

Mitteilungsvorlage
vom 18.04.2024

öffentliche Sitzung

**Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen bei der
SPRUNGbrett gGmbH; Jahresbericht 2023**

Beratungsreihenfolge

Datum	Gremium
13.06.2024	Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Senioren und demographische Vielfalt (Kenntnisnahme)

Sachlage

Der Gesundheitskiosk ist ein Kooperationsprojekt zwischen der AOK Rheinland/Hamburg, der SPRUNGbrett gGmbH und der StädteRegion Aachen.

Das niederschwellige Beratungsangebot, welches in den Aachen-Arkaden beim Gesundheitsamt der StädteRegion Aachen verortet ist, unterstützt, vernetzt, berät und hilft Menschen, die -aus welchen Gründen auch immer- Probleme und Schwierigkeiten mit ihrer gesundheitlichen Versorgung haben. Dieses Angebot, welches inzwischen auch im Rahmen von regelmäßigen Sprechstunden in einer Reihe von regionsangehörigen Kommunen stattfindet, ist für die Ratsuchenden kostenlos.

Der Gesundheitskiosk hat zwischenzeitlich einen 4. Quartalsbericht 2023 erstellt, in dem auch eine Reihe von Daten als Jahresbericht für das ganze Jahr 2023 zusammengeführt wurden.

Dieser Bericht ist als Anlage dieser Vorlage beigefügt.

Die Verwaltung bittet um Kenntnisnahme.

Im Auftrag:
gez.: Dr. Ziemons

Anlage/n

1 - Quartalsbericht IV/2023 als Jahresbericht des Gesundheitskiosk (öffentlich)



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



„Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen“

**Besondere Versorgung nach §140a SGB V über eine populationsorientierte
Versorgung in der StädteRegion Aachen**

VI. Sachbericht 01.10.2023 – 31.12.2023



Inhalt

Vorwort	3
1.1. Städteregionale Aktivität mit dem Gesundheitsbus	6
1.2. Städteregionale Aktivität durch erweitertes Angebot	7
1.3. Personal	8
1.4. Ehrenamt	9
1.5. Räumlichkeiten	9
1.6. Klientenbezogene Daten	10
1.6.1. Anzahl der Erstberatungen	10
1.6.2. Anzahl der Folgeberatungen	11
1.6.3. Sprachen	13
1.6.4. Krankenkassenzugehörigkeit	14
1.6.5. Vermittlungen	16
1.6.6. Hilfestellungen und Beratungsthemen	17
1.6.7. Zuweisungen	19
2. Prävention und Gesundheitsförderung	21
3. Weiterentwicklung Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit	22
4. Qualitätssicherung	24
4.1. Erstellung der weiteren Instrumente	24
5. Ausblick und Handlungsbedarfe	25
Anhang	27
6. Einblick in die Praxis	30



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Vorwort

Zurückblickend auf das gesamte Jahr 2023 nahmen die Menschen der StädteRegion Aachen das niedrigschwellige Gesundheitsberatungsangebot im Rahmen der Erst- und Folgeberatungsgespräche insgesamt 1657 Mal (Jahr 2022: 657 Gesamtberatungen) wahr.

Im Vergleich zum Jahr 2022 verdeutlicht das Jahr 2023 erneut einen signifikanten Bedarf an gesundheitlicher Beratung in der Städtereion Aachen. Die aktuellen und vergangenen Datenerhebungen zeigen eindeutig, dass vor allem Frauen im mittleren Alter sowie Familien mit Kindern von den gesundheitlichen Unterstützungsleistungen verschiedener Gesundheitsberaterinnen profitieren.

Hinsichtlich des vergangenen vierten Quartals 2023 (01.10.2023 – 31.12.2023) konnten die Bürgerinnen und Bürger der StädteRegion Aachen die gesundheitliche Versorgungsstruktur insbesondere über die Erweiterung der Zweigstellenstruktur nutzen. Im Oktober 2023 wurde eine vierte Zweigstelle für Fragen rund um Gesundheit und Soziales in Alsdorf in der Luisenpassage eröffnet, neben den bereits existierenden Filialen. Insbesondere Ratsuchende aus den nahegelegenen, bestehenden kommunalen Strukturen konnten hier von der fachlichen Expertise sowie der einfühlsamen und sprachlichen Kompetenz der Gesundheitsberaterinnen profitieren. Die ganzheitliche, systemische Betrachtung der Anliegen der Klienten führte an dieser Stelle zu einer effektiven Problemlösung und schaffte Vertrauen in das neue Konzept.

So profitierten die Ratsuchenden im Jahr 2023 im Besonderen von den muttersprachlichen sowie kostenlosen Unterstützungsangeboten beispielsweise auf Familienfesten, Frauenfrühstücken oder in Eltern Cafés. Neben der bisher bekannten Hilfe der Beraterinnen bei der Haus- und Facharztsuche oder dem Beistand im Rahmen von Antragstellungen wurden ratsuchenden Akteuren beim Direktkontakt relevante Gesundheitsinformationen zu Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen und Präventionsangeboten der jeweiligen Krankenkassen leicht verständlich in ihren Herkunftssprachen vermittelt. Des Weiteren hatten die Bürgerinnen und Bürger der Städtereion die Möglichkeit, die bedeutenden Gesundheitsinformationen an



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

öffentlichen Gesundheitstagen (wie dem Tag der Männergesundheit, dem Tag der Menopause, dem Tag der Menschen mit Behinderung oder dem Weltdiabetestag) über den Account "gesundheitskiosk_staedteregion" auf Instagram und Facebook abzurufen.

Im vierten Quartal 2023 lag der Schwerpunkt der Beratungsgespräche hauptsächlich auf Anfragen zu unterstützenden Möglichkeiten sowie Präventions- und Vorsorgefragen, neben der Suche nach Fachärzten. In diesem Kontext stellten der Aufenthaltsstatus der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund und die damit verbundenen sozialversicherungsrechtlichen Fragen die Gesundheitsberaterinnen vor anspruchsvolle Aufgaben. Trotz dieser Herausforderungen gelang es ihnen jedoch, die Klienten_innen erfolgreich zu passenden Unterstützungsangeboten zu führen und zu vermitteln. Die Qualität der Beratungsgespräche und die individuelle Lösungsfindung für die Anliegen der Klienten werden besonders durch die Weiterbildung im Case-Management der teilnehmenden Gesundheitsberaterinnen gesteigert.

Vor diesem Hintergrund steht die Beratungs-, Begleitungs-, Vermittlungs- und Vernetzungsfunktion des Versorgungskonzepts „*Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen*“ mehr denn je im städteregionalen Mittelpunkt, um Gesundheitskompetenzen von sozial benachteiligten Akteuren weiterhin nachhaltig zu verbessern, ihnen gleichzeitig erhöhte Teilhabechancen an Versorgungsangeboten zu ermöglichen sowie potentiell muttersprachliche Hilfestellung im Rahmen von Prävention und Gesundheitsförderung zuteilwerden zu lassen.

Mit Blick auf die bereits veröffentlichten Sachberichte der letzten Quartale geht der vorliegende siebte Sachbericht des niedrigschwelligen Versorgungskonzepts nicht detaillierter auf bereits bekannte Informationen zu Ausgangslage und Entstehung des Projekts ein.

Im vierten Quartal 2023 lag der Fokus im Vergleich zu den zuvor genannten Informationen nicht nur auf der Erweiterung der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit sowie der Eröffnung einer weiteren Zweigstelle in der Kommune Alsdorf, sondern auch auf der Vorbereitung der inhaltlichen Grundlage für das künftige Handbuch des Gesundheitskiosks StädteRegion Aachen - Aachener Modell.



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Quartalsrückblick

In Rückschau auf das vergangene Quartal des Jahres 2023 können erneut positive Entwicklungen hinsichtlich der niedrighschwelligen Beratungsstruktur festgehalten werden: Im Zeitraum **01.010.2023 – 31.12.2023** führten die Gesundheitsberaterinnen insgesamt **126 Erst- und 383 Folgeberatungen = 509 Gesamtberatungen (alle Kostenträger)** durch, **davon 62 AOK-Erstberatungen, 237 AOK-Folgeberatungen.**

Insbesondere das Format Folgeberatung wurde vermehrt von Seiten der Ratsuchenden im letzten Quartal in Anspruch genommen.

Gleichzeitig können an diesem Punkt die Antragstellung bei Ämtern der Städtereion Aachen, die Weiterleitung zu weiteren sozialen Trägern und Organisation zu Umfeld nahen sowie muttersprachlichen Haus- und Fachärzten neben Vermittlungen zu den Themenfeldern Prävention und Vorsorge, Pflegebedürftigkeit, Schwerbehinderung, psychosoziale Fragen und Fragen zur Pflegeberatung als häufige Weiterleitungsrubriken beschrieben werden. Auf Basis der statistischen Datenerhebung über Nutzung vorliegender Erst- und Folgeberatungsbögen durch die Gesundheitsberaterinnen zeigt sich, dass die Menschen der Städtereion Aachen sowohl das stationäre als auch das mobile Gesundheitsberatungsangebot und die Zweigstellenmöglichkeiten in Stolberg, Würselen, Monschau und seit Oktober 2023 Alsdorf primär aufgrund gesundheitlicher Fragestellungen aufsuchten. Nach wie vor stehen zudem ebenso im vierten Quartal 2023 die Zeitintensität sowie die Komplexität der gesundheitlichen Anliegen im Vordergrund der jeweiligen Beratungsgespräche.

