



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

„Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen“

Besondere Versorgung nach §140a SGB V

über eine populationsorientierte Versorgung in der StädteRegion Aachen

Jahresbericht 01.04.2022 – 31.03.2023





Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Inhalt

Vorwort	3
1. Jahresrückblick	3
1.1. Inanspruchnahme des Beratungsangebots	3
1.2. Sprache	4
1.3. Altersverteilung	5
1.4. Krankenkassenzugehörigkeit	6
1.5. Wohnort der beratenen Personen & Familien	7
1.6. Zugangswege	9
1.7. Leistungen im Gesundheitskiosk	10
2. Steigerung der Gesundheitskompetenz	11
3. Gruppenberatung	11
4. Personal	12
5. Qualitätsmanagement	13
6. Öffentlichkeits- & Netzwerkarbeit	13
7. Ausblick und Handlungsbedarf	15

Vorwort

Wissenschaftliche Studien weisen immer wieder darauf hin, dass die Lebens- und Gesundheitschancen von sozial benachteiligten Menschen meist erheblich schlechter sind als die von nicht sozial benachteiligten Menschen. Sie sind öfter akut und chronisch krank, nehmen gleichzeitig weniger ärztliche Versorgung in Anspruch und kennen sich im Gesundheitswesen schlechter aus. So kommt es vor, dass die Klient_innen z.B. aus Gründen mangelnder Gesundheitskompetenz ihre Medikation absetzen oder den Behandlungsprozess unterbrechen und sich dann nicht mehr trauen, den Arzt oder die Ärztin aufzusuchen. Diese Faktoren führen zu einer niedrigeren Lebenserwartung und einer geringeren Lebensqualität. Hier setzt die Arbeit des Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen an: Die Versorgung insbesondere sozial benachteiligter Menschen in der Städtereion Aachen wird durch niedrigschwellige kostenlose Beratung und im Bedarfsfall durch die Vermittlung in weiterführende gesundheits- und sozialbezogene Angebote verbessert.

Unser Anspruch ist es, für alle Menschen die Chancen auf gute Gesundheit zu erhöhen.

1. Jahresrückblick

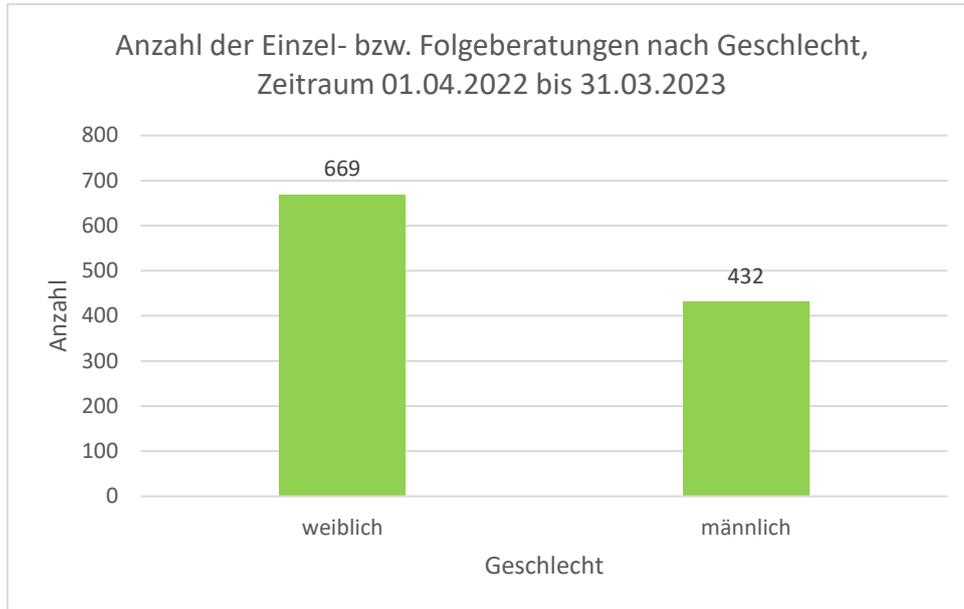
1.1 Inanspruchnahme des Beratungsangebots

Seit Eröffnung des Gesundheitskiosk StädteRegion Aachen am 01.04.2022 bis zum 31.03.2023 wurden bei 412 einzelnen Klient_innen oder Familien insgesamt 1.101 Erst- und Folgeberatungen durchgeführt.

Der Anteil der Klientinnen liegt mit fast 61% deutlich über dem Anteil der männlichen Klienten im Gesundheitskiosk (39%).

