

Inhaltsverzeichnis

Das Hilfloten-Programm.....	3
Zusammenfassung	3
Einleitung	4
Ausgangssituation.....	5
Projektbeschreibung.....	5
Ziele.....	6
Aufgaben der Lotsen.....	6
Zeitaufwand	7
Finanzierung	7
Personal	7
Kooperation, Partner und Netzwerke.....	7
Evaluation, Dokumentation, Perspektive	7
Die „Soziale Verschreibung“	8
Erfolgsfaktoren	9
Wie werden potenzielle Nutzer*innen am besten auf das Hilfloten-Programm aufmerksam gemacht?	11
Herausforderungen und Lösungsansätze für die Umsetzung des Hilfloten-Programmes	14
Beratung von Hilfeanbietenden	19
Erfolgsfaktoren zur Implementierung von Hilfsangeboten	19
Herausforderungen mit Lösungsvorschlägen für Hilfsangebote	19
Finanzierung ehrenamtlicher Angebote	21
Verzeichnung der Hilfsangebote im Katalograhmen.....	23
Dokumentation und Datenschutz.....	24
Anforderungen an die Hilfloten.....	25
Stellenausschreibung: Hilfloten in Teilzeit (m/w/d).....	26
Stellenausschreibung: Hilfloten als Ehrenamt (m/w/d)	27
Aufgaben der Hilfloten	28
Vermittlung von Hilfesuchenden zu Hilfeanbietenden	28
Beratung der Hilfeanbietenden	30
Vernetzung der Hilfeanbietenden	30
Sonstige Hinweise	30
Briefvorlagen	32
Briefvorlage für lokale Gesundheitsakteure	32

Briefvorlage für im Katalog aufgeführte Hilfsangebote.....	33
Schlusswort.....	35
Literaturverzeichnis	36

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Hilfslotsen-Logo (Bildquelle: Alina Clames).....	11
Abbildung 2: Hilfslotsen-Illustration (Bildquelle: Alina Clames).....	12
Abbildung 3: Katalog-Vorlage	24
Abbildung 4: Dokumentations-Vorlage	24

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Erfolgsfaktoren der Sozialen Verschreibung.....	9
Tabelle 2: Herausforderungen für Nutzer*innen	14
Tabelle 3: Herausforderungen für den Ehrenamts-Sektor	16
Tabelle 4: Herausforderungen für das Gesundheitswesen	18
Tabelle 5: Herausforderungen für Hilfsangebote	19
Tabelle 6: Tipps zur Finanzierung von Hilfsangeboten	21

Das Hilfsloten-Programm

Zusammenfassung

„Health Mobi Service“, ein Teilvorhaben des innovativen Hochschulprojektes münster.land.leben, hat sich zum Ziel gesetzt, die Angebote für hilfsbedürftige Menschen im Münsterland nachhaltig zu optimieren.

Um die Erreichbarkeit und damit Nutzbarkeit von ehrenamtlichen und caritativen Hilfsangeboten zu erhöhen, entstand die Idee, eine zentrale Anlaufstelle zu schaffen. Hilfsloten sollen zwischen Hilfesuchenden und Hilfe anbietenden vermitteln und die Hilfesuchenden zu den passenden Angeboten weiterleiten. Das entstandene Konzept wird in den folgenden Kapiteln präsentiert. Um die Lesbarkeit zu erleichtern, wurde das wiederkehrende Wort „Lotse“ nicht gegendert. Die Bezeichnungen „Lotse“/ „Lotsen“ gelten hier gleichermaßen für alle Geschlechter.

Hilfesuchende können die Lotsen kontaktieren, ihr Problem schildern und erläutern, welche Art von Hilfe sie benötigen. Den Lotsen steht eine Übersicht, bzw. ein Katalog zur Verfügung, in dem alle Hilfsangebote der Kommune aufgelistet sind. Diese Übersicht bedarf einer regelmäßigen Aktualisierung (im regionalen Kontext).

Die Lotsen schauen im Katalog nach und empfehlen ein oder mehrere Angebote. Im Kern kann auf diese Weise entlang der jeweiligen, individuellen Herausforderungen eine Empfehlung aus einem regionalen Angebot gegeben werden.

Hilfe anbietende können sich an die Lotsen wenden, um Unterstützung in der Umsetzung ihrer Angebote zu bekommen. Diese kann in Form von Beratung stattfinden, z.B. durch Informationen über mögliche Förderungen.

Um möglichst „nah“ an den regionalen Herausforderungen arbeiten zu können und am „Puls der Region“ zu sein, sollten die Lotsen gut über die Struktur der Kommune sowie ihrer jeweiligen Herausforderungen informiert sein. Das Angebot an Hilfen innerhalb der Kommune wird gestärkt und sichergestellt, sodass alle Einwohner*innen denselben Zugriff auf die Hilfsangebote haben.

Einleitung

Im Rahmen des Projektes münster.land.leben (FKZ: 03IHS062A), welches zum Ziel hat Gesundheit, Teilhabe und Wohlbefinden im ländlichen Raum zu optimieren, beschäftigt sich das Teilvorhaben „Health Mobi Service“ mit den Hilfsangeboten für ältere und in ihrer Teilhabe eingeschränkte Menschen im Münsterland.

Dabei wurden in einem intensiven Forschungsprozess auf Angebots- und Nachfrageseite die aktuellen Herausforderungen innerhalb der Versorgungsstrukturen erhoben und hierbei sowohl der gewerbliche als auch der ehrenamtlich/caritative Kontext berücksichtigt.

Bei Betrachtung der Erfolgsfaktoren und Herausforderungen in der Implementierung von Hilfsangeboten im Münsterland fiel auf, dass die Erreichbarkeit des Angebotes maßgeblich für den Erfolg ist und gleichzeitig als größte Herausforderung für viele Angebote gilt. Die Erreichbarkeit von Angeboten zu verbessern, würde demnach dazu führen, dass es für hilfsbedürftige Menschen einfacher wird, sich passende Hilfe zu organisieren.

Die Zusammenfassung von allen ehrenamtlichen und caritativen Hilfsangeboten einer Kommune in einer zentralen Anlaufstelle ist eine Möglichkeit, die Erreichbarkeit von Angeboten zu optimieren. Die Hilfslotsen (Ehrenamtler*innen oder Mitarbeiter*Innen) sind persönlich und telefonisch zu bestimmten Zeiten erreichbar und vermitteln zwischen Hilfesuchenden und Hilfe anbietenden (als Intermediär zwischen Angebot und Nachfrage).

Die Lotsen haben einen Katalog zur Verfügung, der alle ehrenamtlichen und caritativen Hilfsangebote in der Kommune umfasst und regelmäßig aktualisiert werden muss. Aus diesem Katalog kann das individuell passende Hilfsangebot für den Hilfesuchenden herausgesucht werden.

Hilfesuchende haben demnach Experten vor Ort, an die sie sich wenden können, die über alle aktuellen Angebote innerhalb der Kommune im Bilde sind und sie weiter vermitteln können. Bestehende Hilfsangebote können dadurch vermehrt genutzt werden.

Hilfe anbietende haben die Chance mehr Kunden zu akquirieren und sich Informationen einzuholen, z.B. über Förder-Angebote und Finanzierungen. Des Weiteren schafft eine zentrale Anlaufstelle eine Möglichkeit zur Vernetzung der Hilfsangeboten. Anbieter*innen, die Ähnliches anbieten, können miteinander in Verbindung gebracht werden und gegebenenfalls kooperieren.

Ausgangssituation

Momentan werden Hilfesuchende durch Flyer, Internetseiten, Mund-zu-Mund Propaganda, Medienbeiträge und Infoständen auf Hilfsangebote aufmerksam. Personen die konkrete Hilfe suchen, müssen sich selbstständig über bestehende Angebote informieren und Kontakt aufnehmen.