Im Vergleich zum **gesamten Jahr 2022 mit insgesamt 657 Beratungen** ist das Beratungsaufkommen **bis zum Zeitpunkt 31.12.2023** überproportional hoch angestiegen. Diesbezüglich wurde die niedrighschwellige Beratungsstruktur ähnlich gegenüber vorherigen Quartalen 2023 im vierten Quartal 2023 insbesondere in der Altersgruppe 35-64 Jahre mit 60 Erstberatungen genutzt. Gefolgt von insgesamt 218 Folgeberatungen in der Altersgruppe 35-64 Jahre sowie weiteren 78 Folgeberatungen in der Alterskategorie > 65 Jahre.



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

1.1. Städteregionale Aktivität mit dem Gesundheitsbus

Zurückblickend auf den Zeitraum 01.10.2023 bis 31.12.2023 konnten die Gesundheitsberaterinnen insbesondere unter starkem Einbezug ihrer jeweiligen individuellen Netzwerke die städteregionale Aktivität des Gesundheitskiosk-Konzepts zum Wohle der Menschen in der Städteregion Aachen erweitern. So dienten speziell die Besuche städteregionaler Eltern Cafés als Anlaufstelle für Ratsuchende. Im Rahmen des mobilen Angebots am Gesundheitsbus konnten Anwesende beispielsweise muttersprachliche Unterstützung beim Verständnis ärztlicher Dokumente sowie Hilfestellungen beim Ausfüllen von Antragsformularen einholen oder vor Ort wichtige Informationen zum Thema Prävention und Gesundheitsförderung erhalten.

Folgende Termine wurden von Seiten der Beraterinnen im Rahmen der städteregionalen Aktivität im vierten Quartal 2023 mit dem Gesundheitsbus wahrgenommen:

- 18.10.2023 Eltern Café Grundschule Am Haarbach
- 26.10.2023 Eltern Café GGS Driescher Hof
- 09.11.2023 Haus der Ärzteschaft Düsseldorf, „Leichte Sprache in der Praxis“

Die Nachfragen sind gegenüber den zurückliegenden Quartalen weiterhin groß. In diesem Zusammenhang stellten besonders die Multidimensionalität der Klienten Anliegen die Gesundheitsberaterinnen vor Herausforderungen, so dass oftmals eine zeitintensive Nachbetreuung bzw. Begleitung der Fälle über mehrere Wochen notwendig wurde.

Hier sind über unsere Mitgliedschaften in verschiedenen Arbeitskreisen (beispielsweise Arbeitskreis Soziale Dienste Eschweiler, Arbeitskreis Soziale Dienste Stolberg sowie Arbeitskreis Integration Würselen) wertvolle Kontakte entstanden, welche den Beraterinnen die Zugänge vor Ort sehr erleichterten. Darüber hinaus ermöglicht die gute Zusammenarbeit mit unseren Kooperations- und Netzwerkpartnern eine komplikationslose Vorbereitung und Teilnahme an oben aufgeführten Aktivitäten.



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Zudem ist an dieser Stelle die gute Zusammenarbeit mit unseren Kollegen der Schulsozialarbeit zu erwähnen. Beide Fachbereiche der SPRUNGBrett gmbH profitieren voneinander und ergänzen sich gegenseitig sehr gut. Darüber hinaus finden ebenso mit Jugendlichen mit internationaler Familiengeschichte regelmäßige Präventionsveranstaltungen und mobile Beratungssprechstunden mit dem Gesundheitsbus statt.

1.2. Städteregionale Aktivität durch erweitertes Angebot

Hinsichtlich unserer Gesundheitskiosk-Zweigstelle Stolberg konnte das niedrigschwellige Gesundheitsberatungsangebot Ratsuchenden erneut zwei Mal pro Monat in unserer neuen Adresse in Stolberg, Kaiserplatz 6 jeweils mittwochs von 9-14 Uhr zur Verfügung gestellt werden. Der Umzug in die neue Adresse Kaiserplatz 6 bietet eine direkte Nähe zum Sozialpsychiatrischen Dienst, dem Jobcenter sowie zu niedergelassenen Ärzt_innen. Diesbezüglich ist das Beratungsangebot in Stolberg von Seiten der Bevölkerung stark nachgefragt. Das Personal arbeitet in den verschiedenen Zweigstellen stetig im Rotationsverfahren, so dass abwechselnd verschiedene Muttersprachen angeboten werden können. Zudem wird das niedrigschwellige Gesundheitsangebot jeden 2. Donnerstag im Monat in der Zweigstelle in Würselen (Lindenplatz 24, Raum 11, 52146 Würselen) angeboten. Eine weitere Zweigstelle in Monschau (Am Handwerkerzentrum 1, 52156 Monschau) befindet sich in unmittelbarer Nähe zur Monschauer Tafel. Im Rahmen des VHS-Programms haben die Ratsuchenden jeden dritten Dienstag im Monat von 10-14 Uhr die Gelegenheit Gesundheitsberatung in ihrer Nähe wahrzunehmen. Am 23.10.23 wurde zudem eine weitere Zweigstelle in der Gemeinde Alsdorf eröffnet in direkter Nähe zu bereits bestehenden kommunalen Strukturen wie beispielsweise dem Stadtteilbüro, der Verbraucherzentrale, der Sprechstunde des Kommunalen Integrationszentrums sowie der Berufsberatungssprechstunde für geflüchtete Menschen. Das Gesundheitsberatungsangebot wird Ratsuchenden dort seit Oktober 2023 jeweils jeden zweiten Montag in der Luisenpassage zentral in Alsdorf zur Verfügung gestellt. Weiterführende städteregionale Aktivitäten (bspw. die Einrichtung kommunaler Gesundheitscafés, Beratungssprechstunden sowie Aktionen zu öffentlichen



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Gesundheitstagen) befinden sich im Bearbeitungsstatus und es finden hierzu regelmäßige Austauschgespräche mit zuständigen Netzwerkpartnern und Anspruchsgruppen statt.

1.3. Personal

Im vergangenen vierten Quartal 2023 konnte die personale Situation durch Unterstützung der AOK Rheinland / Hamburg um eine Teamassistenten-Position erweitert werden. Die neue Teamassistentin verfügt über eine Qualifikation als medizinische Fachangestellte. Derzeit arbeiten gegenwärtig 7 Gesundheitsberaterinnen im Gesundheitskiosk der Städteregion Aachen, welche im Rahmen der Beratungsgespräche die Sprachen Deutsch, Englisch, Türkisch, Russisch, Ukrainisch, Farsi, Niederländisch, Persisch, Urdu und Polnisch sprechen. Frau Klebingat bekleidet als Fachbereichsleitung eine Vollzeitstelle gegenüber den übrigen Gesundheitsberaterinnen, welche in Teilzeitstellen beschäftigt sind. Damit die Gesundheitsberaterinnen in ihren Aufgabenbereichen unterstützt und stabilisiert werden fand ergänzend zur monatlichen Supervision am 28.11.2023 erneut eine ganztägige Fortbildung mit Herrn Dr. Zimmermann aus Hamburg in Präsenz statt, bei welcher die Formate *Kollegiale Fallberatung* und die Anwendung verschiedener *Kommunikationsmodelle* in der Beratungspraxis im Vordergrund standen. Um langfristig eine kollegiale Zusammenarbeit sowie ein kooperatives Miteinander aufzubauen, unternahm das Team Gesundheitskiosk im vierten Quartal 2023 einen gemeinsamen Teamtag, an welchem alle Kolleg_innen teilnahmen.

Mit Zunahme nun größerer Bekanntheit des neuen Gesundheitskonzepts infolge gesteigener medialer Präsenz, Öffentlichkeitsarbeit, Mundpropaganda und Nutzung der Social Media Accounts nehmen zum einen die Beratungsanfragen im Kiosk zu (siehe Datenentwicklung Erst- und Folgeberatungen 2. bis 4. Quartal 2023), zum anderen steigen die Anfragen seitens kommunaler Akteure beispielsweise Sozialämter, Arbeitskreise, Deutschkurse, Integrationsverein Türöffner e.V., Frauen für Frauen Stolberg e.V. neben weiteren. Gleichzeitig besteht darüber hinaus ebenso im vierten Quartal 2023 ein gesteigener Bedarf in der Sprache Russisch, da viele der aus der Ukraine geflüchteten Menschen Polnisch, Russisch oder Ukrainisch sprechen.



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Zudem erhalten die Gesundheitsberaterinnen aus verschiedenen Arbeitsbereichen (Frühe Hilfen, Sozialpsychiatrischer Dienst, Suchtprävention, Zahnärztlicher Dienst, Kinder- und Jugendärztlicher Dienst, Infektionsschutz, Versorgungsamt, Pflegeberatung) optional Impuls-Schulungen, um ihre Klienten fachkundiger zu beraten und passgenauer vermitteln zu können.

1.4. Ehrenamt

Im Zuge des vierten Quartals des Jahres 2023 ist das Angebot einer ehrenamtlichen Mitarbeit im Gesundheitskiosk der StädteRegion Aachen weiterhin offen geschaltet. Diesbezüglich übernehmen die bereits tätigen Ehrenamtler_innen wichtige Aufgaben im Rahmen einer Assistenz für die diensthabenden Gesundheitsberaterinnen. So unterstützen sie die Beraterinnen beispw. bei der Terminorganisation von anstehenden Arztbesuchen der Klienten_innen oder übernehmen Recherchetätigkeiten hinsichtlich verschiedener gesundheitlicher Themenfelder. Gleichzeitig stehen sie ebenfalls zwecks Sprachmittlung in den Beratungsgesprächen zur Verfügung. Jedoch kann das ehrenamtliche Personal, aufgrund der fehlenden Fortbildung zum systemischen Gesundheitsberater_in, nicht als Beratungspersonal in Zweigstellen eingesetzt werden.

