

# Gemeinden für Gesundheitskompetenz! Vom Leitfaden zur Praxis

- **durchführende Einrichtungen:** Styria vitalis
- **Laufzeit der Maßnahme:** 1. September 2018 bis 31. Dezember 2023
- **Schwerpunkt:** Gute Gesundheitsinformation (GGI), Rahmenbedingungen in Organisationen und Settings (GKO)
- **Wirkungsbereich:** Steiermark

## 1. Beschreibung

Als Gestalter lokaler Lebenswelten sind Gemeinden für die Stärkung der Gesundheitskompetenz der österreichischen Bevölkerung unverzichtbare Partner. Styria vitalis hat im Jahr 2017 den Leitfaden „Gemeinden für Gesundheitskompetenz!“ zur Umsetzung und Selbstbewertung organisationaler Gesundheitskompetenz in der Gemeinde entwickelt. Am Beginn des Jahres 2018 wurde dieser vom Auftraggeber, dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, herausgegeben. Im Rahmen von regionalen Vernetzungstreffen wurde der Leitfaden 2019 in allen steirischen Gesunden Gemeinden verteilt. Die im Leitfaden formulierten Standards wurden in den letzten Jahren operationalisiert – entstanden ist so eine Reihe an Umsetzungstools, die 2022/2023 erprobt, erweitert und verfeinert wurden.

## 2. Ergebnisse

### 2.1. Verbreitung des Leitfadens

Neben der Verbreitung des Leitfadens „Gemeinden für Gesundheitskompetenz“ via Newsletter, Emailverteiler und über Strukturpartner wie Gemeindebund, Gesunde Städte-Netzwerk oder aks austria-Organisationen wurde der Leitfaden im Rahmen unsere Regionaltreffen im Herbst 2018 in den Gesunden Gemeinden der Steiermark verbreitet. Die Gesunden Gemeinden wurden in diesem Zusammenhang auch erstmals systematisch mit dem Thema Gesundheitskompetenz vertraut gemacht.

### 2.2. Angebote für Gesunde Gemeinden

Im Rahmen der Maßnahme „Gemeinden für Gesundheitskompetenz! Vom Leitfaden zur Praxis“ ist in den Folgejahren eine Reihe an Angeboten für Gesunde Gemeinden entstanden, die sich dem Thema Gesundheitskompetenz widmen wollen. Diese Angebote wurden in das Gesunde Gemeinde-Programm integriert.

## Gesunde Veranstaltungen – aber wie? Gute Qualität für Angebote sichern

- Dauer: 1,5 bis 2 Stunden, je nach Format
- Termin & Ort: nach Vereinbarung vor Ort oder online oder Teilnahme an einem gemeindeübergreifenden Webinartermin
- Kosten: kostenfrei für Gesunde Gemeinden (Kooperation 1 + 2)

Durch Vorträge und Kurse trägt eine Gemeinde dazu bei, die Gesundheitskompetenz der BürgerInnen zu stärken. Doch was gilt es zu beachten, um qualitätsvolle Angebote umzusetzen? Welche Kriterien helfen, passende ReferentInnen auszuwählen? Wie können Gemeinden Barrieren geringhalten und die Zielgruppe in die Planung miteinbeziehen?

Ziel dieser Fortbildungsveranstaltung ist es, durch Auseinandersetzung mit diesen Fragen qualitätsvolle Angebote zu schaffen, die die Gesundheit der BürgerInnen stärken.

## Miteinander reden hilft! Tipps für ein gelingendes Gespräch

- Dauer: 1,5 – 3 Stunden – je nach Format
- Termin & Ort: nach Vereinbarung vor Ort in Ihrer Gemeinde oder online
- Zielgruppe: Interessierte und Engagierte aus Gesunden Gemeinden
- Kosten: € 198.– (Präsenz-Workshop, Kooperation 1); € 99.– (Online-Workshop, Kooperation 1); kostenfrei für Gesunde Gemeinden in Kooperation 2

Viele BürgerInnen tun sich schwer, Informationen über gesundheitsrelevante Themen zu verstehen und zu verarbeiten.

- Wie kann ich Auskünfte einfach und verständlich vermitteln?
- Und wie kann ich sicherstellen, dass mein Gegenüber mich verstanden hat?

In diesem Workshop werden Techniken und Methoden für ein gelingendes Gespräch vermittelt. Die TeilnehmerInnen lernen Techniken kennen, wie sie herausfordernden Gesprächssituationen begegnen können. Es bleibt außerdem Zeit für Erfahrungsaustausch.

## **Bürgerservice – kompetent und barrierefrei für alle BürgerInnen!**

### **Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?**

- An Gemeindeämtern bzw. im Bürgerservice einer Gemeinde für BürgerInnen und Gemeindepolitik wie -verwaltung
- In Einrichtungen der Primärversorgung für NutzerInnen und VerantwortungsträgerInnen

### **Kosten und Dauer**

- Kosten: Für steirische Gesunde Gemeinde in Kooperation 2 und Einrichtungen der Primärversorgung in Gesunden Gemeinden in Kooperation 2 kostenfrei, sonst: Kosten auf Anfrage
- Dauer: 2 Termine
  - Workshop/Begehung mit BürgerInnen/TesterInnen vor Ort: ca. 2 Stunden
  - Ergebnispräsentation und -diskussion mit Verantwortlichen und BürgerInnen: ca. 1,5 Stunden