Wenn die Hilfesuchenden nicht zufällig einen Flyer vom passenden Angebot zur Hand haben oder davon gehört haben, müssen sie Internetrecherche betreiben. Das kann für einige, insbesondere für ältere und eingeschränkte Menschen, zur unlösbaren Herausforderung werden. Dadurch sinkt die Bereitschaft sich Hilfe zu suchen, auch wenn ein Bedarf vorhanden ist. Viele Menschen wissen nicht über die Hilfsangebote in ihrem Ort Bescheid und nutzen sie dementsprechend nicht.

Hilfsangebote müssen sich darauf verlassen, dass sie durch Öffentlichkeitsarbeit Kundinnen und Kunden akquirieren. Sie haben keine Anlaufstelle, um mögliche Herausforderungen und Lösungsansätze zu besprechen, oder sich Informationen, beispielsweise über die Finanzierung, einzuholen.

Projektbeschreibung

Die Idee ist, eine zentrale Anlaufstelle für Hilfsangebote und Hilfesuchende zu schaffen. Dafür werden Hilfslotsen eingesetzt, die persönlich und/oder über eine Telefonhotline zu regelmäßigen Zeiten erreichbar sind.

Die Hilfslotsen verfügen über einen Katalog, beziehungsweise eine Sammlung aller Hilfsangebote im Umkreis. Dafür wird von „Health Mobi Service“ eine Excel-Vorlage bereitgestellt, die von den Hilfslotsen selbstständig gefüllt werden kann. Eine regelmäßige Aktualisierung ist notwendig, da manche Angebote nur für eine kurze Zeit bestehen. Rufen Hilfesuchende die Hotline an, können sie ihren Bedarf beschreiben und die Lotsen suchen aus dem Katalog ein, oder mehrere, passende(s) Angebot(e) heraus.

Des Weiteren versorgen die Hilfslotsen die Hilfsangebote, die als aktiv im Katalog verzeichnet sind, bei Bedarf mit hilfreichen Informationen, zum Beispiel zur Finanzierung von (ehrenamtlichen) Hilfsangeboten. Den Lotsen stehen für die Beratung Hinweise und Informationen aus dem Instrumentenkoffer zur Verfügung, sie sollten sich aber auch selbstständig informieren, zum Beispiel über aktuelle Förderungen. Hilfe anbietende können diese Informationen selbstständig bei den Lotsen erfragen, und/oder die Lotsen verschicken Newsletter.

Ist ein Hilfsangebot ausgelastet und kann keine weiteren Kundinnen und Kunden mehr annehmen, sollten die Hilfslotsen darüber in Kenntnis gesetzt werden, um es im Katalog zu vermerken. So werden Kundinnen und Kunden nicht zu überlasteten Angeboten geschickt. Außerdem ist es möglich festzustellen, ob in der

Kommune ein erhöhter Bedarf an bestimmten Angeboten besteht und ob sich die Nachfrage über die Zeit verändert.

Hilfesuchende, die eine Pflegestufe haben und eine Beratung über ihre Möglichkeiten benötigen, können sich auch über die Hotline melden. Dort werden Sie an Instanzen weitergeleitet, die eine spezifische Pflege-Beratung anbieten (z.B. Caritas).

Ziele

Angestrebt wird eine Versorgungsstruktur, die alle Hilfsangebote für ältere und eingeschränkte Menschen in der Kommune unter einem Dach vereint. Das erspart Hilfesuchenden eine Internetrecherche, ermöglicht Hilfe anbietenden Vernetzung und Austauschmöglichkeiten und bringt beide Parteien zueinander (Intermediär).

Aufgaben der Lotsen

Die Aufgabe der Lotsen ist in erster Linie Hilfesuchende an Hilfe anbietende zu vermitteln. Dafür ist es notwendig, den Katalog mit den Hilfsangeboten regelmäßig zu aktualisieren. Dazu gehören wöchentliche Kontrollen, ob neue Hilfsangebote im Ort entstanden sind, die in den Katalog aufgenommen werden können und ob schon bestehende Angebote noch aktiv sind.

Außerdem haben die Lotsen die Aufgabe, Hilfe anbietende zu beraten. Hilfe anbietende, die sich innerhalb ihres Angebotes mit einer Herausforderung konfrontiert sehen (z.B. Personalmangel, Finanzierung), können die Lotsen kontaktieren und sich Informationen einholen, wie man diese lösen kann.

Bei der Kommunikation mit den Hilfesuchenden, sowie den Hilfe anbietenden, ist es wichtig, dass die Lotsen als Menschen auftreten, denen andere sich gerne anvertrauen. Anonymität sollte vermieden werden. Es ist wünschenswert, dass die Lotsen eine gewisse Popularität im Ort erlangen, primär in den Kreisen, in denen sie besonders gebraucht werden.

Die dritte Aufgabe der Lotsen ist es, Hilfe anbietende untereinander zu vernetzen. Je informierter Hilfe anbietende über ähnliche Angebote sind, desto leichter lassen sich potenzieller Austausch und Zusammenarbeit bewerkstelligen.

Des Weiteren können Menschen, die gerne (ehrenamtliche) Hilfe anbieten möchten, bei den Lotsen anrufen und sich über die Möglichkeiten, ehrenamtlich zu arbeiten, informieren. Die Lotsen kennen die ehrenamtlichen Angebote im Ort und können die Leute an die Hilfe anbietenden weiterleiten.

Zeitaufwand

Die Hilfslotsen sollten zu regelmäßigen Zeiten erreichbar sein, z.B. von Montag bis Freitag für drei bis vier Stunden am Tag.

Ein bis zwei Stunden pro Monat sollten investiert werden, um den Katalog zu aktualisieren, z.B. durch Internet-Recherche und telefonischen Kontakt.

In der Anfangsphase wird Zeit benötigt, um sich mit dem Katalog, der Internetrecherche und dem Instrumentenkoffer vertraut zu machen.

Finanzierung

Die Kosten umfassen Personal, Büromiete und Ausstattung (PC, Drucker, etc.).

Personal

Es können, je nach Bedarf, eine oder mehrere Lotsen eingestellt werden. Die Lotsen sollten lokal verwurzelte Personen sein, die Kenntnisse über die regionalen Begebenheiten haben. Wünschenswert sind eine Ausbildung und/oder Erfahrung im sozialen/caritativen Bereich.

Es ist, je nach Gegebenheiten der Kommune, auch möglich, die Hilfslotsen-Stellen ehrenamtlich besetzen zu lassen. Hier ist es wichtig, den Ehrenamtler*innen ausreichend Anerkennung und Unterstützung zukommen zu lassen. Eine Einbettung des Ehrenamtes in eine neutrale Institution kann zur Langlebigkeit des Projektes beitragen.

Kooperation, Partner und Netzwerke

Health Mobi Service kooperierte im Projekt selbst mit der Stadt Coesfeld, der Stadt Greven, dem Seniorennetzwerk Coesfeld und der Wert Arbeit Steinfurt.

Die Hilfslotsen werden mit Hilfeanbietenden, sowie Seniorennetzwerken und caritativen Stiftungen vor Ort zusammenarbeiten. Zur Herstellung des Kontaktes können die Briefvorlagen für Gesundheitsakteur*innen und die im Katalog aufgeführten Hilfsangebote genutzt werden.

Evaluation, Dokumentation, Perspektive

Es wird angestrebt, ein langfristig funktionierendes Modell zu etablieren, welches als Vorbild für andere Kommunen dienen kann. Regelmäßige Evaluationen und Dokumentationen sind demnach sinnvoll.

Um die Bürger*innen auf das Angebot aufmerksam zu machen, ist eine Zusammenarbeit mit der lokalen Presse empfehlenswert, sowie Öffentlichkeitsarbeit in Form von Flyern und Beiträgen auf der Internetseite der Kommune.