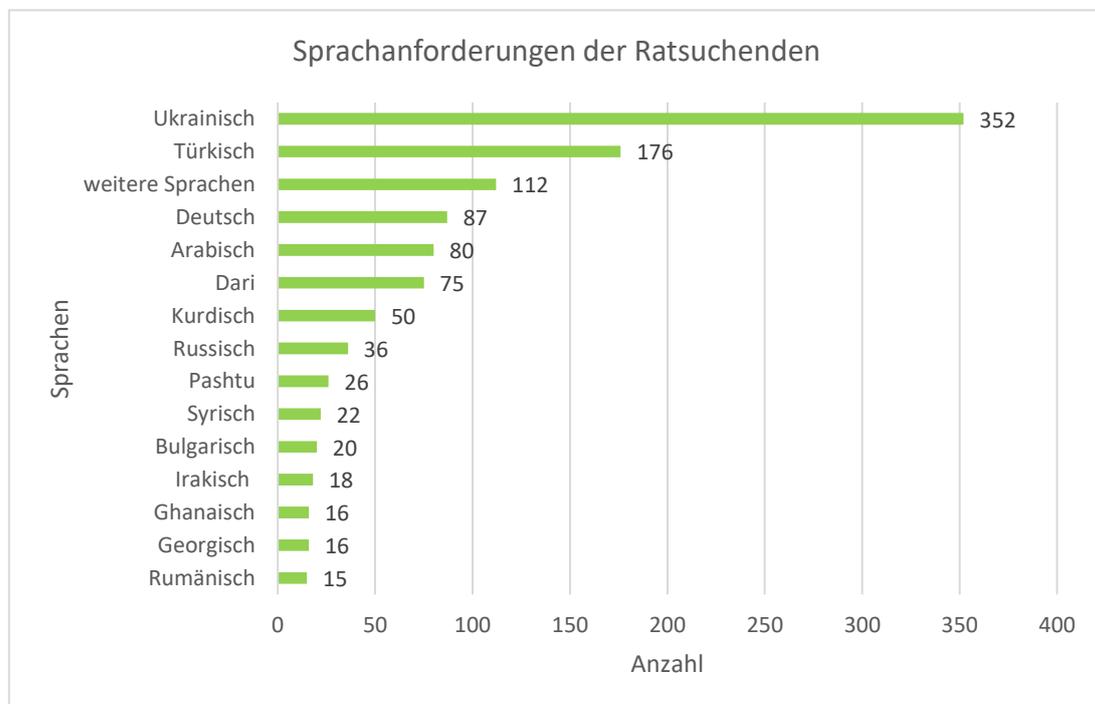


Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen



1.2. Sprache

Bei den insgesamt 1101 Erst- und Folgeberatungen stehen folgende Sprachen im Vordergrund:



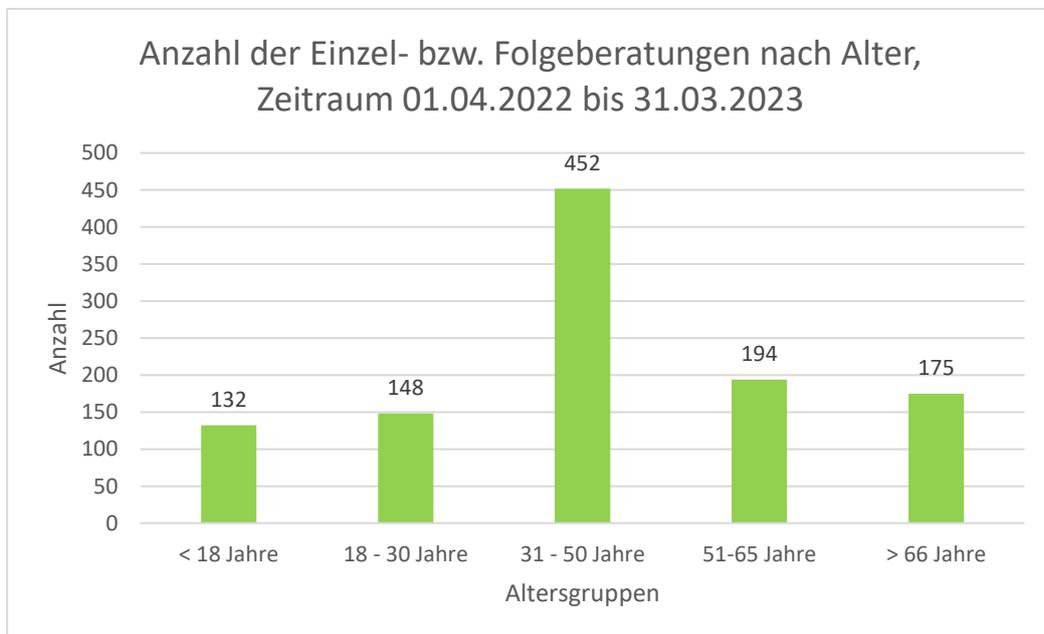


Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Bei mehr als ein Drittel der Beratungsgespräche sprachen die Ratsuchenden Ukrainisch. Der Anteil türkischsprachiger Beratungsgespräche liegt bei ca. 16%, mit 8 % war Deutsch als Beratungssprache die dritthäufigste Sprache. Zu den „unter weitere Sprache“ zusammengefassten Fremdsprachen gehören z.B. Inguschisch, Kroatisch, Libanesisch, Griechisch.

