

Die Evaluation sollte bereits bei Inbetriebnahme geplant sein. Insbesondere sind Kennzahlen und Daten zu Prozessen und Wirkungen von Beginn an zu erheben, damit dann Leistungen und Wirkungen zu einem späteren Zeitpunkt ausgewiesen werden können.

3.5 Angebotsinventar als wichtiges Instrument

3.5.1 Angebotsinventar erstellen

Damit eine Anlaufstelle kompetent bezüglich zur Verfügung stehender Unterstützungsleistungen beraten kann, muss sie Kenntnis von diesen Angeboten haben. Daher wird meistens ein Angebotsinventar erstellt. Je nach Anzahl der Akteure und Angebote im Zuständigkeitsbereich der Anlaufstelle ist diese Aufgabe eine Herausforderung. Einerseits müssen die Angebote korrekt erfasst werden, andererseits muss die Information aktuell gehalten werden. Für Gebiete mit einer hohen Dichte an Angeboten und Akteuren bietet sich ein elektronisches Verzeichnis als Lösung an. Ist hingegen der Zuständigkeitsbereich relativ klein (z.B. auf Ebene einer mittelgrossen oder kleinen Gemeinde), können diese Informationen auch in Papierform zusammengestellt werden (z.B. in einem Ordner).

³ socialdesign (2015). Qualitätsmanagementsysteme und Qualitäts-Labels für den Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich. Socialdesign ag:
http://academy.socialdesign.ch/wp-content/uploads/2015/01/160321_Qualit%C3%A4tsmanagementsysteme_2016.pdf

⁴ KoFI (2017). Beratung von Einzelpersonen in der Integrationsarbeit Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung. Schweizerische Konferenz der Fachstellen für Integration:
http://www.kofi-cosi.ch/cms/upload/Qualitaet_in_der_Einzelberatung_KoFI_sept.2017.pdf

Tipps für die Projektleitungen

Das Erstellen eines Angebotsinventars kann sehr zeitintensiv sein, somit ist hierfür die notwendige Zeit einzuplanen.

3.5.2 Triage an weitere Unterstützungsangebote

Eine Anlaufstelle verweist im Rahmen ihrer Informations- und Beratungstätigkeit an weiterführende Unterstützungsangebote. Daher stellt sich die Frage der Qualitätsprüfung der Angebote, an welche sie verweist. Diese Frage ist schwierig zu beantworten, sollte jedoch beim Aufbau einer Anlaufstelle nicht ausser Acht gelassen werden.

Die Triage ist besonders dann eine Herausforderung, wenn sehr ähnliche oder gleiche Angebote von mehreren Anbietern bestehen. An welches Angebot ist zu verweisen? Nach welchen (qualitativen, geographischen, institutionellen, finanziellen etc.) Kriterien soll das geschehen?

Tipps für die Projektleitungen

Der Triageprozess und die damit zusammenhängenden Fragestellungen sind frühzeitig zu klären.

3.6 Zugang zur Anlaufstelle sichern

3.6.1 Ort, Öffnungszeiten, Kommunikationskanäle

Verschiedene Aspekte müssen beachtet werden, um den Zugang zur Anlaufstelle optimal zu gestalten:

- Für das Zielpublikum angemessene Öffnungszeiten
- Allenfalls Information und Beratung auch ohne Voranmeldung, Flexibilität der Leistungserbringung
- Zugänglicher Ort (öffentliche Verkehrsmittel, bauliche Massnahmen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität etc.)
- Falls notwendig, Neutralität des Ortes (wollen Seniorinnen und Senioren sich im Pflegeheim beraten lassen?)
- Allenfalls Synergien schaffen durch Ort der Büros, indem die Räumlichkeiten mit wichtigen Partnerinstitutionen geteilt werden
- Ortsverbundenheit der Anlaufstelle: Müssen die Mitarbeitenden der Anlaufstelle im Ort bekannt sein, damit die Hemmschwelle tiefer wird, eine Beratung in Anspruch zu nehmen?
- Wird nur eine persönliche (face-to-face) Beratung angeboten, oder auch telefonische und elektronische (Email-, Web-, Chat-) Beratung?

Tipps für die Projektleitungen

Oben stehende Liste zeigt nur einige der möglichen Fragestellungen rund um Ort, Öffnungszeiten und Zugangskanäle einer Anlaufstelle an. Beantwortet werden diese Fragestellungen mit Bezug auf die lokalen Gegebenheiten und Zielsetzungen der Anlaufstelle.

Es kann vorkommen, dass Seniorinnen und Senioren sowie ihre Angehörigen sich schämen, die «Probleme» in ihrer Familie an einer öffentlichen Stelle zu erzählen. Daher ist der Neutralität und Diskretion ein grosser Stellenwert beizumessen.

3.6.2 Kommunikation und Bekanntmachung der Anlaufstelle

Damit das Angebot einer Anlaufstelle in Anspruch genommen wird, muss diese bekannt sein. Zur Bekanntmachung können die klassischen Kommunikationsmittel (Webseite, Flyers, Informationsschreiben mit einem Corporate Design etc.) verwendet werden.

Tipps für die Projektleitungen

Persönliche Kontakte sind immer notwendig, um die Bekanntheit einer Anlaufstelle, z.B. auch bei zuweisenden Stellen, zu fördern. Es bieten sich hierfür Tagungen, Weiterbildungen, Konferenzen, Sitzungen, Aktivitäten der Zielgruppe (z.B. Frauezmorge) oder ein persönliches Vorstellen bei ausgewählten Organisationen an.