Die „Soziale Verschreibung“

Das „Verschreiben“ von sozialen Dienstleistungen wird seit einigen Jahren erfolgreich vom National Health Service in England angewandt und stößt in verschiedenen Teilen der Welt auf Interesse. Aktuelle Forschungsergebnisse zeigen, dass „Soziale Verschreibungen“ die Gesundheit und das Wohlbefinden der Menschen verbessern kann. Auch die Arbeitsbelastung von Ärzten*innen, Psycholog*innen, Pflegepersonal oder Therapeut*innen kann reduziert werden.

"Soziales Verschreiben" richtet sich an hilfeschende Menschen, darunter solche, die sozial isoliert sind, sowie Personen mit langfristigen körperlichen und/oder psychischen Erkrankungen.

Es gibt unterschiedliche Bezeichnungen für „Soziale Verschreiber“, darunter Link-Worker*innen, Kommunen-Connector*innen, Kommunen-Navigatoren*innen, Gesundheitstrainer*innen, oder wie in diesem Fall, Hilfslotsen. Die Rolle reicht von der einfachen Vermittlung von Aktivitäten bis hin zu intensiverer und längerfristiger, individueller Unterstützung.

Begründet wird das aufkommende Interesse an sozialen Angeboten in Bezug auf Gesundheit durch Studien, die gezeigt haben, dass sozioökonomische Faktoren einen großen Einfluss auf die Gesundheit haben (Ahnquist et al. 2012; Bonaccio et al. 2020).

Gebrechlichkeit und chronische Krankheiten können einen negativen Einfluss auf die soziale und körperliche Aktivität, Finanzen und Beziehungen haben, was wiederum zu einer weiteren Verschlechterung von Gesundheit und Wohlbefinden führen kann.

Die dahinter liegende Hypothese ist, dass die Behebung dieser Faktoren durch eine Reihe von sozialen Aktivitäten und Interventionen ebenso wichtig ist, wie die Behandlung biomedizinischer Probleme.

Die „Verschreibung“ erfolgt durch die Verknüpfung traditioneller klinischer Praxis mit Aktivitäten und Unterstützungsdiensten in der Gemeinschaft. Eine "Soziale Verschreibung" ist eine Überweisung zu einer oder mehreren dieser Aktivitäten, die in der Regel von den lokalen Freiwilligen- und Kommunenorganisationen in der Gemeinschaft angeboten werden.

Überweisungsmechanismus, Zielgruppen, angebotene Aktivitäten und die Intensität und Dauer der Unterstützung variieren.

Das Konzept der „Sozialen Verschreibung“ gewinnt an Unterstützung, da es immer mehr Belege dafür gibt, dass soziale Faktoren wie Bildung, Einkommen und Wohnverhältnisse das Verhalten beeinflussen und eine große Auswirkung auf die Gesundheit haben.

Das Gleichgewicht zwischen dem biomedizinischen und dem sozialen und psychologischen Modell der Versorgung in der klinischen Praxis wird mit Hilfe der „Sozialen Verschreibungen“ neu überdacht. Das Interesse an einem stärker personalisierten Ansatz in der Gesundheitsversorgung wächst. Ziel sind effektivere Partnerschaften zwischen PatientInnen, ehrenamtlichen Helfer*innen und Fachleuten.

„Soziale Verschreibung“ wird als effektiver Weg betrachtet, um die sozialen Determinanten von Gesundheit zu adressieren und dabei potentiell die Nachfrage nach Versorgung (z.B. in Pflegeheimen) und damit verbundene Kosten zu senken (Drinkwater et al. 2019).

Erfolgsfaktoren

Es gibt einige Faktoren, die den Erfolg des Hilflotsen-Programmes positiv beeinflussen können. In der folgenden Tabelle sind diese Faktoren aufgelistet und nach Projekt-Phase sortiert.

Tabelle 1: Erfolgsfaktoren der Sozialen Verschreibung

Phase	Erfolgsfaktoren
Anmeldung	<p>Hilfesuchende sind empfänglich für eine soziale Verschreibung, wenn</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Hilfesuchenden glauben, dass die soziale Verschreibung ihnen guttut, • die Überweisung auf positive Weise präsentiert wird und den Bedürfnissen und Erwartungen der Hilfesuchenden entspricht, • Die Empfehlung (zu dem Hilflotsen) von einer Ärztin oder einem Arzt ausgesprochen wird, • den Hilfesuchenden explizit erklärt wird, was von ihnen erwartet wird, • den Hilfesuchenden versichert wird, dass von ihnen nicht erwartet wird, dass sie etwas tun, womit sie sich unwohl oder unsicher fühlen, • die „Soziale Verschreibung“ nicht nur als Empfehlung kommuniziert wird, sondern als ernstzunehmende Gesundheits-Intervention (Vom Hilflotsen oder von einer Ärztin oder einem Arzt), • wenn die Verschreibung mit den Hilfesuchenden besprochen und diskutiert wird.

<p>Initiales Engagement</p>	<p>Hilfesuchende werden mit einer größeren Wahrscheinlichkeit teilnehmen und sich engagieren, wenn</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Aktivität für Hilfesuchende zugänglich ist (z.B. durch organisierte Mitfahrgelegenheiten zu den Aktivitäten), • der Übergang zur ersten Sitzung unterstützt wird.
<p>Aufrechterhaltung</p>	<p>Hilfesuchende werden die Teilnahme eher aufrechterhalten, wenn</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Aktivitätsleiter*innen qualifiziert und enthusiastisch sind, eine freundliche, positive Ausstrahlung haben und echtes Interesse daran, andere Menschen zu unterstützen, • sich die Symptome oder der Zustand der Hilfesuchenden wesentlich verbessert (wenn sich der Zustand des Hilfesuchenden verschlechtert, kann das die Therapietreue beeinträchtigen), • keine falschen Hoffnungen über den Therapieerfolg geschürt werden (<i>Husk et al. 2020</i>).

Wie werden potenzielle Nutzer*innen am besten auf das Hilfslotsen-Programm aufmerksam gemacht?

1. Öffentlichkeitsarbeit

Zeitungsartikel und Radio- und Fernsehbeiträge der lokalen Sender sind ein guter Weg auf das Hilfslotsen-Programm aufmerksam zu machen. Hierfür sollten die lokalen Medien kontaktiert werden, damit das Angebot von Anfang an Aufmerksamkeit bekommt.

Des Weiteren sollte das Angebot einen Internetauftritt bekommen; entweder auf einer eigenen Homepage oder eingebettet in die Webseite einer Kommune/ Institution, mit dem das Hilfslotsen-Angebot verbunden ist.

Flyer und Postkarten sind ebenfalls ein effektiver Weg, um auf das Angebot aufmerksam zu machen. Sie können in Arztpraxen, Apotheken, Gesundheitszentren, Friseur-Salons, Optiker- und Hör-Akustik-Geschäften, oder anderen von der Zielgruppe regelmäßig aufgesuchten Orten ausgelegt werden. Für die Öffentlichkeitsarbeit können das Hilfslotsen-Logo (s. Abbildung 1) und die Hilfslotsen-Illustration (s. Abbildung 2) genutzt werden.



Abbildung 1: Hilfslotsen-Logo (Bildquelle: Alina Clames)

Wird ein solcher Mangel bemerkt, fehlt der Ärztin oder dem Arzt jedoch zumeist die Ressource (in Form eines gemeinschaftlichen Angebotes), um diesen zu beheben (Roland et al. 2020). Die Idee ist, Ärzt*innen mit dem Hilflotsen-Programm eine Möglichkeit zu bieten, die psychosoziale Ursache der Krankheit zu adressieren.

Im Kapitel „Brief für lokale Gesundheitsakteur*innen“ ist eine Brief-Vorlage zu finden, die dazu dient, die lokalen Gesundheitsakteur*innen über das Hilflotsen-Programm aufzuklären bzw. zu integrieren.

