

# Socius-Checkliste

## Anlaufstellen

Die vorliegende Checkliste ist eine Kurzform des entsprechenden Socius-Themenblatts, das die Erkenntnisse aus dem Programm Socius zusammenfasst\* und eine wertvolle, praxisorientierte Informationsquelle darstellen soll. Das Programm Socius wurde 2014 von der Age-Stiftung lanciert und umfasst zehn Projekte, in

denen während fünf Jahren an guten Lösungen gearbeitet wurde. Alle Dokumente sind unter [www.programm-socius.ch](http://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.

Aufbau einer Anlaufstelle			
Thema	<input checked="" type="checkbox"/> Check-Fragen	Erfahrungswerte und Empfehlungen	Themenblatt
<b>Vorgehen: Bottom-up oder Top-down?</b>	<input type="checkbox"/> Bestehen bereits konkurrierende Angebote im Wirkungsfeld der geplanten Anlaufstelle? <input type="checkbox"/> Handelt es sich dabei um unterschiedliche Akteure/Organisationen? <input type="checkbox"/> Ist eine gemeinsame Trägerschaft der Anlaufstelle durch mehrere Akteure geplant? <input type="checkbox"/> Bedarf die Anlaufstelle einer politischen/behördlichen Legitimation? <input type="checkbox"/> Soll die Anlaufstelle (ausschliesslich oder hauptsächlich) durch öffentliche Mittel finanziert werden?	<p>Beide Vorgehensweisen können zielführend sein; ihre Anwendung hängt von den lokalen Gegebenheiten ab.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Falls vorgesehen ist, dass verschiedene Akteure gemeinsam die Trägerschaft für die Anlaufstelle übernehmen, ist ebenfalls ein Bottom-up-Vorgehen sinnvoll.</li> <li>• Top-down-Vorgehensweisen 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 kann.</li> </ul>	<b>Kapitel 3.1.1</b>

Thema	☑ Check-Fragen	Erfahrungswerte und Empfehlungen	Themenblatt
<b>Vernetzung der Akteure</b>	<input type="checkbox"/> Bestehen ein Interesse und eine Bereitschaft der Akteure zur Kooperation und Koordination? <input type="checkbox"/> Ist ein Widerstand seitens bestehender Akteure/Leistungserbringer zu erwarten (z.B. wegen Befürchtungen hinsichtlich Konkurrenz, Einschränkung der Autonomie etc.)? <input type="checkbox"/> Kann eine neue Anlaufstelle bisherige Finanzierungsmodelle bestehender Akteure und Angebote gefährden? <input type="checkbox"/> Sind die aktuellen Finanzierungsmodelle der Angebote miteinander kompatibel? <input type="checkbox"/> Sind die bestehenden Angebote der Akteure bereits aufeinander abgestimmt? <input type="checkbox"/> Vertragen sich die Organisationskulturen der Akteure/Organisationen?	<p>Eine gute Vernetzung mit den lokalen Akteuren ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Anlaufstelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Widerständen zuvorkommen:</b> 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.</li> <li>• <b>Finanzierung der Akteure beachten:</b> 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.</li> <li>• <b>Trennendes überwinden:</b> Zurzeit besteht vielerorts viel Trennendes zwischen den Akteuren. Sie sind von unterschiedlichen Finanzierungssystemen abhängig (KVG, Soziales). Die Angebote der Akteure sind selten auf einander 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.</li> </ul>	<b>Kapitel 3.1.2</b>
<b>Definition der Zielgruppen</b>			
<b>Zielgruppengerechte Angebotsgestaltung und Kommunikation</b>	<input type="checkbox"/> Welche Zielgruppen sollen mit der Anlaufstelle angesprochen werden (direkt oder indirekt)? <input type="checkbox"/> Überlappen sich diese Zielgruppen? <input type="checkbox"/> Unterscheiden sich deren Bedürfnisse und Informations- bzw. Kommunikationskanäle? <input type="checkbox"/> Können bestehende Kommunikationskanäle der Akteure auch für die Anlaufstelle genutzt werden?	<p>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.</p> <p>Zielgruppen können zum Beispiel sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seniorinnen und Senioren</li> <li>• Angehörige von Seniorinnen und Senioren</li> <li>• Andere Vertrauens- oder Bezugspersonen älterer Menschen</li> <li>• Nicht spezialisierte Amtsstellen oder Dienstleister, die auf Probleme im Alltag älterer Menschen aufmerksam werden</li> <li>• Fachpersonen aus dem Bereich Alter</li> <li>• Andere Zielgruppen wie chronische Erkrankte mit Symptomen, die auch viele Seniorinnen und Senioren betreffen</li> <li>• Seniorinnen und Senioren mit Migrationshintergrund oder anderen spezifischen Merkmalen (Stichwort Diversität).</li> </ul>	<b>Kapitel 3.2</b>