1.3. Altersverteilung

Den mit Abstand größten Beratungsbedarf hatten Menschen im Alter von 31 – 50 Jahre (ca. 41 %), gefolgt von Ratsuchenden im Alter 51 -65 Jahren (ca. 18%). Etwa 16% der Beratungen wurden von älteren Menschen über 65 Jahren wahrgenommen. Menschen unter 30 Jahren machten ca. 13% des Beratungsaufkommens aus, mit ca. 12 % liegt der Anteil junger Menschen unter 18 Jahren ähnlich.

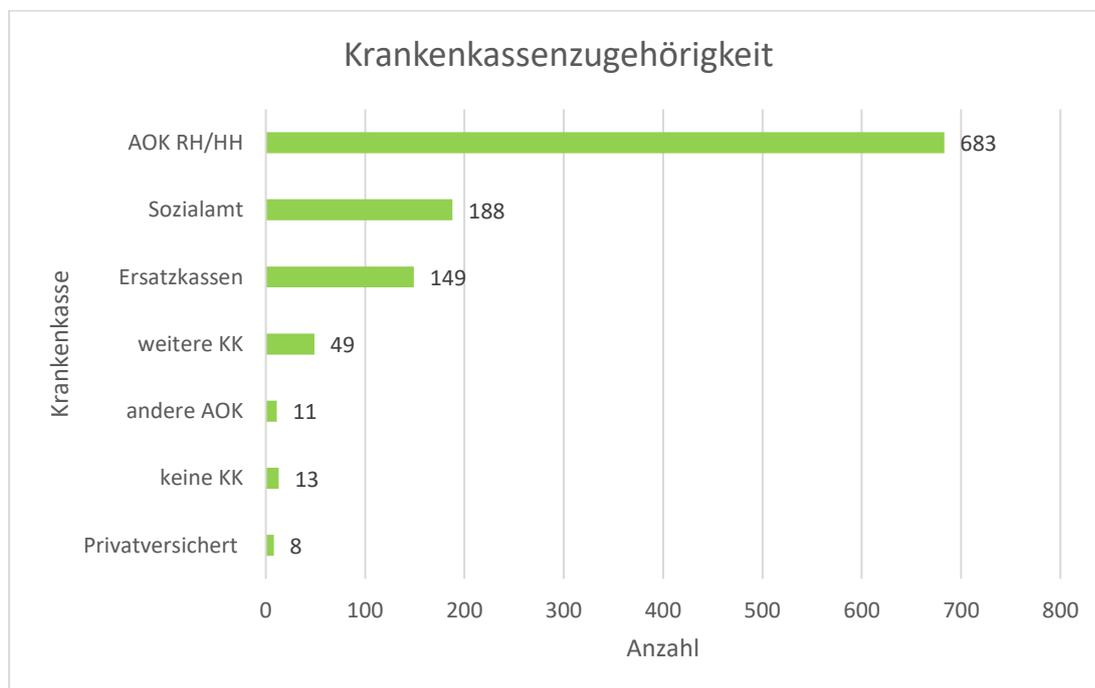




1.4. Krankenkassenzugehörigkeit

Wie die nachfolgende Grafik verdeutlicht, war der Hauptanteil der Ratsuchenden in Besitz einer Krankenkassenzugehörigkeit. Lediglich acht Klient_innen waren keiner Krankenkasse angehörig. Mit deutlichem Abstand zu den übrigen Krankenkassen sind ca. 62 % der Beratungsgespräche Mitgliedern der AOK Rheinland / Hamburg zuzuordnen, ca. 1 % der Gesprächsteilnehmer_innen waren AOK Mitglieder anderer Bundesländer. Neben den Ersatzkassen (Techniker Krankenkasse, BARMER, DAK-Gesundheit, KKH Kaufmännische Krankenkasse, Hkk Handelskrankenkasse) mit einem Anteil von ca. 14%, wurde ca. 5% der Beratungsleistung für Mitglieder anderen Krankenkassen (BKK, Knappschaft, IKK Classic) durchgeführt.

Mitglieder einer Privaten Krankenversicherung machten ca. 1% des Beratungsaufkommens aus. Bei insgesamt 17 % aller Beratungsgespräche waren die Klient_innen über das Sozialamt für die medizinische Versorgung abgesichert.



1.5. Wohnort der beratenen Personen & Familien

Als zentrale Anlaufstelle ist der Gesundheitskiosk in den Aachen Arkaden im Eingangsbereich des Gesundheitsamtes der StädteRegion Aachen verortet. Direkt neben dem Gesundheitsamt finden die Bürger_innen der StädteRegion Aachen das Versorgungsamt, das Kommunale Integrationszentrum und das Ausländeramt der StädteRegion Aachen. Ein kurzes „Vorbeischauen“ im Gesundheitskiosk nach dem Besuch der Ämter in den Aachen Arkaden ist für die Besucher_innen dadurch leichter umzusetzen. Zusätzlich zur Nähe zu den einzelnen Ämtern bietet der Gesundheitskiosk für die Bewohner_innen der Stadtteile Aachen Ost/Rothe Erde und Aachen Forst, Schönforst/Driescher Hof einen wohnortnahen Zugang zu dem niedrigschwelligen Beratungsangebot. In beiden Stadtteilen leben viele Menschen in sozioökonomischen herausfordernden Lebenssituation.