Herausforderungen und Lösungsansätze für die Umsetzung des Hilfslotsen-Programmes

Das „Verschreiben“ von sozialen Dienstleistungen wird seit Jahren in England und anderen Teilen der Welt angewandt. Dabei haben sich Herausforderungen herauskristallisiert. In den folgenden drei Tabellen sind mögliche Herausforderungen aufgelistet, die für Nutzer*innen, den Ehrenamtssektor und das Gesundheitswesen, auftreten können. Zu jeder Herausforderung sind Lösungsvorschläge zu finden (Kellezi et al. 2019).

*Tabelle 2: Herausforderungen für Nutzer*innen*

Herausforderungen für Nutzer*innen	Lösungsvorschlag
<p>Kommunenmitglieder haben möglicherweise keine Kenntnis über oder kein Vertrauen in soziale Verschreibung. Einige glauben, dass sie soziale Verschreibungen nicht brauchen und dass es die komplexen Probleme, mit denen sie konfrontiert sind, nicht lösen kann.</p>	<p>Nachweise und Belege, wie soziales Verschreiben funktioniert, sollten Kommunenmitgliedern in einem geeigneten, zugänglichen Format kommuniziert werden. Erfolgsgeschichten sollten in öffentlich zugänglichen Räumen (z.B. Arztpraxen) präsentiert werden. Dadurch kann Neugier geweckt, Engagement gefördert und ein Bewusstsein geschaffen werden. So werden potenzielle Nutzer*Innen motiviert selbst Kontakt zu den Hilfslotsen aufzunehmen.</p>
<p>Schwierigkeiten, diejenigen zu fördern und zu unterstützen, Gruppenaktivitäten beizutreten, die ein hohes Level an sozialer Isolation erleben. Die, die am meisten von dem Hilfslotsen-Programm profitieren würden, haben die größten Anlauf-Schwierigkeiten mitzumachen und dabei zu bleiben.</p>	<p>Durch die Einbeziehung von Stakeholdern (Interessenvertreter*innen) in der Gestaltung und Planung von Hilfsangeboten, kann Vertrauen gefördert werden. Der Aufbau von Beziehungen zu Schlüsselpersonen in spezifischen Zielgruppen kann einen breit gefächerten Zugang zu kommunalen Dienstleistungen und ein erstes Engagement fördern.</p>

<p>Bedenken hinsichtlich der Verwendung von sozialen Verschreibungen für komplexe Fälle und/oder gefährdeteren Dienstleistungsnutzern, wo Dienste oft nicht über die benötigten Ressourcen und das Maß an Unterstützung verfügen, das gebraucht wird, durch limitierte Zeit-Ressourcen, Personal oder Training.</p>	<p>Vertrauen ist wesentlich. Ohne Vertrauen ist es unwahrscheinlich, dass Nutzer*innen sich engagieren. Alle die involviert sind, brauchen ein gewisses Maß an Glaubwürdigkeit, Engagement und Qualifizierung (Training).</p>
---	---

Tabelle 3: Herausforderungen für den Ehrenamts-Sektor

Herausforderungen für den Ehrenamts-Sektor	Lösungsvorschlag	Lösungsvorschlag	Lösungsvorschlag
<p>Schwierigkeiten, die Bedürfnisse und Anforderungen der Hilfsangebote zu erfüllen, angesichts der momentanen, pandemiebedingten Kontakt- und Ressourcenbeschränkung.</p>	<p>Organisationen können nicht alles für jeden anbieten. Ziel ist, die Nutzbarkeit der vorhandenen Angebote zu stärken, damit sie ihr größtmögliches Potential entfalten können.</p>	<p>Alles anbieten, was unter den aktuellen Bedingungen möglich ist.</p>	<p>Digitale Umsetzungsmöglichkeiten bedenken.</p>
<p>Schwierigkeiten, Freiwillige langfristig zu rekrutieren, was ein essenzieller Bestandteil für die Bereitstellung und Nachhaltigkeit der sozialen Verschreibungen darstellt.</p>	<p>Soziale Verschreibungen müssen auf die Gemeinschaft und die Bedürfnisse derer ausgerichtet sein, die sie nutzen. Die Menschen in der Gemeinschaft sollten ein Gefühl des Eigentums an ihren gemeinschaftlichen Gütern haben. Organisationen, die auf nationaler Ebene arbeiten,</p>	<p>Freiwillige anzuerkennen ist ein Schlüsselement. Z.B. können länger tätige Freiwillige zu „Botschafter*innen“ für die Freiwilligenarbeit gemacht werden. Austausch von Freiwilligen zwischen Organisationen kann sicherstellen, dass die richtige Person bei den richtigen Möglichkeiten landet.</p>	<p>Soziale Verschreibungsgruppen können Nutzer*innen die Möglichkeit zur Freiwilligenarbeit nahebringen. Diese Freiwilligenarbeit unterstützt die Nachhaltigkeit der Gruppen. Sie kann auch das Wohlbefinden des Einzelnen positiv beeinflussen, sowie die selbstwahrgenommene, erfahrene soziale Unterstützung und ihr Gefühl der Verbundenheit mit anderen Gruppenmitgliedern.</p>

	<p>haben in diesem Bereich viel zu bieten, solange die Dienste vor Ort entsprechend den Bedürfnissen der Gemeinschaft angepasst werden.</p>		<p>Daher sollte die Freiwilligenarbeit als positives Ergebnis der Sozialen-Verschreibungs-Initiative angesehen werden.</p>
<p>Es kann zu viel Bürokratie geben, was sich nachteilig auf kleinere Organisationen auswirken kann, denen die Ressourcen fehlen, um umfassend nachzuweisen, was sie tun und infolgedessen ihre Finanzierung verlieren.</p>	<p>Auf Niedrigschwelligkeit achten.</p>	<p>Organisationen besser kleiner gestalten, wenn personelle und finanzielle Ressourcen limitiert sind.</p>	

Tabelle 4: Herausforderungen für das Gesundheitswesen

Herausforderungen für das Gesundheitswesen	Lösungsvorschlag
<p>Widerstand gegen soziale Verschreibungen von einigen Mediziner*innen.</p>	<p>Lokale medizinische Fachkräfte sollten über das Hilflotsen-Angebot informiert werden. Ihre Unterstützung und Zustimmung sollten höflich erbeten werden.</p> <p>Gesundheitsakteure und Hilflotsen sollten ein gemeinsames Verständnis von dem Hilflotsen-Programm, seinem Nutzen und Grenzen haben.</p>
<p>Da Ärzt*innen eine große Arbeitslast haben, kann es passieren, dass diejenigen, die einer sozialen Verschreibung bedürfen, nicht erkannt werden. Das gilt besonders für Patienten*innen, die unter Einsamkeit und sozialer Isolation leiden.</p>	<p>Gesundheitsakteur*Innen können auf das Hilflotsen-Programm aufmerksam gemacht werden. Kenntnis über eine Ressource, um nicht-medizinische Probleme zu adressieren, kann den Blick für diese Probleme schärfen.</p>
<p>Unrealistische Erwartungen seitens der Geldgeber*innen über die Ergebnisse, die in relativ kurzer Zeit erreicht werden können. Dies schürt ein Gefühl der Unsicherheit bei Personal und Nutzer*innen, und kann das Vertrauen, dass die Nutzer*innen und lokale Gemeinde in die Dienste aufbauen sollen, negativ beeinflussen.</p>	<p>Es müssen Vertrauen und Beziehungen innerhalb und zwischen den verschiedenen Organisationen aufgebaut werden, die an dem Hilflotsen-Programm beteiligt sind, von einem kompetitiven zu einem kooperativen Modell der Zusammenarbeit.</p>

Beratung von Hilfeanbietenden

Erfolgsfaktoren zur Implementierung von Hilfsangeboten

- Werbung auf verschiedenen Kanälen
 - o Lokale Medien
 - o Flyer, Postkarten und/oder Plakate
 - o Info-Stände, z.B. auf Marktplätzen
 - o „Fahrende Werbung“ z.B. auf Autos
- Finanzielle Belange so gut wie möglich im Vorhinein abklären (s. Finanzierungsmöglichkeiten)
- Unterstützung einholen → z.B. Bundesfreiwilligendienstleistende/ Praktikant*innen/ Freiwillige
- Probleme untereinander sollten direkt, ehrlich und offen angesprochen werden
- Vielfalt → Es kann lohnend sein, das Angebot vielfältig zu gestalten. So erreicht man eine breitere Masse an Nutzer*innen und der Erfolg des Angebotes hängt nicht an einer speziellen Nutzergruppe
- Vernetzung mit ähnlichen Anbieter*innen

Herausforderungen mit Lösungsvorschlägen für Hilfsangebote

Ehrenamtliche und caritative Hilfsangebote können vor verschiedenen Herausforderungen stehen. Welche das sind, und wie sie gelöst werden können, ist in Tabelle 5 beschrieben.