1.5. Räumlichkeiten

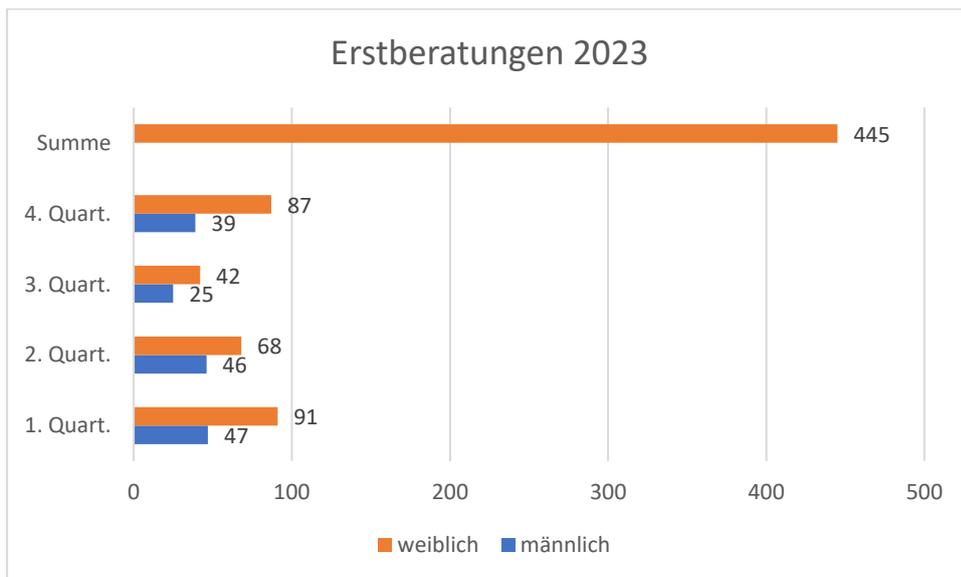
Gegenüber dem vorherigen Quartal ist keine geänderte Raumsituation zu benennen. Neben zwei Dokumentationsarbeitsplätzen auf der zweiten Etage existieren für die Gesundheitsberatungen weiterhin zwei Räumlichkeiten im Erdgeschoss sowie die Arbeitsplätze in den Zweigstellen Stolberg, Würselen, Monschau und Alsdorf. Sowohl die Arbeitsplätze im Hauptstandort Aachen Arkaden, als auch die Räumlichkeiten in den unterschiedlichen Zweigstellen verfügen über eine digitale Infrastruktur. Zusätzlich steht der Konferenzraum 234 den Mitarbeitenden als Dokumentationsarbeitsplatz und Beratungsraum in Rücksprache mit der Verwaltung des Gesundheitsamtes bis zum Umzug in die neuen Räumlichkeiten vorrangig zur Verfügung. Der Umzug in die neuen Büros ist für das kommende Quartal vorgesehen.



1.6. Klientenbezogene Daten

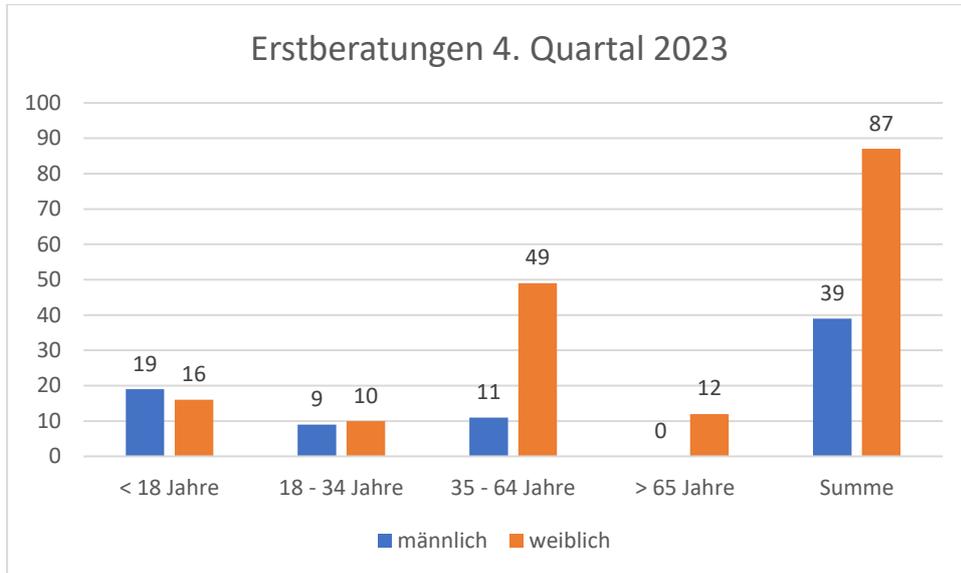
1.6.1. Anzahl der Erstberatungen

Mit zunehmender Bekanntheit des Angebots steigt die Anzahl der Anfragen nach Beratungen stetig. Häufig empfehlen zufriedene Klient_innen den Gesundheitskiosk innerhalb ihres Bekanntenkreises oder erscheinen mit Familienangehörigen, die ebenfalls gesundheitliche Probleme haben. Bei der Verteilung fällt auf, dass Frauen in der Altersgruppe von 35-64 Jahren deutlich häufiger die Beratung in Anspruch nehmen als Männer. Des Weiteren ist die Anzahl der Erstberatungen gegenüber dem Jahr 2022 (280 Erstberatungen) im Jahr 2023 auf 445 Erstberatungen deutlich angestiegen. Das Format Erstberatung wurde im Jahr 2023 vorzugsweise von Frauen mittleren Alters aufgesucht.



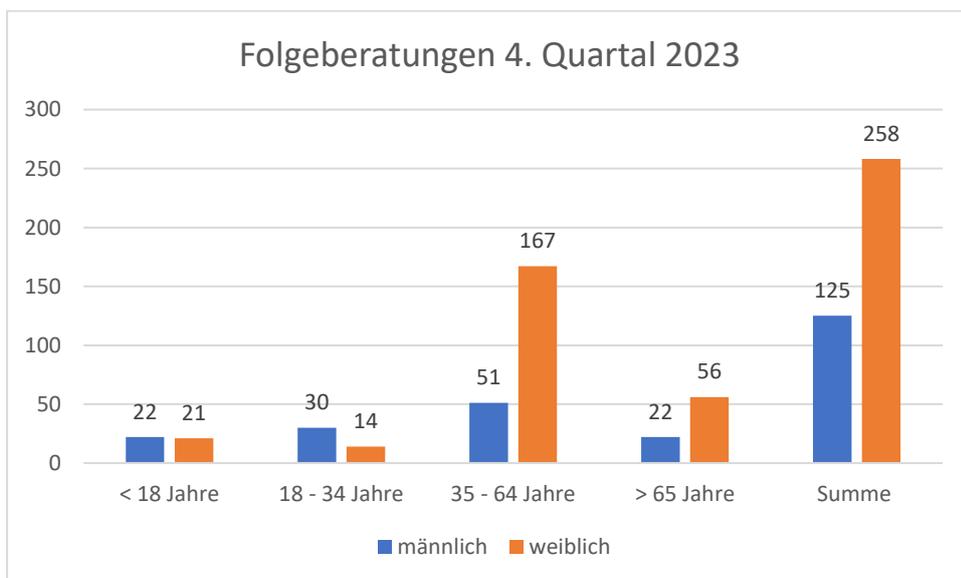
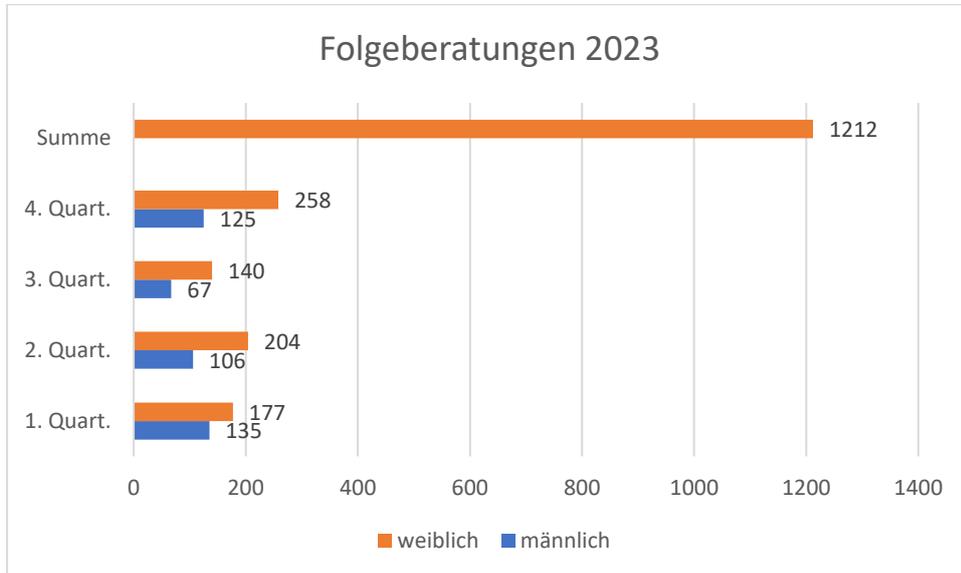


Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



1.6.2. Anzahl der Folgeberatungen

Ebenso im vierten Quartal des Jahres 2023 stieg die Zahl der Folgeberatungen 383 Beratungen sehr stark an. Dies ist ein deutlicher Indikator für die Zufriedenheit und auch für die Notwendigkeit des Angebotes: Wer sich angenommen, ernstgenommen und verstanden fühlt, kommt gerne erneut in den Gesundheitskiosk. Durch vertrauensvolle Zusammenarbeit haben die Gesundheitsberaterinnen dann die Möglichkeit, gemeinsam mit dem Klienten_innen individuelle Ziele für mehr Gesundheit zu definieren und diese auch zu evaluieren. Das Format Folgeberatung wurde im Jahr 2023 insgesamt 1212 Mal von Seiten der Ratsuchenden genutzt.