Zuständigkeit und Reichweite der Anlaufstelle			
Thema	<input checked="" type="checkbox"/> Check-Fragen	Erfahrungswerte und Empfehlungen	Themenblatt
<b>Zuständigkeit und Reichweite der Anlaufstelle</b>	<input type="checkbox"/> Welche Arten von Angeboten soll die Anlaufstelle beinhalten (Information, Beratung, Begleitung, Triage)? <input type="checkbox"/> Für welche Inhalte ist die Anlaufstelle zuständig? <input type="checkbox"/> Auf welches Territorium bezieht sich das Angebot der Anlaufstelle? Gibt es fixe Grenzen? <input type="checkbox"/> In welcher Beziehung steht neue Anlaufstelle zu bestehenden/anderen Stellen (ergänzend, ersetzend, über- oder untergeordnet etc.)?	<p>Verschiedene Fragen rund um Zuständigkeit und Reichweite der Anlaufstelle müssen im Verlauf des Projektes geklärt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Zuständigkeit der Anlaufstelle kann sowohl auf territorialer Ebene definiert werden, als auch inhaltlich bezüglich Art und Umfang der Angebote.</li> <li>• Erfahrungen aus den Socius-Projekten zeigen, dass die Ortsverbundenheit der Anlaufstelle ein wichtiger Erfolgsfaktor sein kann.</li> <li>• Die Frage der Zuständigkeit einer Anlaufstelle stellt sich eher, wenn die Anlaufstelle für eine übergeordnete Ebene (Region, Kanton) zuständig ist und somit als zentrale Stelle mit verschiedenen dezentralen Beratungs- und Informationsstellen zusammenarbeiten soll.</li> <li>• Eine genaue Definition des Angebots ist im Kontext möglicher Konkurrenzsituationen zwischen der neu geschaffenen Anlaufstelle und bereits bestehenden Informations- und Beratungsangeboten wichtig, um die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure zu erleichtern.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<b>Kapitel 3.3</b>
Qualitätssicherung, -entwicklung und Evaluation			
<b>Qualitätsmanagement</b>	<input type="checkbox"/> Welche Qualitätsbereiche und -kriterien sind für das Angebot der Anlaufstelle relevant? <input type="checkbox"/> Liegen bereits Vorgehensweisen bzw. Mechanismen des Qualitätsmanagements vor, die genutzt werden können?	<p>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.</p> <p>Es bestehen bereits Qualitätskriterien für Beratung in verschiedenen Bereichen, die als Richtlinien verwendet werden können.</p>	<b>Kapitel 3.4.1</b>

Thema	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Check-Fragen</b>	<b>Erfahrungswerte und Empfehlungen</b>	<b>Themenblatt</b>
<b>Evaluation</b>	<input type="checkbox"/> Ist eine systematische (einmalige oder periodische) Berichterstattung über die Leistungen (den Output) der Anlaufstelle vorgesehen oder gar vorgeschrieben? <input type="checkbox"/> Sind Vorgaben (qualitativ und/oder quantitativ) zu den zu erbringenden Leistungen und deren Wirkungen definiert? <input type="checkbox"/> Lassen sich die gewünschten Wirkungen (Outcome) erfassen? <input type="checkbox"/> Welche Indikatoren sind dafür geeignet? Sind diese quantifizierbar?	<p>Neu geschaffene Angebote können zur Qualitätssicherung und Legitimation evaluiert werden. 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.</p> <p>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 werden (im Evaluationsjargon: Indikatoren), damit klar wird, was überprüft werden soll.</p> <p>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.</p>	<b>Kapitel 3.4.2</b>
<b>Angebotsinventar: ein wichtiges Instrument</b>			
<b>Angebotsinventar erstellen und à jour halten</b>	<input type="checkbox"/> Besteht bereits ein Inventar der Dienste und Angebote, über welche die Anlaufstelle Bescheid wissen muss? <input type="checkbox"/> Wie detailliert sollen die Informationen sein? <input type="checkbox"/> Wer erstellt und aktualisiert das Inventar? <input type="checkbox"/> Wer sollte darauf in welcher Weise Zugriff haben?	<p>Je nach Anzahl der Akteure und Angebote im Zuständigkeitsbereich der Anlaufstelle ist die Aufgabe, einen Überblick zu den bestehenden Angeboten zu erstellen, eine Herausforderung.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einerseits müssen die Angebote korrekt erfasst werden, andererseits muss die Information aktuell gehalten werden.</li> <li>• 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).</li> <li>• Das Erstellen eines Angebotsinventars kann sehr zeitintensiv sein, somit ist hierfür die notwendige Zeit einzuplanen.</li> </ul>	<b>Kapitel 3.5.1</b>