Tabelle 5: Herausforderungen für Hilfsangebote

Herausforderung	Lösung
Finanzierung	Sponsor*innen akquirieren, Spendenbasis (den Nutzer*innen selbst überlassen, wie viel sie bezahlen möchten), Crowdfunding, Charity Clubs, Verein gründen und Mitgliedsbeiträge erheben
Die Zielgruppe „Senior*innen und Risikopatient*innen“ ist nicht gut über Social Media zu erreichen	Auf persönlichen Kontakt, Print Medien und Telefon bauen
Herausforderungen bei einem großen Einzugsgebiet: Entfernung, lange Wege, hohe Spritkosten und großer Zeitaufwand	Zusammenarbeit mit anderen Hilfsangeboten in der Region, möglichst großen und flächendeckenden Freiwilligenpool aufbauen

<p>Es besteht eine Hemmschwelle bei Hilfesuchenden, die es zu umgehen gilt. Es ist oft eine Überwindung, eine fremde Person anzurufen und um Hilfe zu bitten</p>	<p>Persönlichen Kontakt möglich machen, das Hilfsangebot auf sympathische/persönliche Weise der Öffentlichkeit bekannt machen</p>
<p>Isolation aus Angst vor Corona</p>	<p>Hygienemaßnahmen beachten, Telefonische Beratung anbieten</p>
<p>Ehrenamtliche Helfer*innen bekommen zu wenig Beachtung von Hilfs- Und Versorgungsdiensten (werden bspw. nicht informiert, wenn der Hilfesuchende verstorben ist) → Zu wenig Vernetzung unter Hilfs-Anbietenden</p>	<p>Vernetzungsmöglichkeiten schaffen durch Abendveranstaltungen, Aufklärungsmöglichkeiten</p>
<p>Telefonbesuche → Hilfsbedürftige sprechen lieber mit einer ihnen bekannten Person als mit jemand Fremden</p>	<p>Personen, die Telefonbesuche anbieten via Öffentlichkeitsarbeit/lokale Medien mit Foto vorstellen, sodass Hilfsbedürftige sich ein Bild machen können</p>
<p>Gerade in Pandemiezeiten ist es schwierig, Personen persönlich zu erreichen. Senioren für handfeste Dinge, wie z.B. Kekse backen, zu begeistern ist einfacher, als zu einem Zoom-Meeting.</p>	<p>Wenn möglich, Präsenzangebote mit Abstands- und Hygienekonzept anbieten. Ansonsten Zoom-Meetings anbieten mit zielgruppenspezifischen, spannenden Themen</p>

Finanzierung ehrenamtlicher Angebote

Eine zentrale Herausforderung für ehrenamtliche Angebote ist die Finanzierung. Es gibt verschiedene Wege um finanzielle Unterstützung für das Ehrenamt zu organisieren. In Tabelle 6 sind einige Ideen aufgeführt, inklusive der Web-Links für detailliertere Informationen.

Tabelle 6: Tipps zur Finanzierung von Hilfsangeboten

Mögliche Unterstützung/ Finanzierung für Hilfsangebote	Spezifizierung	Web-Link
Ehrenamt	Allgemeine Informationen zur Organisation von Ehrenamt	Das Ehrenamt - Informationen & Tipps DEUTSCHES EHRENAMT (deutsches-ehrenamt.de) Vereins-Schutzbrief - Deutsches Ehrenamt (deutsches-ehrenamt.de)
Spenden	Informationen zur Spendenakquise	Spendenakquise - MEINVEREIN - Vereinsverwaltung. Ganz einfach. (buhl.de) , https://www.buhl.de/meinverein/vereinslexikon/spenden-sammeln/#more-9256
Verein	Informationen zur Vereinsverwaltung	Lexikon-Einträge Archiv - MEINVEREIN - Vereinsverwaltung. Ganz einfach. (buhl.de)
Förderverein	Informationen zu Fördervereinen	https://npo-experten.de/de/npo-wissen/allgemeine-themen/foerderverein-und-seine-vorteile/
Mitgliedsbeiträge	Vereine können Mitgliedsbeiträge erheben, um sich zu finanzieren	
"Pay-per-use"	Die erbrachte ehrenamtliche Leistung kann mit einem kleinen Geldbetrag entlohnt werden, der bspw. die Spritkosten der Ehrenamtler*innen deckt, sodass keine Kosten für seine Dienste entstehen. Dieser Betrag kann vorher festgelegt werden (z.B. 5€), oder auf Spenden zurückgreifen	
Wirtschaftsförderung WEST	Die Expert*innen der WEST geben einen Überblick über Fördermittel, beraten und vermitteln	https://westmbh.de/
Förderprojekte	LEADER Steinfurter Land	https://www.kreis-steinfurt.de/kv_steinfurt/Themen%20%20Projekte/LEADER%20Steinfurter%20Land/LEADER-Projekte%202014-2020/

	<p>VITAL NRW</p> <p>Aktion Mensch (für noch nicht gestartete Projekte)</p> <p>GLS Treuhand</p> <p>Die Reemtsma Stiftung</p> <p>Robert Bosch Stiftung</p> <p>Kleinprojektförderung</p>	<p>https://www.kreissteinfurt.de/kv_steinfurt/Themen%20&%20Projekte/LEADER%20Steinfurter%20Land/LEADER-Projekte%202014-2020/Von%20der%20Idee%20zum%20Projekt/</p> <p>http://www.8plus-vital.nrw/vital/vital-nrw/</p> <p>https://www.aktion-mensch.de/foerderung</p> <p>https://gls-treuhand.de/foerderbereich/foerderantragstellen/</p> <p>https://www.hermann-reemtsma-stiftung.de/foerderung/</p> <p>https://www.bosch-stiftung.de/de/wie-wir-foerdern</p> <p>https://www.kreissteinfurt.de/kv_steinfurt/Themen%20&%20Projekte/LEADER%20Steinfurter%20Land/Regionalbudget%3A%20Kleinprojektförderung/</p>
Fördermittelberatung des deutschen Ehrenamts		Fördermittelberatung - Deutsches Ehrenamt (deutsches-ehrenamt.de)
Infos zu Förderprojekten von einer Fördermittelexpertin		5 Stiftungen für Soziales - foerdermittel-wissenswert.de
Charity-Clubs		<p>SI-Club Münster-Mauritz - Soroptimist International Deutschland: Home</p> <p>Join Rotary International</p>
Crowd-Funding	Informationen zu Crowd-Funding	<p>https://www.crowdfunding.de/</p> <p>Startnext - Die Zukunft gehört den Mutigen</p>

Wohltätigkeitsveranstaltungen	Informationen zur Organisation von Wohltätigkeitsveranstaltungen	Wie man eine Wohltätigkeitsveranstaltung organisiert: die 10 wichtigsten Schritte - Billetto Blog
-------------------------------	--	---

Verzeichnung der Hilfsangebote im Katalograhmen

Um eine Übersicht der lokalen Hilfsangebote zu erstellen, kann die Excel-Vorlage „Katalograhmen Hilfslotsen“ genutzt werden. Hier können die Angebote eingetragen werden (s. Grafik 4).