Das Format Kurzberatung wurde in Rücksprache mit der AOK Rheinland / Hamburg aufgrund der fehlenden ganzheitlichen Erfassung der Klienten_innen im vierten Quartal nicht weiter fortgeführt.

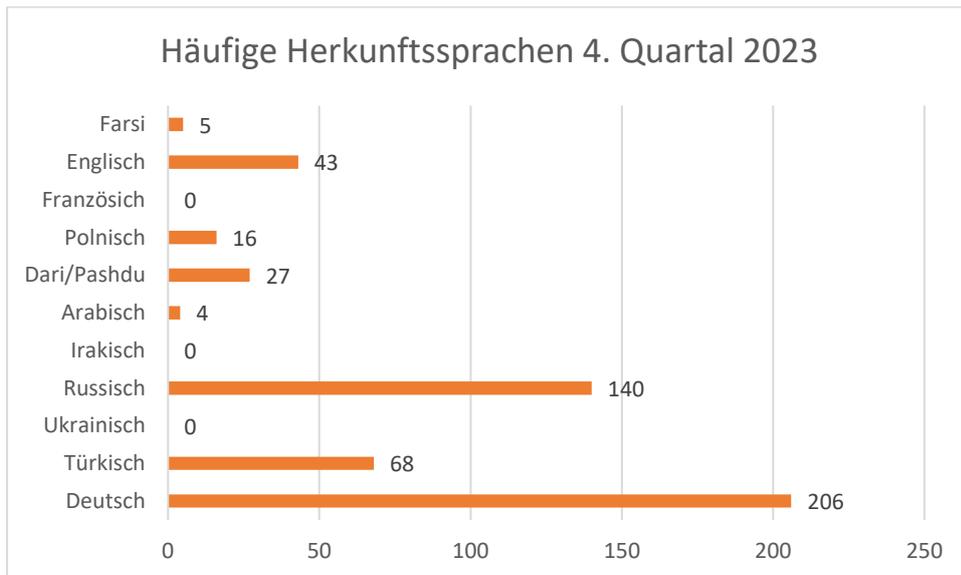
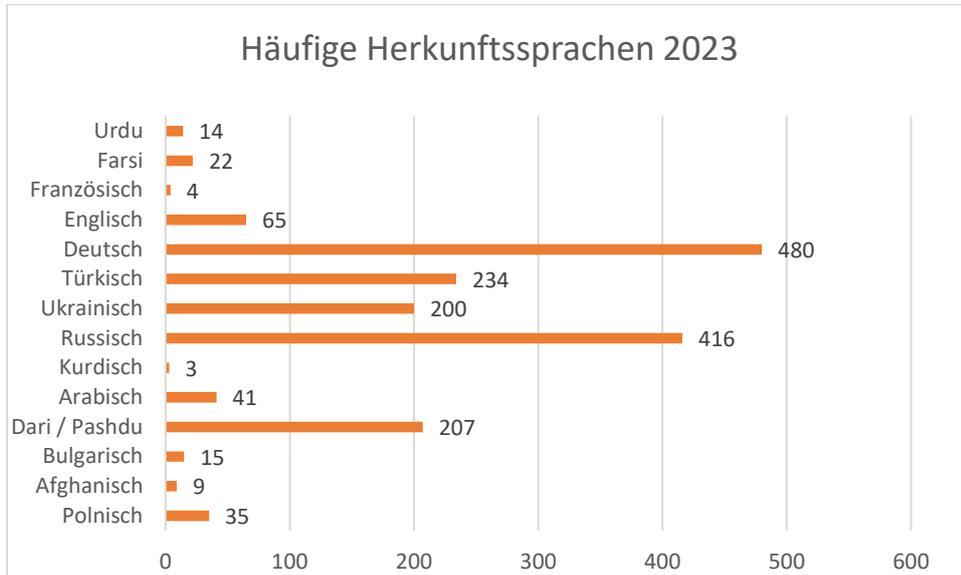


Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

1.6.3. Sprachen

Hinsichtlich der Häufigkeit der Herkunftssprachen zeigen die nachfolgenden Grafiken im vierten Quartal des Jahres 2023 ein gestiegenes Aufkommen der Sprache Russisch bei 140 Ratsuchenden neben Türkisch bei 68 Klient_innen und der Sprache Dari / Paschtu bei 27 Hilfesuchenden auf. Weiterführend wurden im vierten Quartal 206 Beratungsgespräche in der Sprache Deutsch, 4 Beratungsgespräche in der Sprache Arabisch geführt. Des Weiteren sprachen die Ratsuchenden in 5 Fällen die Sprache Farsi, in 16 Fällen die Sprache Polnisch sowie in 43 Fällen die Sprache Englisch. Bei der Verteilung der Muttersprache der Klient_innen fällt zum einen auf: Die Mehrsprachigkeit der Gesundheitsberaterinnen ist von großer Bedeutung für die tägliche Arbeit. Ratsuchende fassen leichter Vertrauen über solch sehr privaten Dinge wie die eigenen gesundheitlichen Befindlichkeiten zu sprechen, wenn das Gegenüber aus dem gleichen Sprach- und somit dem gleichen Kulturkreis kommt.

Zum anderen zeigt sich, dass auch Menschen mit deutscher Muttersprache durchaus Probleme haben können, sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden und Unterstützung durch den Gesundheitskiosk suchen und auch finden. Nach wie vor stammt die größte Gruppe der Ratsuchenden aus dem ukrainischen Sprachraum. In der Jahresstatistik 2023 stellen die beiden Sprachen Deutsch und Russisch die zentralen Schwerpunkte in der unten genannten Kategorie dar.



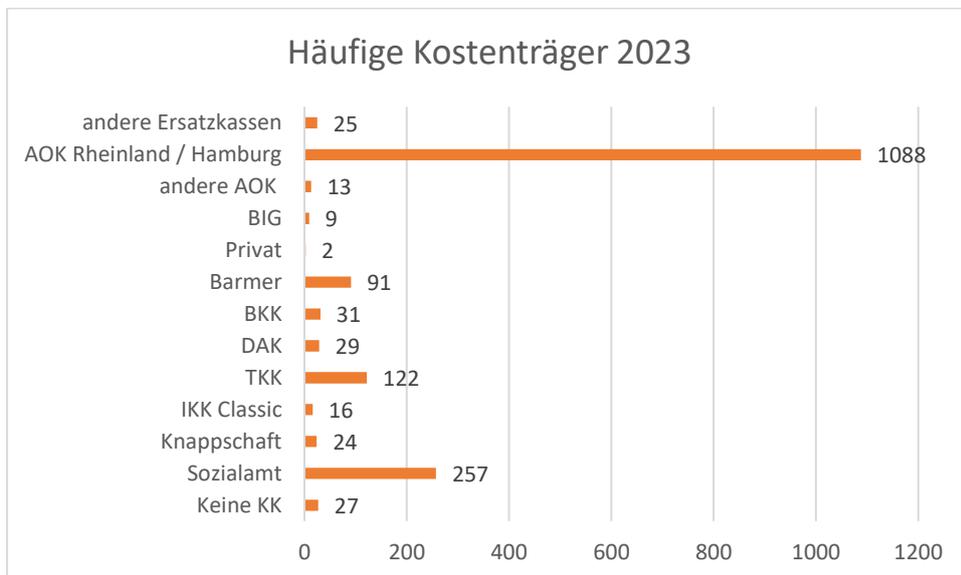
1.6.4. Krankenkassenzugehörigkeit

Wie die nachfolgenden Grafiken verdeutlichen, ist auch im vierten Quartal 2023 der Hauptanteil der Ratsuchenden in Besitz einer Krankenkassenzugehörigkeit. Mit deutlichem Abstand zu den übrigen Krankenkassen wurden 300 Beratungsgespräche mit AOK-Versicherten geführt. Weitere 25 Beratungen entfielen auf die Kategorie Andere Ersatzkassen.



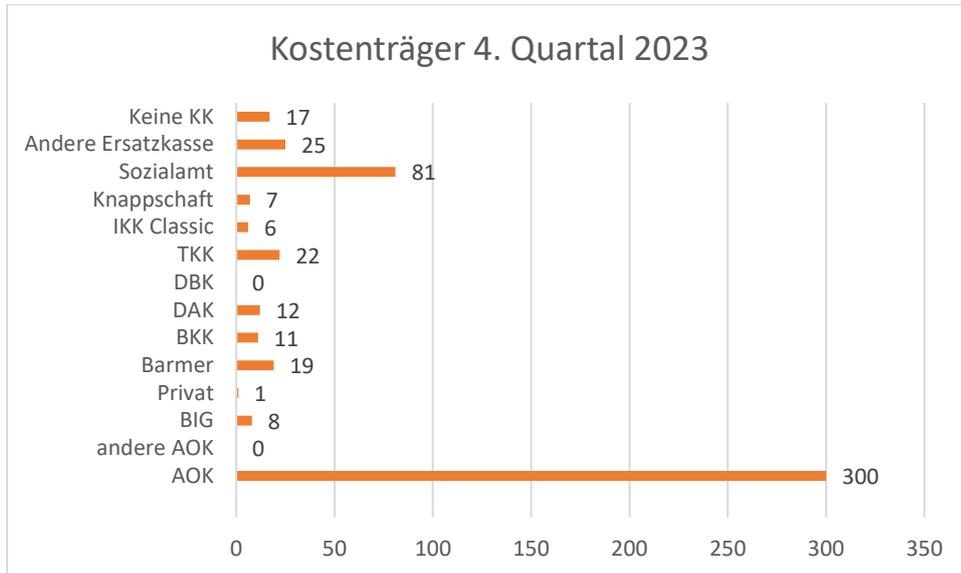
Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Neben der TKK mit 22 Beratungsgesprächen, fallen 19 in den Zugehörigkeitsbereich der Krankenkasse Barmer und 11 in den der BKK-Krankenkasse. Darüber hinaus kamen 6 Gespräche aus dem Bereich der Krankenkasse IKK. Bei insgesamt 81 Beratungsgesprächen lag eine Kostenträgerschaft über das Sozialamt vor. Zudem waren 7 Klient_innen der Knappschaft, 12 Klient_innen der DAK sowie 8 Ratsuchende der BIG- und 1 Ratsuchender der Privaten Krankenkasse zuzuordnen. 17 Klient_innen verfügten im vierten Quartal 2023 über keine Krankenkasse. Im Rahmen der Jahrerhebung 2023 zeigen die Kostenträger AOK Rheinland / Hamburg neben dem Sozialamt sowie der TKK und Barmer die meisten Klient_innen mit jener Krankenkassenzugehörigkeit auf.





Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

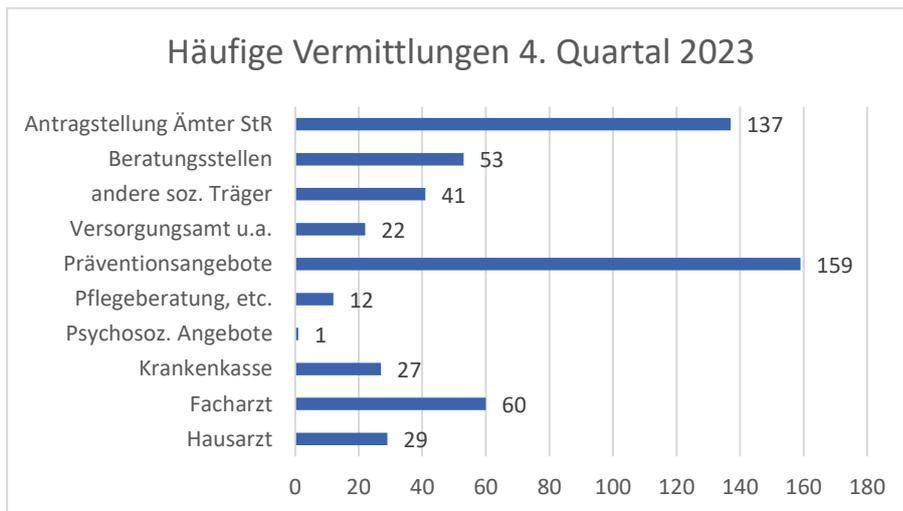
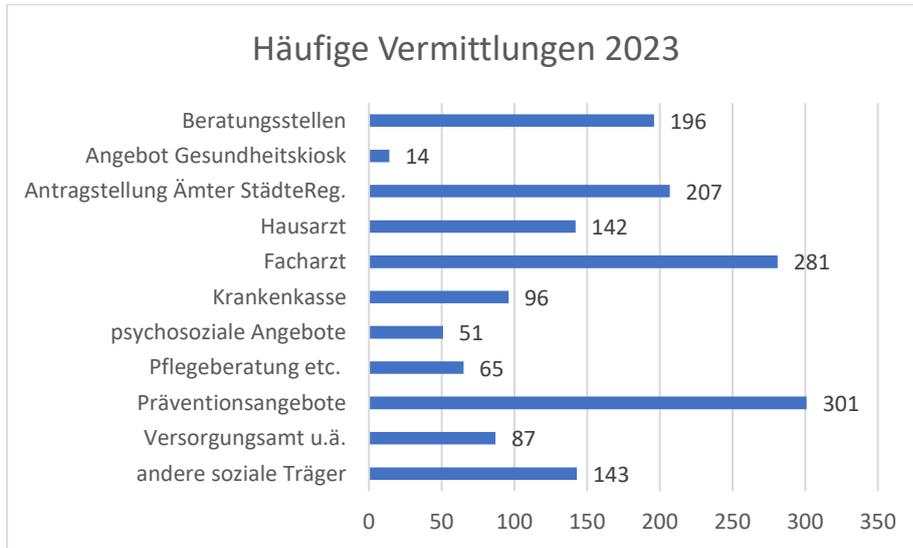


1.6.5. Vermittlungen

Im vierten Quartal 2023 wurden die Ratsuchenden überwiegend an folgende Stellen weitergeleitet:

- Haus- und Fachärzte in der Städteregion Aachen
- Ämter der StädteRegion Aachen
- Präventionsangebote
- Pflegedienste und Pflegeberatungsstelle Städteregion Aachen und AOK
- Krankenkassen
- Andere soziale Träger (bspw. Kommunales Integrationszentrum, KIM)
- Psychosoziale Angebote (bspw. Sozialpsychiatrischer Dienst, Sozialpsychiatrisches Zentrum)

In diesem Kontext können in der Jahresübersicht 2023 die Kategorien Weiterleitung in Präventionsangebote, die Vermittlung zu Fachärzten neben der Rubrik Antragstellung bei Ämtern sowie die Vermittlung in städteregionale Beratungsstelle als häufigste Gruppen beschrieben werden.



1.6.6. Hilfestellungen und Beratungsthemen

Schon zu Beginn der Arbeit hat sich gezeigt, dass es in den seltensten Fällen um ein einzelnes Anliegen bei den Klientinnen und Klienten geht. Meist handelt es sich um mehrdimensionale und komplexe Anliegen, bei denen Hilfestellungen und Erklärungen zur Bewältigung notwendig sind.



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Dieser Sachverhalt hat sich ebenso im Quartal 2023 fortgesetzt. Häufig haben die Ratsuchenden bereits eine Vielzahl an Dokumenten, Arztbriefen und Medikationsplänen angesammelt, ohne den Inhalt oder gar den Zusammenhang mit ihren Anliegen verstanden zu haben. Die Gesundheitsberaterinnen geben Erläuterungen zu diesen Dokumenten, leiten an entsprechende Haus- und Fachärzte weiter und tragen so dazu bei, die Ratsuchenden zu befähigen, sich ihrer Anliegen anzunehmen und letztendlich den eigenen Weg zu mehr Gesundheit und Wohlbefinden zu beschreiten. Sie weisen auf entsprechende Präventionsangebote hin und entwickeln im Bedarfsfall eigene Kurse, immer ohne in Konkurrenz zu bestehenden Angeboten zu treten.

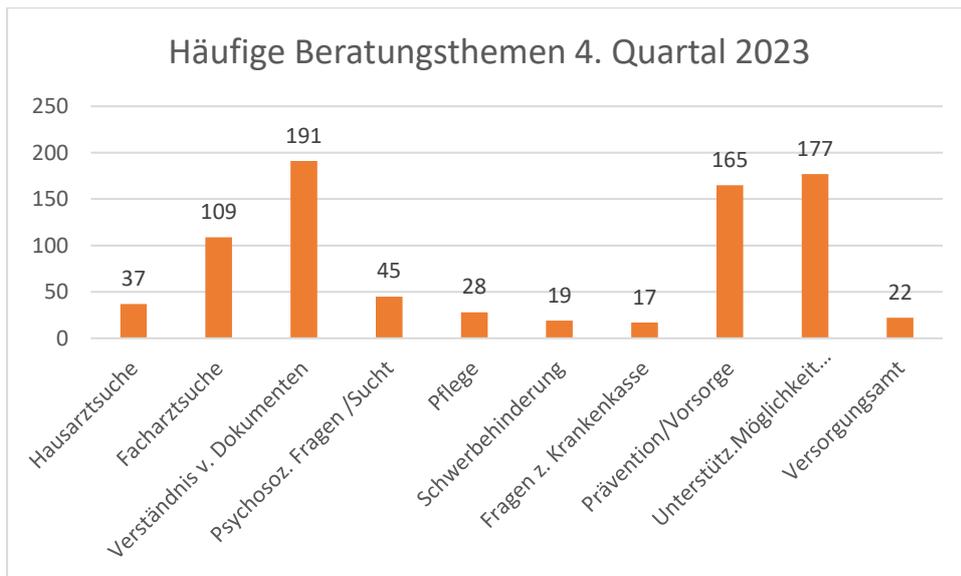
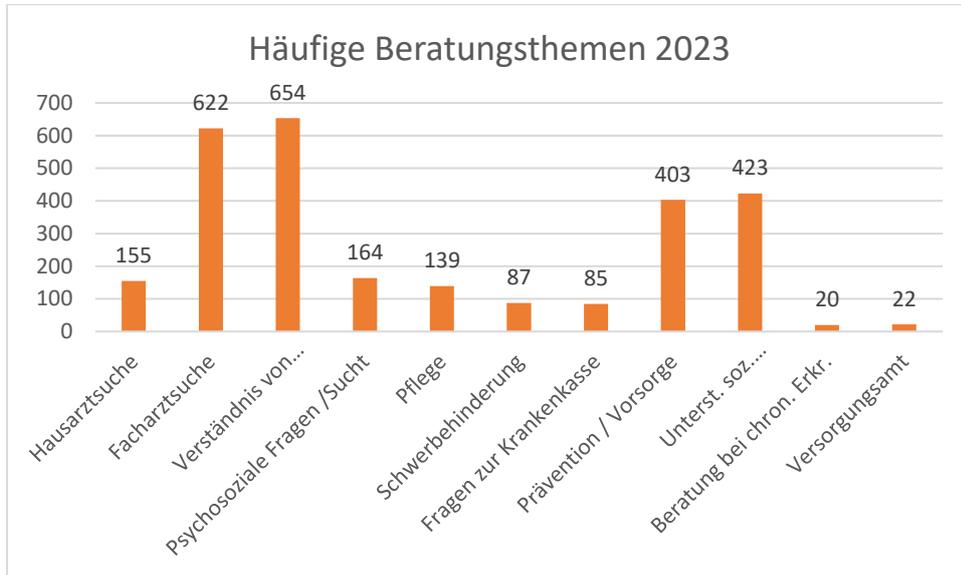
So haben uns im letzten Quartal folgende Themen in den Beratungen beschäftigt:

- Hilfe beim Verständnis von ärztlichen Dokumenten und Haus- und Facharztsuche
- Schulische Probleme von Kindern
- Überforderung und Überlastung der Eltern mit pflegebedürftigen Kindern
- Suchtproblematik
- Fragen zu allgemeinen Pflegeleistungen
- Arbeitslosigkeit
- Probleme in der Wohnung bzw. mit dem Vermieter
- Fehlende soziale Kontakte und Aktivitäten
- Gesprächsbedarfe mit Gleichgesinnten
- Stress und Depression
- Bewegungsmangel
- Chronische Krankheiten (Bluthochdruck, Diabetes, usw.)
- Zahngesundheit
- Schwerbehinderung

Dahingehend können für das Jahr 2023 sowohl das Verständnis von Dokumenten als auch die Facharztsuche als häufigstes Beratungsthema genannt werden.