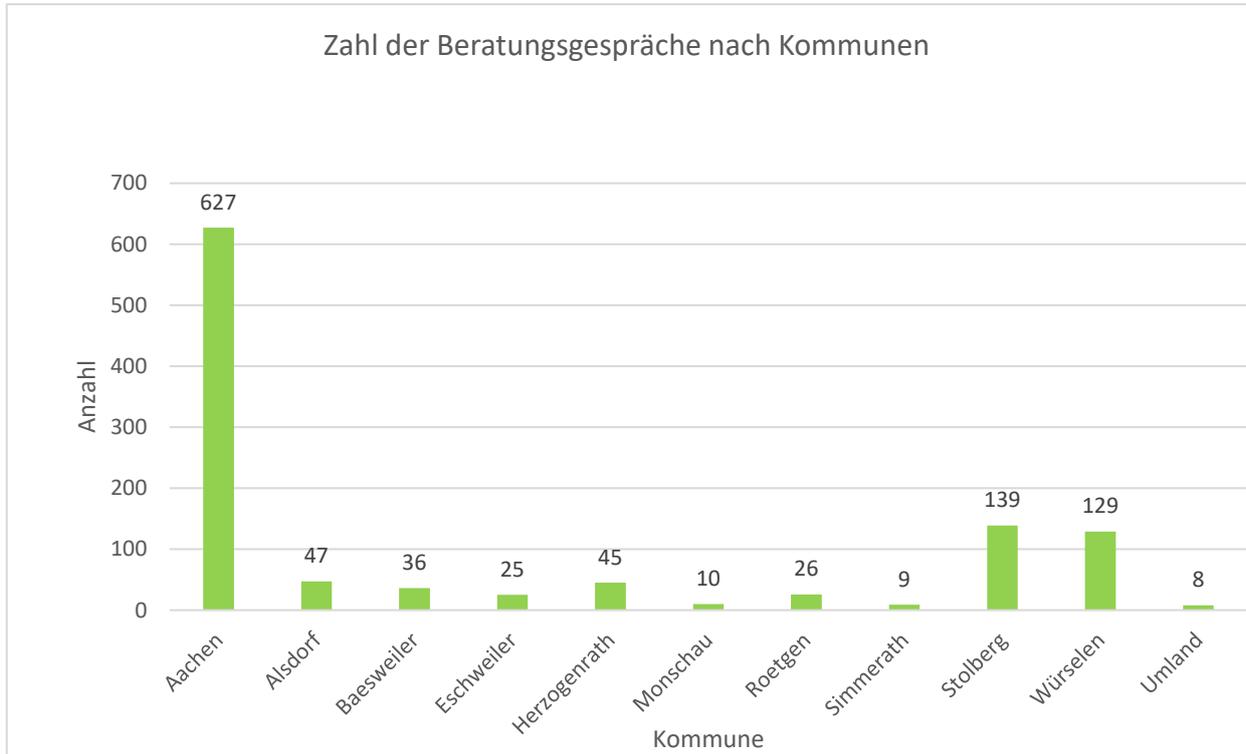
Die Eröffnung der Gesundheitsberatungs-Zweigstelle in der Salmstrasse 23b in Stolberg erfolgte im November 2022, dadurch war es für die Stolberger Bürger_innen einfacher das Beratungsangebot des Gesundheitskiosk wohnortnah wahrzunehmen. Seit Oktober 2022 wurde in regelmäßigen Abständen die mobile Gesundheitsberatung an der Würselener Tafel angeboten. Die Kund_innen der Tafel konnten das niedrigschwellige Angebot der Gesundheitsberatung mit dem Besuch der Tafel verbinden.

Aufgrund der eingeschränkten Personalsituation ist der weitere Ausbau von Zweigstellen und der mobilen Gesundheitsberatung zurzeit in der Städtereion Aachen nur punktuell möglich.

Somit verdeutlicht die nachfolgende Grafik die Anzahl der Beratungsgespräche in Zuordnung zum Wohnort der Klienten_innen.