Namen sollten hier nicht eingetragen werden, da das Personal der Angebote wechseln kann.

Die Angebote werden Kategorien zugeordnet:

- Bewegung
- Ernährung und Gewichtsmanagement
- Künstlerische Aktivitäten
- Teilhabemöglichkeit
- Gemeindearbeit
- Kultur
- Integration
- Generationsübergreifend
- Schuldenberatung
- Beratung bei amtlichen Angelegenheiten
- Beratung Patient*innenverfügung und Vorsorgevollmacht
- Beratung für finanzielle Hilfen
- Ehe-, Familien- und Lebensberatung
- Beratung für rechtliche Betreuung
- Beratung für Sonstiges
- Pflegeberatung
- Haushaltsunterstützung
- Einkaufshilfe
- Begegnung und Kontakt
- Suchtberatung
- Handwerk
- Freizeitberatung
- Sonstiges

Anforderungen an die Hilfslotsen

- Soziale Kompetenz im Umgang mit Hilfesuchenden und Hilfeanbietenden
- Empathie, Engagement, Eigeninitiative, Verantwortungsbereitschaft, Hilfsbereitschaft
- Verwurzelung im Ort und/oder gute Ortskenntnisse
- Erfahrung mit ehrenamtlichen/caritativen Hilfsangeboten
- Strukturiertes Arbeiten, Organisations- und Planungsfähigkeit
- Freude am Umgang mit Menschen
- Kenntnisse in Excel
- Kommunikations- und Teamfähigkeit

Stellenausschreibung: Hilfslotsen in Teilzeit (m/w/d)

Die Stadt *** sucht für die neu eingerichtete Hilfslotsenzentrale Mitarbeiter*innen in Teil- (50%) oder Vollzeit (100%). Die Hilfslotsenzentrale soll alle Hilfsangebote des Ortes unter einem Dach vereinen und hilfeschuchende Menschen mit Hilfsanbietern verbinden.

Die Zentrale verfügt über einen Katalog der lokalen Hilfsangebote, der regelmäßig gepflegt und aktualisiert werden muss. Montag bis Freitag von X Uhr bis X Uhr sollen die Mitarbeiter*innen persönlich und telefonisch erreichbar sein und Hilfesuchende aufnehmen und weiterleiten.

Das Aufgabengebiet umfasst folgende Schwerpunkte:

Die Kernaufgabe besteht in der Vermittlung von hilfeschuchenden Menschen zu lokalen Hilfsangeboten. Dazu gehört das Aufbauen eines persönlichen Verhältnisses zu Hilfesuchenden, die Ermittlung deren Bedarfe und eine Beratung, welches Angebot die Bedarfe am passendsten beantworten könnte. Es gehört auch zu den Aufgaben der Mitarbeiter*innen zu evaluieren, ob die gelisteten Hilfsangebote den Bedarf beantworten können, oder ob der Anrufer*innen fachlicher Pflege/ ärztlicher Zuwendung bedarf.

Hilfsanbieter sollen miteinander vernetzt werden. Dies soll durch Netzwerktreffen, wie Abendveranstaltungen zu bestimmten Themen, geschehen, die von dem Hilfslotsen organisiert werden.

Des Weiteren versorgen die Mitarbeiter*innen die Hilfsangebote, die als aktiv im Katalog verzeichnet sind, mit Informationen rund um die Implementierung von (ehrenamtlichen) Hilfsangeboten. Hierfür bekommen sie einen Leitfaden zur Verfügung gestellt, in welchem mögliche Herausforderungen und Lösungsansätze beschrieben sind, sowie Informationen über Finanzierbarkeit und Versicherungen. Hilfsanbieter können diese Informationen selbstständig bei den Mitarbeiter*innen erfragen und die Mitarbeiter*innen verschicken Newsletter.

Menschen, die sich gerne ehrenamtlich engagieren möchten, können sich in der Zentrale melden, schildern in welchem Bereich sie sich engagieren möchten und werden dann von den Mitarbeiter*innen an ein entsprechendes Angebot weitergeleitet. Die Mitarbeiter*innen sollten informiert sein über die Stellenverfügbarkeit der entsprechenden Angebote.

Bei der Kommunikation mit den Hilfesuchenden und den Hilfsanbietenden ist es wichtig, dass die Lotsen als Menschen auftreten, denen andere sich gerne anvertrauen. Anonymität sollte vermieden werden. Es ist wünschenswert, dass die Lotsen eine gewisse Popularität im Ort erlangen, primär in den Kreisen, in denen sie besonders gebraucht werden.

Stellenausschreibung: Hilfslotsen als Ehrenamt (m/w/d)

Die Stadt *** sucht für die neu eingerichtete Hilfslotsenzentrale ehrenamtliche Mitarbeiter*innen, die sich als Hilfslotsen betätigen möchten. Die Hilfslotsenzentrale soll alle Hilfsangebote des Ortes unter einem Dach vereinen und hilfesuchende Menschen mit Hilfsanbietern verbinden.

Die Zentrale verfügt über einen Katalog der lokalen Hilfsangebote, der von den Hilfslotsen regelmäßig gepflegt und aktualisiert wird. Montag bis Freitag von X Uhr bis X Uhr sollen die Hilfslotsen persönlich und telefonisch erreichbar sein und Hilfesuchende aufnehmen und weiterleiten.

Das Aufgabengebiet umfasst folgende Schwerpunkte:

Die Kernaufgabe besteht in der Vermittlung von hilfesuchenden Menschen zu lokalen Hilfsangeboten. Dazu gehört das Aufbauen eines persönlichen Verhältnisses zu Hilfesuchenden, die Ermittlung deren Bedarfe und eine Beratung, welches Angebot die Bedarfe am passendsten beantworten könnte. Es gehört auch zu den Aufgaben der Ehrenamtler*innen zu evaluieren, ob die gelisteten Hilfsangebote den Bedarf beantworten können, oder ob der Anrufer*innen fachlicher Pflege/ ärztlicher Zuwendung bedarf.

Hilfe anbietende sollen miteinander vernetzt werden. Dies soll durch Netzwerktreffen, wie Abendveranstaltungen zu bestimmten Themen geschehen, die von den Hilfslotsen organisiert werden.

Des Weiteren versorgen die Hilfslotsen die Hilfsangebote, die als aktiv im Katalog verzeichnet sind, mit Informationen rund um die Implementierung von (ehrenamtlichen) Hilfsangeboten. Hierfür bekommen sie einen Leitfaden zur Verfügung gestellt, in welchem mögliche Herausforderungen und Lösungsansätze beschrieben sind, sowie Informationen über Finanzierbarkeit und Versicherungen. Hilfe anbietende können diese Informationen selbstständig bei den Hilfslotsen erfragen, und/oder die Hilfslotsen verschicken Newsletter.

Die Hilfslotsen kümmern sich auch um Menschen, die sich ebenfalls gerne ehrenamtlich engagieren möchten. Diese können sich in der Zentrale melden, schildern in welchem Bereich sie sich engagieren möchten und werden von den Hilfslotsen an ein entsprechendes Angebot weitergeleitet. Die Hilfslotsen sollten informiert sein über die Stellenverfügbarkeit der entsprechenden Angebote.

Bei der Kommunikation mit den Hilfesuchenden und den Hilfe anbietenden ist es wichtig, dass die Lotsen als Menschen auftreten, denen andere sich gerne anvertrauen. Anonymität sollte vermieden werden. Es ist wünschenswert, dass die Lotsen eine gewisse Popularität im Ort erlangen, primär in den Kreisen, in denen sie besonders gebraucht werden.