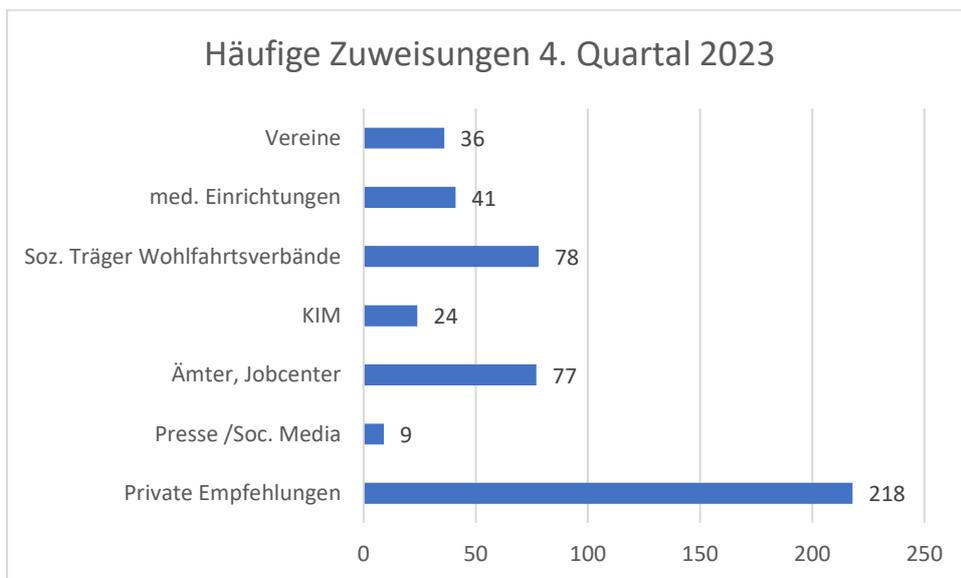
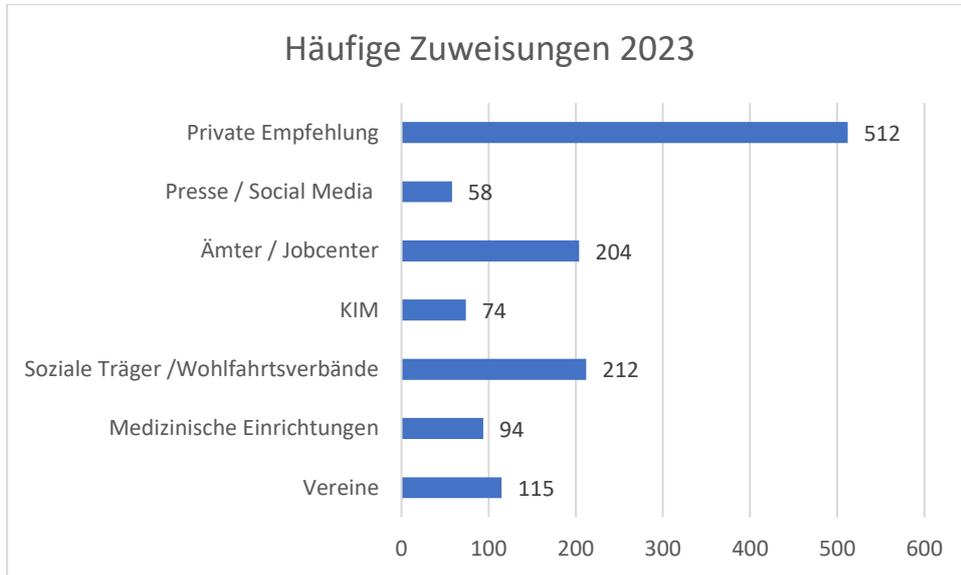


Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



1.6.7. Zuweisungen

Im Rahmen der bisherigen Gesundheitsberatungen wurden die Menschen größtenteils von folgenden Stellen an den Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen im vierten Quartal 2023 übermittelt:



- KIM (Städteregion Aachen und Stadt Aachen)
- Soziale Träger Wohlfahrtsverbände
- Presse / Social Media
- Medizinische Einrichtungen
- Ämter der Städteregion Aachen



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

- Vereine
- Zusätzlich kommen Menschen ebenfalls über private Empfehlungen, durch sog. „Mundpropaganda“

In der Jahresstatistik 2023 hebt sich die Zuweisungskategorie „Private Empfehlung“ deutlich von den weiteren Kategorien mit 512 Zuweisungen ab. Dies bestätigt den Umstand, dass viele der Ratsuchenden die qualitativ gute Arbeit der Gesundheitsberaterinnen in ihren Netzwerken kommunizieren.

2. Prävention und Gesundheitsförderung

Der Bewegungskurs „*Frauen in Bewegung*“ erfreut sich weiterhin großer Beliebtheit, so dass aufgrund der begrenzten Räumlichkeiten die Gruppengröße auf max. 22 Teilnehmerinnen beschränkt werden musste. Falls das Interesse auf Dauer größer als das zur Verfügung stehende Angebot sein sollte, ist eine Warteliste geplant, um den evtl. zusätzlichen Bedarf besser dokumentieren zu können und ggf. freiwerdende Plätze nachbesetzen zu können. Aktuell ist geplant, den Kurs bis zu den Osterferien (Ende 1. Quartal) weiter anzubieten.

Hinsichtlich des Rückenfitness-Kurses (gemeinsames Projekt mit der AOK) ist der Antrag zu dem geplanten 2-jährigen Projektvorhaben eingereicht. Lediglich der Finanzplan und die Zeitachse der geplanten Maßnahmen müssen der AOK noch nachgereicht werden, da die Gespräche mit potenziellen Trainer_innen erst nach Absolvierung des Kurses zur Übungsleiter C-Lizenz aufgenommen werden können. Das Seminarende ist für Januar terminiert. An dieser Stelle konnten wir im Rahmen der Gesundheitsberatungsgespräche Interessenten für den Übungsleiter C-Lizenz Kurs gewinnen, welche sich in der Folge für den Trainerschein anmeldeten. Darüber hinaus fanden erste Gespräche mit professionellen Fitnesstrainer_innen statt, die ebenfalls für das Projekt gewonnen werden sollen. Ergänzend dazu werden zeitnah im kommenden Quartal Gespräche mit Vertreter_innen des Regiosportbundes und des Stadtsportbundes geführt, um etwaige Bewegungs-Bedarfe erschließen zu können und mit bereits bestehenden Angeboten abzugleichen. Durch Anknüpfung an die letztgenannten Netzwerkpartner besteht zudem große Zuversicht, ein größeres Zielpublikum erreichen zu



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

können und sich zugleich eine bessere Übersicht über die bestehenden und noch notwendigen Sportangebote verschaffen zu können inkl. der zur Verfügung stehenden Sportstätten. Zusätzlich sollen auch weitere Gespräche mit Migranten-/Flüchtlingsorganisationen forciert werden, um deren individuelle Bedarfe und Wünsche hinsichtlich möglicher Bewegungsangebote zu erschließen. Ziel ist, möglichst viele unterschiedliche Altersgruppen für dieses Projekt erreichen und begeistern zu können. Geplant ist, mit einzelnen Kursen a 4 bis 10 Einheiten zu beginnen (ggf. auch mit Schnupperstunden), um dann im Laufe des Kurses Möglichkeiten für nachhaltige Sport- und Bewegungsangebote zu eröffnen. Somit würde sich für die Teilnehmer_innen gleichzeitig eine langfristige Gelegenheit bieten, die gewonnenen Trainingsinhalte mit Freude regelmäßig anwenden zu können.

Abschließend sollen Sprechstundenangebote für extern anfragende Interessengruppen (z.B. EUTB (Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung)) als auch für Themen zu Präventions- und Gesundheitsförderungsmaßnahmen weiter ausgebaut werden. Geplant ist, durch Kooperation mit anderen Arbeitsgruppen des Gesundheitsamtes interne Beratungsangebote zu schaffen, als auch durch Gespräche mit anderen Akteuren (z.B. Deutsch-Orientalisches Ärzteforum) Informationsbedarfe zu ermitteln, um diese dann in Form von Vorträgen nachhaltig und aufsuchend bei den einzelnen Organisationen vorstellen zu können.