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

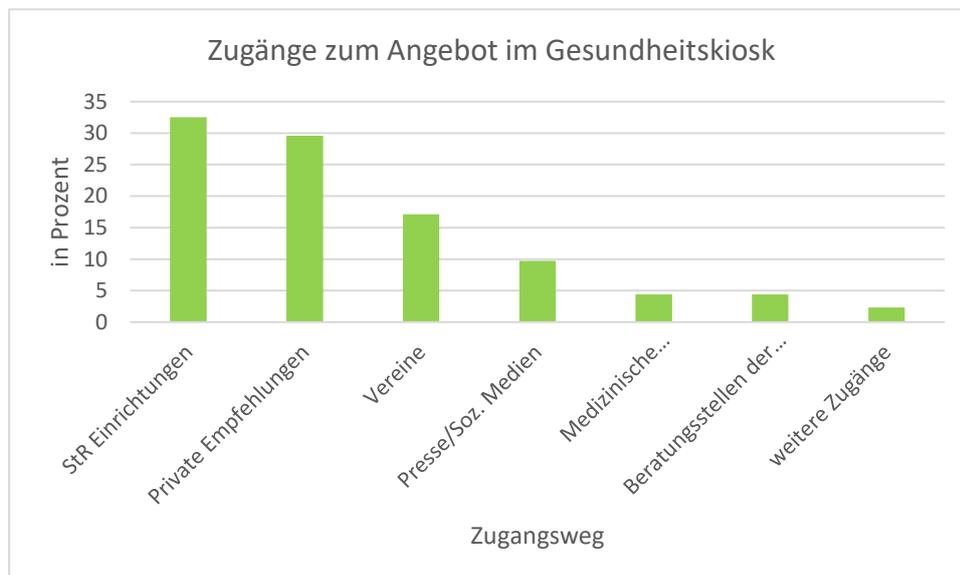




Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

1.6. Zugangswege

Die Zugangswege für die Inanspruchnahme der Leistungen des Gesundheitskiosks waren unterschiedlich. Ca. 34% aller Klient_innen suchten den Gesundheitskiosk durch Empfehlung städteregionaler Einrichtungen, weitere ca. 30% infolge privater Empfehlungen auf. Auch durch die Vermittlung von Vereinen oder Religionsgemeinschaften (ca. 17%) fanden die Menschen in der StädteRegion Aachen den Zugang zum Gesundheitskiosk. Der Anteil medizinischer Einrichtungen (Arztpraxen, Krankenhäuser), die das Aufsuchen des Gesundheitskiosks empfahlen, liegt bei 4,4 %, vergleichbar mit der Zahl der durch die Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände vermittelten Klient_innen. Der Anteil Ratsuchender, die über Social Media und Presse auf den Gesundheitskiosk aufmerksam wurden, liegt bei ca. 10%. Unter dem Begriff „weitere Zugänge“ fallen z.B. Bildungseinrichtungen.