Das Bürgerservice ist zentrale, kommunale Drehscheibe für BürgerInnen, um relevante Informationen für den Alltag und das Zusammenleben in der Gemeinde zu erhalten. Das gilt z.B. in Gesundheitsbelangen dann, wenn BürgerInnen Auskunft über regionale Gesundheitsdienstleistungen, über Veranstaltungen und Aktivitäten zur Gesundheitsförderung, über mobile Dienste oder Pflege- und Betreuungsangebote erhalten. Gemeinden erleichtern mit einem gesundheitskompetenten Bürgerservice ihren EinwohnerInnen die Orientierung und schaffen Zugang zu qualitätsgesicherter Gesundheitsinformation. Gemeinden tragen damit dazu bei, die Gesundheitskompetenz der BürgerInnen zu stärken.

Im Rahmen einer Begehung/Testung nehmen BürgerInnen die im Bürgerservice aufliegenden schriftlichen Gesundheitsinformationen, die persönliche Auskunft und die räumlichen Gegebenheiten unter die Lupe.

Die Ergebnisse werden dokumentiert, reflektiert und mit Gemeindeverantwortlichen diskutiert. Dadurch werden Stärken, Potenziale und Änderungsideen für das Bürgerservice sichtbar.

Das Projekt wurde für das Bürgerservice konzipiert und für Einrichtungen der Primärversorgung adaptiert.

### **Projektbausteine**

- Information: Informations- und Klärungsgespräch mit Gemeindeverantwortlichen zur Vorgehensweise
- Beteiligung:
  - \* Wir organisieren und moderieren einen Informations- und Vorbereitungsworkshop mit einer ausgewählten Gruppe von BürgerInnen.
  - \* Wir begleiten die Gruppe beim gemeinsamen Check des Bürgerservice.
  - \* Wir organisieren und dokumentieren den Erfahrungsaustausch und bereiten die Ergebnisse auf.
- Ergebnispräsentation und -diskussion:
  - Wir organisieren und moderieren einen Workshop mit BürgerInnen, dem Gesunde Gemeinde-Team

und weiteren Gemeindeverantwortlichen, um die Ergebnisse vorzustellen und gemeinsam zu diskutieren.

## 2.2. Praxistools

Im Rahmen der vorliegenden Maßnahme wurden die drei Praxistools (entstanden im FGÖ-Projekt AGIL, Oktober 2017 bis Juli 2020), die für die Zielgruppe älterer Menschen konzipiert wurden, in Gesunden Gemeinden umgesetzt und entsprechend der Erkenntnisse für die Praxis adaptiert.

### **Lokale Landkarte zu regionalen Angeboten**

Die lokale Landkarte hilft dem Bürgerservice in der Gemeinde, Informationen zu regionalen Unterstützungsangeboten nicht erst auf Nachfrage zu recherchieren, sondern sofort weitergeben zu können. Wenn die lokale Landkarte entsteht, deckt sie außerdem oft Lücken in der regionalen Versorgungslandschaft auf. Dadurch ist sie auch eine Basis für die Planung, Gestaltung und Adaptierung neuer oder bestehender Angebote.

<https://styriavitalis.at/wp-content/uploads/2020/07/2020praxistoollokalelandkartew.pdf>

### **Gute Qualität für Angebote sichern**

Gemeinden tragen mit ihrem Service aktiv zur Gesundheitskompetenz der Bevölkerung bei, indem sie die Qualität ihrer gesundheitsbezogenen Angebote prüfen. Damit das gelingt, berücksichtigen sie den lokalen Bedarf, die Bedürfnisse der adressierten Zielgruppe und die Qualität der Anbieter bzw. der von ihnen angebotenen Information.

<https://styriavitalis.at/wp-content/uploads/2020/07/2020praxistoolgutequalitaetw.pdf>

### **Bürgerservice – kompetent und barrierefrei!**

Das Bürgerservice versteht sich als Anlaufstelle und Drehscheibe für regionale, gesundheitsbezogene Fragen und unabhängige Information: Das aufgelegte Infomaterial im Gemeindeamt entspricht den lokalen Bedürfnissen der Zielgruppe. Das Bürgerservice ist über regionale, gesundheitsbezogene Dienstleistungen und Angebote informiert und gibt dazu kompetent Auskunft. Die Mitarbeitenden sind sensibilisiert, sich um die Anliegen, Sorgen und Ängste älterer Menschen zu kümmern. Gerade ältere Menschen schätzen die Möglichkeit, auf „der Gemeinde“ mit jemandem ohne Terminvereinbarung reden zu können und gut verständliche Information zu bekommen. Im Zeitalter von Callcentern und Onlinerecherchen im Internet bietet die Gemeinde damit ein besonderes Service: Einerseits lokales Systemwissen über gesundheitsbezogene Dienstleistungen, Hilfs- und Unterstützungsangebote, über die auch Auskunft gegeben wird. Andererseits durch MitarbeiterInnen der Bürgerservicestelle, die in der Gemeinde bekannt sind und denen man Vertrauen entgegenbringt. Das ermutigt ältere Menschen, mit ihrem Anliegen zu kommen und nach Unterstützung zu fragen.

<https://styriavitalis.at/wp-content/uploads/2020/07/2020praxistoolbuergerservicew.pdf>