3. Weiterentwicklung Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit

Des Weiteren nahm auch die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit im Zeitraum 01.10.2023 – 31.12.2023 erneut einen thematischen Schwerpunkt im Praxisalltag der Gesundheitsberaterinnen zum Wohle der Menschen aus der Städteregion Aachen ein. Damit im Besonderen sozial benachteiligte Menschen vom niedrighwelligen Gesundheitsangebot profitieren und erreicht werden können, finden im Rahmen unserer Netzwerkarbeit nach wie vor regelmäßige Austauschtreffen mit diversen städteregionalen Akteuren_innen statt. Dahingehend fanden im letzten Quartal unten folgende Austauschtreffen statt:

- 02.10.2023 Besuch Landrat Kreis Kleve und Regionaldirektor AOK Kreis Kleve
- 10.10.2023 Austausch KI Projekt „KOMM-AN NRW“ und RegioSportbund AC



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

- 19.10.2023 Fachtag Frühe Hilfen
- 30.10.2023 Austausch Herr Köbernick Stadt Aachen
- 31.10.2023 Vorstellung Gesundheitskiosk Herr Prof. Dr. Mücke (UKA)
- 02.11.2024 Teilnahme Landesarbeitsgemeinschaft Gesundheitskioske
- 07.11.2023 Austausch Projekt Ansprechbar
- 07.11.2023 Vorstellung Gesundheitskiosk Sozialpsychiatrischer Dienst StädteR. AC
- 08.11.2023 Vorstellung Gesundheitskiosk Netzwerk Frühe Hilfen
- 12.11.2023 Veranstaltung Deutsch-Orientalisches Ärzteforum
- 13.11.2023 Austausch Herr Günal, 50 plus Magazin
- 13.11.2023 Austausch Amtsapotheke StädteRegion Aachen
- 20.11.2023 Vorstellung Gesundheitskiosk Gesundheitsamt Frankfurt
- 22.11.2023 Austausch Herr Einmal und Herr Nick (SPDI StädteRegion AC)
- 22.11.2023 Austausch Frau Goller AOK Rheinland / Hamburg
- 23.11.2023 Teilnahme Klausurtagung KI Städtereion AC
- 30.11.2023 Vorstellung Gesundheitskiosk Angebotsträgertreffen ABBBA e.V.
- 30.11.2023 Teilnahme Auftaktveranstaltung Projekt „FiTA- Familien in Teilhabe u. Arbeit“
- 12.12.2023 Austausch Familien- und Sozialberatung West

Zudem stehen die Gesundheitsberaterinnen fortlaufend in engem Austausch mit der Pflegeberatungsstelle, zuständigen Haus- und Fachärzten, dem Versorgungs- und Gesundheitsamt, den zuständigen Krankenkassen sowie Erziehungs- und Suchtberatungsstellen. Nicht zuletzt profitieren die Klientinnen und Klienten von der guten Zusammenarbeit mit der AOK vor Ort sowie der Hauptstelle in Düsseldorf, von denen wir immer wieder durch kurze Verwaltungswege unterstützt werden.

Des Weiteren wurden ebenso im vierten Quartal 2023 die Social Media Accounts Instagram und Facebook des Gesundheitskiosk Städtereion Aachen mit ausführlichen Informationen zu Kurs- und Sprechstundenangeboten, Terminen und Anhaltspunkten der mobilen Beratung mit



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

dem Gesundheitsbus sowie Öffnungszeiten der unterschiedlichen Zweigstellen der städteregionalen Kommunen durch unsere Mitarbeiterin im Bereich Öffentlichkeitsarbeit regelmäßig bearbeitet und aktualisiert.

Gleichsam existieren kontinuierliche Austauschprozesse mit bestehenden Gesundheitskiosken bzw. gleichartigen Anbietern, um sich gegenseitig zum Wohle der Menschen zu unterstützen. Umso wichtiger ist es, dass die handelnden Akteurinnen und Akteure in diesem Bereich gut vernetzt sind und voneinander in ihrer Arbeit profitieren können.

4. Qualitätssicherung

4.1. Erstellung der weiteren Instrumente

Die Ziele und Grundprinzipien, aber auch Standards zu den verschiedenen Angebotsformaten wie Gruppenberatung, Mobile Beratung, Dokumentation und Umgang mit der Teilnehmerdatenbank wurden in gemeinsamer Teamarbeit mit dem gesamten Team im Rahmen von Konzeptionstagen in diversen Workshops in der Vergangenheit selbständig erarbeitet. Die finale Erstellung des Leitbilds des Gesundheitskiosk Aachen ist für das kommende Quartal vorgesehen.

Ein einheitlicher „*Vermittlungs-Schein*“ zur Überleitung der Ratsuchenden an Netzwerkpartner ist bereits erfolgreich im Einsatz und ebenfalls auf der Webseite zu finden. Jener wird im Besonderen sehr häufig vom Kinder- und Jugendärztlichen Dienst genutzt, um Kindern weiteren gesundheitlichen Unterstützungsbedarf zukommen zu lassen. Die Entwicklung eines Beschwerdemanagements sowie eines Instruments zur Messung der individuellen Gesundheitskompetenzen der ratsuchenden Klienten_Innen befindet sich im laufenden Prozess. Zudem haben wir als Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen nach einem langen Prozess eine an den Bedürfnissen entsprechende Teilnehmerdatenbank entwickelt, welche der Klienten Dokumentation dient.



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

5. Ausblick und Handlungsbedarfe

Sowohl die Beratungsanfragen, als auch die Anfragen zur mobilen Beratung in Zweigstellen und Kommunen steigen neben den Anfragen zu Gesundheits- und Gruppenangeboten weiterhin an. Für das vierte Quartal 2023 bzw. für das Jahr 2023 lassen sich folgende grundlegenden Aspekte herausstellen:

- Gegenüber dem Jahr 2022 mit 657 Gesamtberatungen ist das Beratungsaufkommen im Jahr 2023 mit 1657 Gesamtberatungen überproportional hoch angestiegen.
- Die Formate Erst- und Folgeberatung wurden im Jahr 2023 vorzugsweise von Frauen mittleren Alters (35-64 Jahre) wahrgenommen.
- Aufgrund der hohen Arbeitsintensität und Nachfragen der Klient_innen befindet sich die Erstellung des Handbuches Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen weiterhin im Bearbeitungsstatus. Das Handbuch des Gesundheitskiosk (Aachener Modell) wurde bereits auf der inhaltlichen und konzeptionellen Ebene vorbereitet.
- Im Jahr 2023 konnten insgesamt noch drei weitere Zweigstellen in der StädteRegion Aachen eröffnet werden. Im Zuge des vierten Quartals die Zweigstelle in Alsdorf (Luisenpassage). Die Bevölkerung kann das niedrigschwellige Gesundheitsberatungsangebot nun in den Gemeinden Würselen, Stolberg, Monschau, Alsdorf und zukünftig ab Januar 2024 ebenso in Baesweiler-Setterich in der Nähe ihrer Wohnumgebung aufsuchen.
- Im Vergleich zu den zurückliegenden Quartalen konnte die Personalsituation um eine Teamassistenten Position erweitert werden.
- Infolge der erweiterten Personalsituation Team-Assistenz, konnten Ratsuchende seit Anfang Oktober 2023 professionell an der Theke empfangen, terminiert oder direkt an eine Gesundheitsberaterin weitergeleitet werden.
- Die Relevanz niedrigschwelliger Gesundheitsberatung in der Städteregion Aachen, die qualitativ gute Beratungsarbeit der Gesundheitsberaterinnen, den gestiegenen muttersprachlichen Unterstützungsbedarf der städteregionalen Bevölkerung insbesondere im Themenfeld Gesundheit sowie die wertvolle und ertragreiche



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Zusammenarbeit mit den Kooperations- und Netzwerkpartner_innen werden durch die steigenden Anfragen sowie Erst- und Folgeberatungsgespräche ebenso im vierten Quartal 2023 bestätigt.

- Das Instrument Warteliste wird von Gesundheitsberaterinnen weiterhin im Bedarfsfall eingesetzt.
- Die ehrenamtlich Tätigen unterstützten die Beraterinnen auch im vierten Quartal 2023 im Rahmen ihrer Assistenztätigkeiten in vielfältiger Art und Weise.
- Den Bereich Prävention und Gesundheitsförderung betreffend erfreut sich der Bewegungskurs für Frauen weiterhin großer Beliebtheit. Weitere Kursformate sind in Planung.

Wiederholt zeigt die aktuelle Datenerhebung den hohen gesundheitlichen Beratungsbedarf der ratsuchenden Menschen aus der StädteRegion Aachen mit 1657 Erst- und Folgeberatungen auf. Zusätzlich bestätigen dies ebenso die Rückmeldungen der kommunalen Netzwerkakteure wie beispielsweise der Kinder- und Jugendärztliche Dienst des Gesundheitsamtes, Kommunale Integrationszentrum Städtereion und Stadt Aachen, Förderkreis Asyl Würselen, Türöffner e.V., die Kollegen_Innen der Schulsozialarbeit, Diakonie, Caritas Verband, AWO, Sozialamt Roetgen, Wabe, Deutsch Orientalisches Ärzteforum e.V. und die vielen verschiedenen Glaubensgemeinschaften, um nur einige an dieser Stelle zu nennen. Unter Einsatz des hohen Engagements der Gesundheitsberaterinnen konnte das Netzwerk rund um den Gesundheitskiosk ebenso im Jahr 2023 kontinuierlich erweitert werden.