Thema	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Check-Fragen</b>	<b>Erfahrungswerte und Empfehlungen</b>	<b>Themenblatt</b>
<b>Triage an weitere Unterstützungsangebote</b>	<input type="checkbox"/> Ist eine Qualitätsprüfung der Angebote, an die verwiesen wird, vorgesehen? Wie erfolgt diese? <input type="checkbox"/> Gibt es eine Präferenzordnung, wenn ähnliche, konkurrierende Angebote vorliegen? Wie wird diese dokumentiert und legitimiert?	<p>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.</p> <p>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?</p> <p>Der Triageprozess und die damit zusammenhängenden Fragestellungen sind frühzeitig zu klären.</p>	<b>Kapitel 3.5.2</b>
<b>Zugang sichern</b>			
<b>Ort, Öffnungszeiten, Kommunikationskanäle</b>	<input type="checkbox"/> In welcher Weise soll die Anlaufstelle konsultiert werden können (vor Ort, mit oder ohne Anmeldung, telefonisch, per E-Mail, Web, Chat etc.)? <input type="checkbox"/> Ergeben sich daraus und aus der Zusammensetzung des Zielpublikums Bedingungen hinsichtlich des geeigneten Orts? <input type="checkbox"/> Wie kurzfristig und zu welchen Zeiten müssen Anfragen beantwortet werden können? <input type="checkbox"/> Welche Öffnungszeiten passen zur Nachfrage welcher Zielgruppen?	<p>Verschiedene Aspekte müssen beachtet werden, um den Zugang zur Anlaufstelle optimal zu gestalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für das Zielpublikum angemessene Öffnungszeiten</li> <li>• Allenfalls Information und Beratung auch ohne Voranmeldung, Flexibilität der Leistungserbringung</li> <li>• Zugänglicher Ort (öffentliche Verkehrsmittel, bauliche Massnahmen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität etc.)</li> <li>• Falls notwendig, Neutralität des Ortes (wollen Seniorinnen und Senioren sich im Pflegeheim beraten lassen?)</li> <li>• Allenfalls Synergien schaffen durch Ort der Büros, indem die Räumlichkeiten mit wichtigen Partnerinstitutionen geteilt werden</li> <li>• Ortsverbundenheit der Anlaufstelle: Müssen die Mitarbeitenden der Anlaufstelle im Ort bekannt sein, damit die Hemmschwelle tiefer wird, eine Beratung in Anspruch zu nehmen?</li> <li>• Wird nur eine persönliche (face-to-face) Beratung angeboten, oder auch telefonische und elektronische (Email-, Web-, Chat-) Beratung?</li> </ul> <p>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.</p>	<b>Kapitel 3.6.1</b>

Thema	☑ Check-Fragen	Erfahrungswerte und Empfehlungen	Themenblatt
<b>Kommunikation und Bekanntmachung</b>	<input type="checkbox"/> Welche Informationsmittel und Kommunikationskanäle eignen sich, um die Zielgruppen über das Angebot der Anlaufstelle zu informieren? <input type="checkbox"/> Können «Multiplikatoren» (andere Stellen, Persönlichkeiten, Amtsträger, Angehörige, Bekannte etc.) zur Informationsverbreitung genutzt werden?	<p>Damit das Angebot einer Anlaufstelle in Anspruch genommen wird, muss diese bekannt sein. Zur Bekanntmachung können die klassischen Kommunikationsmittel (Webseite, Flyers, Informationsschreiben in einem Corporate Design etc.) verwendet werden.</p> <p>Persönliche Kontakte sind immer notwendig, um die Bekanntheit einer Anlaufstelle, z.B. auch bei zuweisenden Stellen, zu fördern.</p>	<b>Kapitel 3.6.2</b>

**Impressum** | erstellt im April 2018

Autorin: socialdesign ag, Ricarda Ettlín, Senior Projektleiterin, Bern

Review: Hans Rudolf Schelling, Universität Zürich, Zentrum für Gerontologie, Geschäftsführer, Zürich

Herausgeberin: Programm Socius (Ein Engagement der Age-Stiftung, Zürich)