Aufgaben der Hilfslotsen

Die Kernaufgaben der Lotsen bestehen aus:

1. Vermittlung von Hilfesuchenden zu Hilfeanbietenden
2. Beratung Hilfeanbietende
3. Vernetzung Hilfeanbietende

Vermittlung von Hilfesuchenden zu Hilfeanbietenden

Was die Hilfslotsen beim „Verschreiben“ beachten sollten:

- Der Fokus liegt auf den ehrenamtlichen Hilfsangeboten, die im Katalog verzeichnet sind. Hierfür dürfen Empfehlungen ausgesprochen werden. Falls die hilfesuchende Person ein Problem hat, das nur von einem gewerblichen Angebot beantwortet werden kann, können die Lotsen Listen mit den lokalen gewerblichen Angeboten, die das betreffende Problem lösen können, erstellen und weitergeben.
Wichtig ist dabei, dass für gewerbliche Anbieter*innen keine Empfehlung ausgesprochen wird, sondern die Hilfesuchenden das Angebot selbst auswählen. So sollen Bevorzugungen unter den gewerblichen Anbieter*innen vermieden werden.
- Die empfohlene Aktivität sollte gut durchführbar sein. Falls z.B. ein Transport zur Aktivität benötigt wird, sollten Mittel gefunden werden, diesen Transport zu organisieren (Mitfahrgelegenheit/ Bus/Taxi/Uber) in einem Rahmen, der bezahlbar für den Hilfesuchenden ist.
- Es sollte eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre geschaffen werden.
- Es sollte ein nach Möglichkeit persönliches und freundliches Verhältnis zu den Hilfesuchenden aufgebaut werden.
 - o Zum Beispiel kann in der Implementierungsphase ein aktives Kennlernprogramm angeboten werden. Gemeinsame Aktionen, wie Wandertage oder Treffen im Park, geben Hilfesuchenden Chancen, die Lotsen in einer persönlichen Umgebung kennenzulernen.
 - o Es ist gut, wenn die Lotsen sich wirklich Zeit für Gespräche mit Hilfesuchenden nehmen.
 - o Gegebenenfalls kann eine fortdauernde Begleitung von Hilfesuchenden und Unterstützung ihre Ziele erreicht werden. Dies kann bspw. über Telefongespräche im 2-Wochen-Takt erfolgen.
 - o In Einzelfällen und bei Bedarf kann die Zusammenarbeit und der Austausch von den Hilfesuchenden und behandelnden Ärzt*innen/Psycholog*innen sinnvoll sein.

- Es ist hilfreich, Print-Material von Hilfsangeboten (z.B. Flyer) zur Hand zu haben, das den Hilfesuchenden nach einer Beratung/Empfehlung mit nach Hause gegeben werden kann. So können Sie sich in aller Ruhe noch einmal mit den Informationen auseinandersetzen.

Was beim Erstgespräch mit Hilfesuchenden erfragt werden kann:

- Soziodemographische Fragen
 - o (Ungefähres) Alter
 - o Beruflicher Status (um einschätzen zu können, wie viel Zeit der Hilfesuchende zur Verfügung hat)
- Fragen an welcher Art von Angebot der/die Hilfesuchende interessiert ist, so wie:
 - o Soziale Beteiligung
 - o Bewegung
 - o Ernährung
 - o Bildung
 - o Beschäftigung
 - o Finanzen
- Fragen, die dazu dienen, das Wohlbefinden des Hilfesuchenden zu erfassen
 - o Körperliche Gesundheit
 - o Mentale Gesundheit

Beispielfragen:

- Soziodemographische Fragen
 - o Sind Sie volljährig? (falls unklar)
 - o Sind Sie momentan beruflich eingespannt oder zeitlich flexibel?
- Fragen an welcher Art von Angebot der/die Hilfesuchende interessiert ist, so wie:
 - o Gibt es ein Problem, bei dessen Bewältigung Sie Hilfe brauchen?
 - o Was für eine Art Hilfe benötigen Sie?
 - o Was fehlt Ihnen momentan?
 - o Was macht Ihnen Spaß?
 - o Was für eine Art Angebot stellen Sie sich vor/wünschen Sie sich?
- Fragen, die dazu dienen, das Wohlbefinden des Hilfesuchenden zu erfassen
 - o Sind Sie körperlich fit?
 - o Sind Sie mobil?
 - o Gibt es diagnostizierte Krankheiten, von denen wir wissen sollten?

Beratung der Hilfeanbietenden

Die Beratung Hilfeanbietender besteht hauptsächlich darin, als Ansprechpartner*in erreichbar zu sein, wenn sich in einem Hilfsangebot ein Problem auftut. Wenn zum Beispiel ein ehrenamtliches Hilfsangebot nicht genügend ehrenamtliche Helfer*innen findet, können die Hilfslotsen informiert werden. Die Lotsen bekommen möglicherweise mit, wenn sich jemand im Ort ehrenamtlich betätigen möchte, und können beide Parteien zueinander führen.

Die Lotsen sind jedoch nicht dafür verantwortlich, die Probleme aller lokalen Hilfsangebote zu lösen. Sie fungieren als beratende Ansprechperson*innen, soweit es ihre Ressourcen und Möglichkeiten zulassen.

Es können zum Beispiel auch Newsletter versandt werden, wenn die Lotsen von aktuellen Förderprojekten hören. Web-Links, die die Suche nach Förderprojekten erleichtern, sind in Tabelle 5 „Tipps zur Finanzierung von Hilfsangeboten“ zu finden.

Vernetzung der Hilfeanbietenden

Das Ziel der Vernetzung der Hilfeanbietenden ist Austausch und Zusammenarbeit zu verbessern, während das Konkurrenzdenken minimiert werden soll.

Verbindungen unter den verschiedenen Hilfeanbietenden zu schaffen kann auf verschiedene Wege erfolgen:

- Treffen zu dem alle im Katalog aufgeführten Anbieter*innen eingeladen werden, z.B. Glühwein/Grillen im Park
- Abendveranstaltungen
- Informationsveranstaltungen zu bestimmten Themen, z.B. Vorträge von Expert

Sonstige Hinweise

- Das Hilfslotsen-Programm über die Kommune oder eine andere neutrale Institution zu organisieren, kann Konkurrenzdenken bei den Hilfeanbietenden minimieren.
- Es ist gut, mindestens zwei Lotsen im Team arbeiten zu lassen. So können sie sich gegenseitig beraten und das Angebot kann auch dann laufen, wenn einer der Lotsen im Urlaub oder krank ist. Des Weiteren ist es wichtig, dass die „Chemie“ zwischen Lotsen, Hilfesuchenden und

Hilfeanbietenden stimmt. Wenn zwei Lotsen verfügbar sind, haben Suchende und Anbietende eine Auswahl.

- Für die Beratung nicht-deutsch-sprachiger Mitbürger*innen können Online-Dolmetsch-Programme verwendet werden.
- Das Angebot sollte barrierefrei und niedrigschwellig gestaltet werden.

Briefvorlagen

Die folgenden Briefvorlagen können genutzt werden, um die lokalen Gesundheitsakteur*Innen, sowie die im Katalog aufgeführten Hilfsangebote, über das Hilflotsen-Programm zu informieren und um eine potenzielle Zusammenarbeit zu starten. Selbstverständlich können die Vorlagen nach Bedarf angepasst werden.

Briefvorlage für lokale Gesundheitsakteure

Liebe Kolleg*innen aus dem Gesundheitssektor,

In XXX wird ab XXX ein Angebot gestartet, das zum Ziel hat, Gesundheit, Teilhabe und Wohlbefinden der Bürger*Innen aus XXX, zu verbessern. Der Fokus liegt hier auf den psychosozialen Aspekten der Gesundheit, die durch eine vermehrte Nutzung der sozialen Angebote gestärkt werden sollen.

„Hilflotsen“ werden soziale Dienstleistungen „verschreiben“, wodurch die Teilhabe an der Gesellschaft, sowie das physische und psychische Wohlergehen optimiert werden kann. Das Angebot richtet sich an eine Reihe von Menschen, darunter solche, die durch Alter, chronische Krankheiten oder Behinderungen eingeschränkt sind, sowie Menschen, die unter sozialer Isolation und Einsamkeit leiden.