Schließlich können die Menschen aus der Städtereion Aachen durch den stetigen Austausch mit bereits vorhandenen sowie zukünftigen Netzwerkakteuren nachhaltig von der neuen gesundheitlichen Versorgungsstruktur profitieren. Einerseits kann die gesundheitliche Versorgung städtereionaler Ratsuchender unterstützend durch die Arbeit der Gesundheitsberaterinnen im Gesundheitskiosk gesichert werden, andererseits entlastet das neue Gesundheitsberatungsangebot die Arbeit städtereionaler Akteure auf vielfältige Art und Weise. Infolge der qualitativ guten Arbeit der Gesundheitsberaterinnen, welche sowohl durch ihre medizinischen Qualifikationen als auch durch ihre empathischen, zwischenmenschlichen Fähigkeiten gekennzeichnet ist, ist die

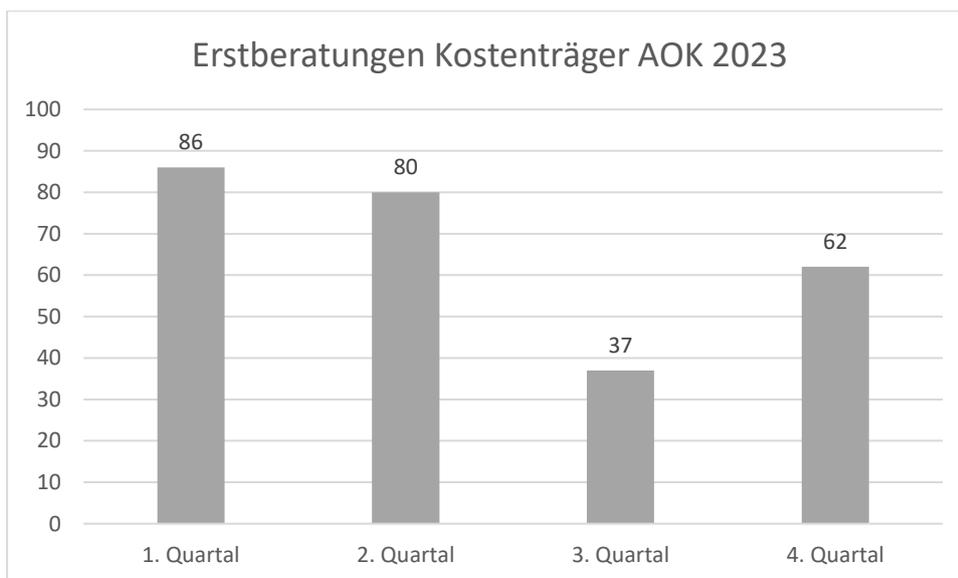


Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

niedrigschwellige Versorgungsstruktur mittlerweile fest in der StädteRegion Aachen etabliert und ebenso als relevante Schnittstelle zwischen Gesundheits- und Sozialwesen nicht mehr wegzudenken.

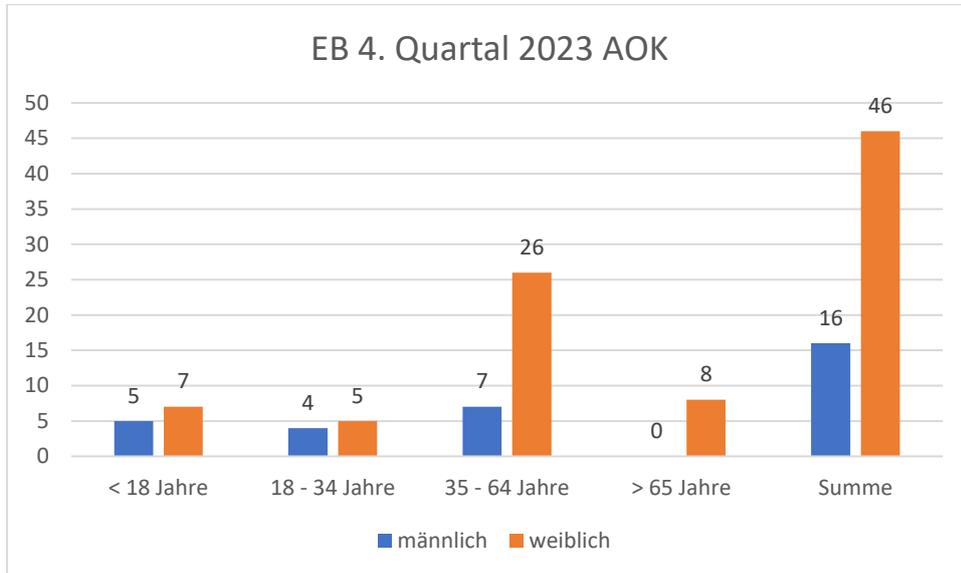
Anhang

Hinsichtlich der Jahresstatistik 2023 fanden insgesamt 265 Erstberatungen von AOK Klienten_innen statt. Gemäß der nachfolgenden Grafik besuchten bezugnehmend auf eine AOK-Mitgliedschaft im vierten Quartal 2023 insgesamt 26 Frauen zwischen 35-64 Jahren sowie 7 Männer der gleichen Altersgruppe die Erstberatung im Gesundheitskiosk Städtereion Aachen.

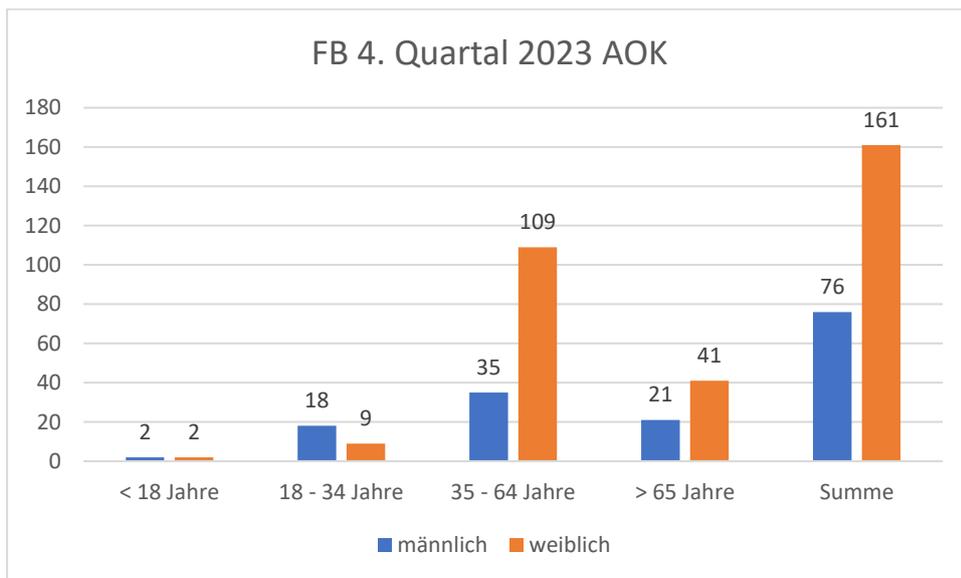
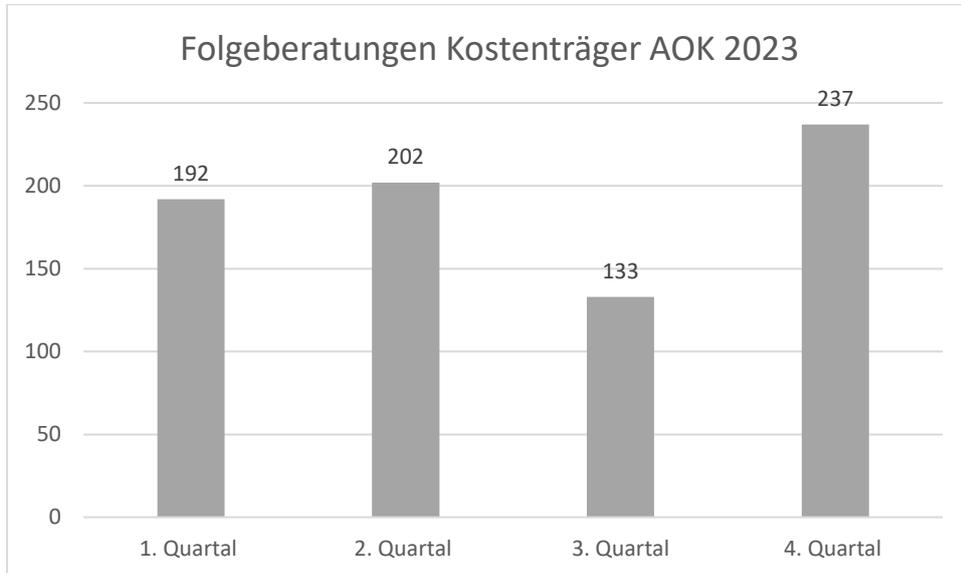




Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



Zudem suchten im Jahr 2023 insgesamt 764 Ratsuchende mit AOK-Mitgliedschaft das Format Folgeberatung auf. Im vierten Quartal des Jahres 2023 besuchten 109 AOK-Klientinnen der Altersgruppe 35-64 Jahre das Angebot der Folgeberatung. Im Gegensatz zu den vorherigen Monaten wird hier ebenso in der männlichen Altersgruppe 35-64 Jahre ein stabiler Trend in der Nutzung des Folgeberatungsangebots mit insgesamt 35 Klienten deutlich. Gleichsam gegenüber den Frauen spiegelt sich der anhaltende Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden in der Vielfalt der Beratungsthemen wider.





Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

6. Einblick in die Praxis



Abbildung 2: Teamtag Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen



Abbildung 3: Vorstellung Gesundheitskiosk Eltern Café, GGS Driescher Hof



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



Abbildung 4: Gesundheitskiosk bei der Monschauer Tafel / Zweigstelle Monschau



Abbildung 5: Neues Gesundheitsberatungsangebot- Zweigstelle Alsdorf



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



Abbildung 6: Gesundheitskiosk zu Gast beim Deutsch Orientalischen Ärzteforum



Abbildung 7: Fortsetzung Bewegungskurs „Frauen in Bewegung“ mit der neuen Trainerin Frau Tobo



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



Abbildung 8: Neue Zweigstelle in der Kommune Alsdorf, Luisenpassage



Abbildung 9: Team Gesundheitskiosk Präsenzfortbildung mit Dr. Zimmermann



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



Abbildung 10: Umzug in die neuen Räumlichkeiten Zweigstelle Stolberg, Kaiserplatz 6, Anfang Dezember 2023