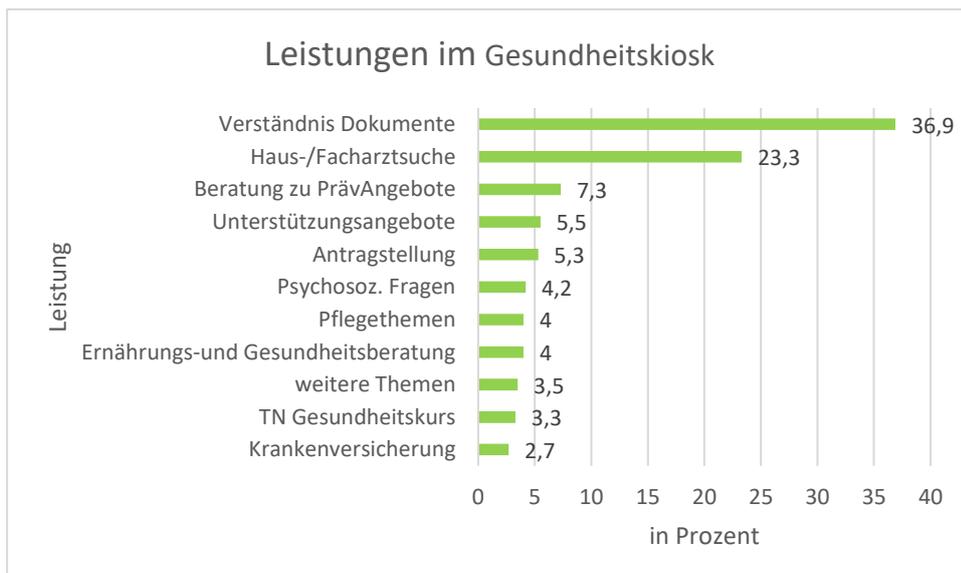




Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

1.7. Leistungen im Gesundheitskiosk

Die Leistungen und Maßnahmen im Gesundheitskiosk sind am Bedarf der Bevölkerung ausgerichtet und umfassen die Beratung, z. B. zu gesundheitlichen Themen wie der Prävention, Ernährungsverhalten, Vor- und Nachbereitung von Ärzt_innengesprächen, insb. Aufklärung über Diagnose, Therapie und die Bedeutung der Compliance, zur Medikation, zur Erarbeitung von persönlichen gesundheitsbezogenen Zielen, die Unterstützung beim Verstehen und Ausfüllen von Formularen (z. B. Einschreibung in Versorgungsprogramme, Pflege- und Rehaanträge), die Weiterleitung an Ärzt_innen oder an Hilfseinrichtungen im Sozialraum (z.B. Pflegeberatung, Familien- und Erziehungsberatung, Sport- und Bewegungseinrichtungen). Liegen komplexe, multidimensionale Fälle vor, findet eine Übergabe an das Case Management statt. Bei Bedarf können Angehörige in den Beratungs-/Begleitungsprozess einbezogen werden. Es finden keine Diagnosestellungen, Behandlungen, Therapien oder andere ärztliche bzw. nichtärztliche medizinische Leistungen statt. Die nachfolgende Grafik verdeutlicht, welche Beratungsleistungen im letzten Jahr im Gesundheitskiosk zu welchen prozentualen Anteilen von Seiten der Ratsuchenden in Anspruch genommen wurden.





Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

2. Steigerung der Gesundheitskompetenz

Zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung gibt es - angepasst an die lokale Sozialstruktur und Bedarfe - kostenfreie Kurs-/ Schulungsangebote im Gesundheitskiosk, Gesundheitsinformationsvermittlungen bei Stadtteilstesten, Vorträge zu Gesundheitsthemen sowohl im Gesundheitskiosk in den Aachen Arkaden als auch in Einrichtungen der StädteRegion Aachen: z. B. zum Thema Ernährung, Allergieprävention oder zur Funktionsweise des Gesundheitssystems. Die Leistungen und Angebote werden, soweit die personellen Ressourcen es ermöglichen, fortgesetzt, angepasst und weiterentwickelt

3. Gruppenberatung

Durch die sprachliche Unterstützung der Gesundheitsberaterinnen in den vertrauten Räumen des Gesundheitskiosks war es für die Teilnehmenden leichter ein präventives Angebot wahrzunehmen.

Gruppenangebote zu unterschiedlichen Gesundheitsthemen wurden mit fachlicher Unterstützung durch die im Gesundheitsamt vorhandenen Fachkräfte durchgeführt. Die teilnehmenden Frauen erhielten fachliche Auskünfte zu beispielsweise folgenden Fragestellungen:

- Essen: z.B. wieviel Süßigkeiten am Tag?
- Richtige Schlafenumgebung, wie sieht sie aus?
- Mediennutzung: z.B. wie viel Tablet-Zeit für Kinder und in welchem Alter?
- Husten/Infekte: Was tun bei häufigen Infekten? Vitamin C?
- Fieber, was kann man bei hohem Fieber tun?



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Frauen aus belastenden Lebenslagen eine Möglichkeit der Entspannung aufzuzeigen, war und ist das Anliegen des offenen Angebotes „*Kraftschöpfen durch Bewegung*“. Das Angebot ist im November gestartet und orientiert sich dabei stark am Programm Capacitar. Capacitar kommt aus dem Spanischen und bedeutet übersetzt: ermutigen, sich selbst befähigen und die eigenen Lebenskräfte stärken. Durch die leicht erlernbaren Techniken war es den Teilnehmerinnen schon nach kurzer Zeit möglich, einzelne Elemente der Übungen (die niederschwellig angepasst sind) in den Alltag zu integrieren und sich dadurch zu entlasten. Die Rückmeldung der teilnehmenden Frauen war sehr positiv. Insgesamt nutzten 13 Frauen das Angebot.

Die Bedarfe an gesundheitsförderlichen Kursen werden aus den Anfragen, die an den Gesundheitskiosk gestellt werden, generiert.

Daraus ist das offene Angebot zur Bewegungsförderung von Frauen entstanden „*Frauen in Bewegung*“. Im Rahmen dieses Angebotes erfahren die Teilnehmerinnen mehr über einen bewegungsfreundlichen Alltag. Da dieses Angebot am Nachmittag, außerhalb der Öffnungszeiten stattfindet, kommt es vor, dass auch Kinder an diesem Angebot teilnehmen. Insgesamt nahmen bis zum März 2023 18 Frauen an dem Angebot teil.

Beide Angebote finden im Gesundheitskiosk statt und werden durch eine Gesundheitsberaterin begleitet. Dies ist wichtig, um mögliche sprachliche Barrieren zu überwinden und damit auf evtl. Beratungsbedarf zeitnah eingegangen werden kann.

4. Personal

Derzeit arbeiten im Gesundheitskiosk der Städtereion Aachen 5 Gesundheitsberaterinnen, welche im Rahmen der Beratungsgespräche die Sprachen Deutsch, Englisch, Türkisch, Russisch, Ukrainisch, Farsi, Niederländisch, Persisch und Urdu sprechen. Frau Klebingat, ist seit dem 01.01.2023 die Fachbereichsleitung des Gesundheitskiosk als Nachfolgerin von Frau Tunay-Cot. Sie bekleidet eine Vollzeitstelle gegenüber den übrigen Gesundheitsberaterinnen, welche in Teilzeitstellen beschäftigt sind. Zwei der Beraterinnen werden im Bereich der Case-

Management über das Kommunale Integrationszentrum ausgebildet, so dass jene Beraterinnen dem Tätigkeitsfeld im Gesundheitskiosk derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung stehen.