Dieses Konzept wird seit Jahren erfolgreich vom National Health Service in England angewandt, bekannt als „Social Prescribing“. Studien haben gezeigt, dass sozioökonomische Faktoren einen signifikanten Einfluss auf die Gesundheit haben. Gebrechlichkeit und chronische Krankheiten können einen negativen Einfluss auf die soziale und körperliche Aktivität, Finanzen und Beziehungen haben, was wiederum zu einer weiteren Verschlechterung der Gesundheit führen kann.

Daher ist es wichtig, vor allem die Menschen, die bereits unter Gebrechen leiden, „abzuholen“ und ihre soziale Teilhabe und Eingliederung in die Gesellschaft zu fördern. In England hat sich gezeigt, dass „Soziale Verschreibungen“ nicht nur den allgemeinen Gesundheitszustand der Nutzer verbesserten, sondern auch die Frequenz von Arztbesuchen deutlich gemindert wurde.

Da Sie als Professionelle häufig Kontakt zu Menschen mit unterschiedlichen Problemen und Gebrechen haben und Sie von Ihren Patient*Innen als Vertrauensperson angesehen werden, ist Ihre Mitwirkung in diesem Projekt von entscheidendem Wert. Sie sind diejenigen, die am ehesten bemerken, wenn Patient*Innen einsam sind, wenn ihnen Lebenslust fehlt und wenn sie überfordert oder verzweifelt sind.

Daher bitten wir sie, diesen Patienten*Innen auf das Hilflotsen-Angebot aufmerksam zu machen. Wir werden Ihnen Info-Material zur Verfügung stellen, das den Patienten*Innen mit nach Hause gegeben

werden kann. Sollten Sie Fragen oder Anmerkungen zu dem Angebot haben, beantworten wir diese natürlich gerne.

Vielen Dank im Voraus und freundliche Grüße,

das Hilflotsen-Team aus XXX

Briefvorlage für im Katalog aufgeführte Hilfsangebote

Liebe Anbieter*Innen von Hilfsangeboten,

In XXX wird ab XXX ein Angebot gestartet, das zum Ziel hat, Gesundheit, Teilhabe und Wohlbefinden der XXX Bürger*innen, zu verbessern. Hilflotsen sollen Hilfesuchende dabei unterstützen zu Stellen zu gelangen, wo Hilfe angeboten wird.

Die Idee ist Hilfesuchenden, oftmals Senior*Innen, und Menschen mit Behinderungen oder chronischen Krankheiten, eine Anlaufstelle zu bieten, wo sie über lokale, ehrenamtliche und caritative Angebote aufgeklärt werden. Sie können den Hilflotsen ihren Bedarf schildern und bekommen ein passendes Angebot vorgeschlagen.

Dafür haben die Hilflotsen einen Katalog, in dem alle lokalen Hilfsangebote verzeichnet sind.

Wir möchten Sie aus drei Gründen über das Hilflotsen-Angebot informieren:

Erstens möchten wir Sie mit diesem Brief um Ihre Zustimmung bitten, in dem Katalog mit aufgeführt zu werden und gegebenenfalls von den Hilflotsen an Hilfesuchende empfohlen zu werden. Es entstehen dabei keinerlei Nachteile für Sie oder Ihr Angebot. Wenn Ihr Angebot überlastet ist, oder sie aus sonstigen Gründen wünschen, aus dem Katalog entfernt zu werden, wird das natürlich sofort berücksichtigt.

Zweitens möchten wir sie informieren, dass die Hilflotsen nicht nur Hilfesuchende beraten, sondern auch Hilfe anbietende. Die Hilflotsen verfügen über Informationen bzgl. Sponsor*innenakquise, Förderungen und andere Finanzierungsmöglichkeiten für Hilfsangebote. Wenn Ihr Angebot also einmal selbst Hilfe bedarf, kann mit den Hilflotsen darüber gesprochen und vielleicht eine Lösung gefunden werden.

Drittens soll die Vernetzung unter den Hilfe anbietenden in XXX gestärkt werden. Zusammenarbeit und Austausch untereinander kann helfen, die Kompetenzen und das Potential einzelner Programme zu stärken. In Zukunft wird es Angebote geben, die solch eine Vernetzung möglich machen.

Sollten Sie nicht in dem Katalog aufgeführt werden wollen, oder Fragen oder Anmerkungen dazu haben, schreiben Sie bitte eine E-Mail an XXX.

Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit, mit hoffentlich vielen Vermittlungen von Hilfesuchenden zu passenden Angeboten und einer intensiven Vernetzung zwischen Hilfeanbietenden.

Herzliche Grüße,

das Hilflotsen-Team aus XXX

Schlusswort

Wir hoffen, dass der vorliegende Instrumentenkoffer zum „Hilfslotsen-Programm“ in der Umsetzung einen Beitrag zur Gesellschaft liefert, in der neben den traditionellen medizinischen Strukturen, ein weiteres Auffangnetz für hilfesuchende Bürger*Innen geschaffen wird. Einbindung in die Gemeinschaft, Ansprache, Gesellschaft, ein aktiver Lebensstil und ein freundliches, unterstützendes Miteinander können die Gesundheit und das Wohlbefinden manchmal sehr positiv unterstützen.

Vielen Dank an alle, die zu der Entstehung des Instrumentenkoffers beigetragen haben, insbesondere an unsere Partner: Die Stadt Greven, die Stadt Coesfeld, das Seniorennetzwerk Coesfeld und die Wert Arbeit Steinfurt.

Vielen Dank auch an die Leser*Innen für Ihr Interesse an diesem Projekt, und möglicherweise für die Umsetzung des Hilfslotsen-Konzeptes. Wir wünschen allen, die das Konzept umsetzen, viel Erfolg!

Literaturverzeichnis

Ahnquist, Johanna; Wamala, Sarah P.; Lindstrom, Martin (2012): Social determinants of health--a question of social or economic capital? Interaction effects of socioeconomic factors on health outcomes. In: *Social science & medicine* (1982) 74 (6), S. 930–939. DOI: 10.1016/j.socscimed.2011.11.026.

Bonaccio, Marialaura; Di Castelnuovo, Augusto; Gaetano, Giovanni de; Iacoviello, Licia (2020): Socioeconomic gradient in health: mind the gap in 'invisible' disparities. In: *Annals of Translational Medicine* 8 (18), S. 1200. DOI: 10.21037/atm.2020.04.46.

Drinkwater, Chris; Wildman, Josephine; Moffatt, Suzanne (2019): Social prescribing. In: *BMJ (Clinical research ed.)* 364, l1285. DOI: 10.1136/bmj.l1285.

Husk, Kerryn; Blockley, Kelly; Lovell, Rebecca; Bethel, Alison; Lang, Iain; Byng, Richard; Garside, Ruth (2020): What approaches to social prescribing work, for whom, and in what circumstances? A realist review. In: *Health & Social Care in the Community* 28 (2), S. 309–324. DOI: 10.1111/hsc.12839.

Kellezi, B.; Frings, D.; Gray, D.; Bowe, M.; Wakefield, J. R.H.; McNamara, N. et al. (2019): The social psychology of social prescribing: a toolkit. Nottingham: NTU Social Identity Research Group. Online verfügbar unter <http://irep.ntu.ac.uk/id/eprint/39783/>.

Roland, Martin; Everington, Sam; Marshall, Martin (2020): Social Prescribing - Transforming the Relationship between Physicians and Their Patients. In: *N Engl J Med* 383 (2), S. 97–99. DOI: 10.1056/nejmp1917060.

Pescheny, Julia V.; Randhawa, Gurch; Pappas, Yannis (2020): The impact of social prescribing services on service users: a systematic review of the evidence. In: *European Journal of Public Health* 30 (4), S. 664–673. DOI: 10.1093/eurpub/ckz078.