Die Qualifizierung in der Systemischen Gesundheitsberatung erfolgt bis Ende des Jahres 2023 durch Herrn Dr. Thomas Zimmermann, dessen Fachgebiete unter anderem „Gesundheitssystem, Versorgungsstrukturen und Selbstmanagementförderung in der hausärztlichen Versorgung“ ausmachen. Herr Dr. Zimmermann war bereits bei der Qualifizierung der Gesundheitsberater_innen des ersten bundesweiten Gesundheitskiosk in Hamburg Billstedt/Horn maßgeblich beteiligt.

Außerdem erhalten die Gesundheitsberaterinnen in regelmäßigen Abständen Schulungen zu verschiedenen Fachthemen (Frühe Hilfen, Sozialpsychiatrischer Dienst, Suchtprävention, Zahnärztlicher Dienst, Kinder- und Jugendärztlicher Dienst, Infektionsschutz, Versorgungsamt, Pflegeberatung), um ihre Klienten fachkundiger beraten und passgenauer vermitteln zu können.

5. Qualitätsmanagement

Das Unternehmen „INAV“ (Privates Institut für angewandte Versorgungsforschung) wurde durch die AOK beauftragt, die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten zu erfragen und somit die Arbeit des Gesundheitskiosk zu evaluieren. Dazu wurden die Gesundheitsberaterinnen vor Ort interviewt und ein Zufriedenheitsfragebogen entwickelt, welcher den Besucherinnen und Besuchern in sieben Sprachen zur Verfügung gestellt wurde. Das Ergebnis der Evaluation steht noch aus.

6. Öffentlichkeits- & Netzwerkarbeit

Um für die Öffentlichkeit sichtbar zu werden, und auch um einen ersten Einblick in unser Leistungsspektrum zu ermöglichen, wurden entsprechende Materialien wie Broschüren,



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Plakate und Flyer eingesetzt. Zum Teil erfolgt die Übersetzung der Materialien in Kooperation mit dem KI Städteregion Aachen, welche sprachlich immer an die jeweilige Zielgruppe angepasst werden müssen. Dies gestaltete sich teilweise als schwierig und sehr zeitintensiv. Nicht jede Übersetzung gelang im ersten Anlauf.

In diesem Zusammenhang wird im zweiten Quartal 2023 die Webseite des Gesundheitskiosk Städteregion Aachen mit Informationen zu Mitarbeiterinnen, Kurs- und Sprechstundenangeboten, Terminen und Anhaltspunkten der mobilen Beratung mit dem Gesundheitsbus sowie Öffnungszeiten der unterschiedlichen Zweigstellen der städteregionalen Kommunen online geschaltet.

Um die Arbeit des Gesundheitskiosk den Menschen in der StädteRegion Aachen näher zu bringen, nahmen die Gesundheitsberaterinnen mit dem Gesundheitsbus an öffentlichen Veranstaltungen in den Kommunen teil. Beispielfhaft das Frühlingsfest in Stolberg, das Sommerfest der StädteRegion Aachen in Aachen, der Tag der Kulturen trifft Familientag in Würselen, das Integrationsfest in Herzogenrath sowie den Herbstmarkt in Simmerath. Insgesamt besuchte das Team des Gesundheitskiosk im 1. Jahr zwölf jener öffentlichen Veranstaltungen.

Orte an welchen Menschen zusammenkommen, sind gute Orte, um die Angebote des Gesundheitskiosk der Bevölkerung der StädteRegion Aachen näher zu bringen. Entsprechend nutze das Team des Gesundheitskiosk gerne die Gelegenheit die Leistungen des Gesundheitskiosk z.B. in Moscheevereinen, Nachbarschaftstreffs, Eltern Cafés oder vor Asylunterkünften vorzustellen.

Netzwerkarbeit ist eine weitere wichtige Säule in der Arbeit des Gesundheitskiosk. Nur durch eine gute Zusammenarbeit mit Fachmenschen kann die Lotsenfunktion der Gesundheitsberaterinnen gelingen. Aus diesem Grund besuchte das Team des Gesundheitskiosks im 1. Jahr 64 Veranstaltungen in Form von Fachforen, Fachtagungen, (Netzwerk-)konferenzen, Arbeitskreisen, Ausschusssitzungen, Teamsitzungen, Austauschtreffen. Dabei waren die Netzwerkpartner in unterschiedlichen Themenfeldern unterwegs (Pflege, Sozialpsychiatrie, Migrationsberatung, Integration, Politik, medizinische



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Versorgung) und stellen vor Ort die Leistungen der Gesundheitsberatung den teilnehmenden Expert_innen vor.

Der Gesundheitskiosk ist Teil von Netzwerken geworden, dies dient der intersektoralen Zusammenarbeit und damit der passgenauen Vermittlung der Ratsuchenden in die soziale- und gesundheitliche Hilfesysteme der StädteRegion Aachen.

- Arbeitskreis Präventionsketten der StädteRegion Aachen
- Kompetenznetz Gesundheitsförderung im Alter der StädteRegion Aachen
- Arbeitskreis Migration der StädteRegion Aachen
- Gerontopsychiatrischer Arbeitskreis der Städtereion Aachen
- Runder Tisch Integration, Würselen
- Arbeitskreis Soziale Dienste, Eschweiler

7. Ausblick und Handlungsbedarf

Die Bereitschaft, die Arbeit der Gesundheitsberaterinnen zu unterstützen, ist groß (Übersetzungsangebote des Personals des GA, zeitnahe Klärung von Fragen der Krankenkassenleistung durch die AOK sowie ehrenamtliche Unterstützung von nicht-ärztlichen Praxen). Alle Rückmeldungen sind überaus positiv. Anfängliche Skepsis oder Bedenken ließen sich nach Inanspruchnahme des Angebotes schnell ausräumen. Mittlerweile kommen viele Ratsuchende bereits auf Empfehlung von Freunden und Bekannten, welche die Unterstützung durch den Gesundheitskiosk positiv erlebt haben.

Die aktuelle Datenerhebung macht den hohen Beratungsbedarf der ratsuchenden Menschen aus der Städtereion Aachen deutlich. Zusätzlich bestätigen dies ebenso die Rückmeldungen der kommunalen Netzwerkakteure wie beispielsweise durch das Gesundheitsamt, Kommunale Integrationszentrum Städtereion Aachen, Förderkreis Asyl Würselen, Türöffner e.V., die Kollegen_Innen der Schulsozialarbeit, Flüchtlingsunterkunft Würselen, Diakonie, Caritas Verband, AWO, Wabe e.V., um nur einige an dieser Stelle zu nennen.



Gesundheitskiosk
StädteRegion Aachen

Sowohl die Beratungsanfragen im Standort Aachen Arkaden, als auch die Anfragen zur mobilen Beratung in den Kommunen sowie Anfragen zur Gesundheitsberatung in der Zweigstelle Stolberg steigen neben den Anfragen zu Gesundheits- und Gruppenangeboten konstant an.

Perspektivisch wäre es notwendig, zusätzlich zum Standort Aachen „Zweigstellen“ an verschiedenen Standorten (Alsdorf-Baesweiler, Herzogenrath-Würselen, Eschweiler und der Eifelregion) aufzubauen, um den gesundheitlichen Bedarf im Sinne der Lotsenfunktion zum Wohle der Menschen zu decken. Die Entfernung zum Standort in den Aachen-Arkaden ist zur Unterstützung in der ganzen Städteregion für viele Menschen sehr weit, und kann aufgrund fehlender finanzieller Ressourcen und Immobilität von vielen ratsuchenden Akteur_innen nicht aufgesucht werden.

Aufgrund der knappen personellen Ressourcen ist ein kontinuierlicher Ausbau des Beratungsangebotes momentan nur punktuell möglich.

Die enge räumliche Infrastruktur wird sich, nachdem die bauliche Erweiterung des Gesundheitsamtes erfolgt ist, entspannen. Zukünftig werden dem Gesundheitskiosk gemeinsam mit der SPRUNGBrett gmbH sieben Büroräume zu Verfügung gestellt. Neben den bisher zur Verfügung stehenden Beratungsmöglichkeiten im Erdgeschoss kommen drei weitere Büroräume zur Beratung hinzu.

Auf das vergangene Jahr zurückblickend wurde die neue niedrigschwellige gesundheitliche Versorgungsstruktur *Gesundheitskiosk Städteregion Aachen* von sehr vielen Ratsuchenden wahrgenommen und die Gesundheitsberaterinnen konnten den Menschen bereits in vielen Fällen hinsichtlich ihrer unterschiedlichen gesundheitlichen Anliegen weiterhelfen. Insbesondere unter Berücksichtigung aktuell steigender gesellschaftlicher prekärer Lagen (Planungsunsicherheit, Arbeitslosigkeit, Kommunikationsunsicherheit, finanzielle Belastungen bei zunehmender Inflation, Verschuldung sowie Orientierungslosigkeit in fremden kulturellen Gesellschaften) profitieren betroffene Ratsuchende vom kostenlosen und muttersprachlichen Beratungskonzept. Da die gesundheitlichen und sozialen Anliegen der Ratsuchenden eng miteinander in Verbindung stehen, verzahnt der Gesundheitskiosk Städteregion Aachen das



Gesundheitskiosk

StädteRegion Aachen

Gesundheits- und Sozialwesen in verfügbarem Rahmen. Somit kann die gesundheitliche Versorgung städteregionaler Ratsuchender nachhaltig durch die Arbeit der Gesundheitsberaterinnen im Gesundheitskiosk unterstützend zu weiterer medizinischer Versorgung gesichert werden.