

07.09.2011

Sitzungsvorlage Nr. 161/11

Bericht zur Arbeit der Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfegruppen - K.I.S.S.

Gremien	Ausschuss für Gesundheit und Verbraucherschutz	Sitzungsdatum	28.09.2011
Gremien	Kreisausschuss	Sitzungsdatum	14.11.2011
Gremien	Kreistag	Sitzungsdatum	15.11.2011
Organisationseinheit	Gesundheit und Verbraucherschutz	Berichterstattung	Hahn, Norbert
Beratungsstatus	öffentlich		
Budget-Nr.		Haushaltsjahr	2012
Produktgruppen-Nr.		Finanzielle Auswirkungen	
Produkt-Nr.			

Beschlussvorschlag

Der Bericht des Landrates zur Arbeit der Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfegruppen - K.I.S.S. wird zur Kenntnis genommen.

Begründung der Vorlage

1. Auftrag (Konsolidierung)

Mit Beschluss vom 29.03.2011 (DS-Nr. 045/11) hat der Kreistag dem Landrat den Auftrag zur Berichterstellung zur Arbeit der Kontakt- und InformationsStelle für Selbsthilfegruppen (K.I.S.S.) des Kreises Unna erteilt. Hintergrund sind die Anträge der Kreistagsfraktionen der SPD, CDU und FDP, wonach der Landrat einen ausführlichen Bericht zur Arbeit der K.I.S.S. unter folgender Maßgabe vorlegen soll:

- a) Sachstand zur Aufgabenwahrnehmung der K.I.S.S. an den jeweiligen Standorten
- b) Darlegung der Notwendigkeit des Umfangs der bisherigen Aufgabenerledigung
- c) Anforderungen an die Arbeit der K.I.S.S. aus Sicht der Kunden
- d) Aufzeigen von Alternativen zur bisherigen Aufgabenerledigung.

2. Aufgabenwahrnehmung und Notwendigkeit des Umfangs der bisherigen Aufgabenerledigung

2.1 Ausgangslage

Im Kreis Unna wurde bereits 1978 in einer psychotherapeutischen Praxis eine Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen angesiedelt. Nachdem sich Anfang 1982 in Unna eine Gesundheits-Arbeitsgemeinschaft (GAG) gegründet hatte und 1985 die Selbsthilfegruppenförderung als neuer Arbeitsschwerpunkt gewählt wurde, erfolgte im April 1986 die Gründung einer Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfegruppen (K.I.S.S.) Unna (Stadtgebiet). Seit 1986 unterstützt der Kreis Unna die Selbsthilfegruppen finanziell. Um der gesundheitspolitischen Entwicklung Rechnung zu tragen, die übereinstimmend Kommunen und Kreise als Ort der Prävention, der Gesundheitserziehung, der Gesundheitsbildung und der Gesundheitsförderung verstand, initiierte der Kreis Unna 1988/1989 die Gründung der Gesundheitshäuser in Unna und Lünen. Zunächst bestimmten zwei Prioritäten das Projekt eines "Gesundheitshauses", und zwar

- der verstärkte Ausbau des Kreisgesundheitsamtes zu einem bürgerorientierten Informations-, Kommunikations- und Koordinationszentrum sowie
- die Schaffung eines Kooperationsmodells zur Verbesserung von Gesundheitsschutz und Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz.

Eine gemeinsame Tagung des Gesundheitsamtes mit der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen rückte die Selbsthilfe stärker in das Bewusstsein. Kurze Zeit später wurde die **Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfegruppen im Kreis Unna** gegründet, die ein weiterer Baustein der Gesundheitshäuser wurde.

Seit 1993 gewährleistet die K.I.S.S. an drei Standorten professionelle Selbsthilfe-Unterstützung: In Lünen und Unna in die Gesundheitshäuser eingebunden, in Schwerte als „Treffpunkt Gesundheit“ bieten sie Service für alle Bürger/innen und „Professionelle“. Um die Vernetzung der Selbsthilfe im Kreis Unna weiter zu fördern und den Selbsthilfegruppen ein Sprachrohr für ihre Anliegen zu bieten, wurde im Jahr 2000 die Selbsthilfekonferenz, ein Zusammenschluss aller Gruppen im Kreis Unna, ins Leben gerufen. Die Selbsthilfegruppen-Sprecher des dort gewählten Sprecherrates vertreten die Selbsthilfegruppen in der Kreisgesundheitskonferenz und im Gesunde-Städte-Netzwerk Deutschland. Seit 2002 gibt die K.I.S.S.

zweimal im Jahr das Selbsthilfemagazin „SELBST und VERSTÄNDLICH“ heraus. Momentan liegen Schwerpunkte der vielfältigen Arbeit in dem Engagement für ein „Selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ sowie dem „In-Gang-Setzer-Projekt“.

2.2 Gesetzliche Rahmenbedingungen

Nach dem ÖGDG und den Hinweisen zur Umsetzung des Gesetzes über den öffentlichen Gesundheitsdienst in Nordrhein-Westfalen (Landkreistag/Städtetag Nordrhein-Westfalen) sollen die Gesundheitsbehörden an der Gestaltung gesundheitsförderlicher Umwelt-, Arbeits- und Lebensverhältnisse und an der Förderung gesundheitlicher Lebensweisen durch Gesundheitsaufklärung und Gesundheitsbildung sowie an einer möglichst frühzeitigen Erkennung von Gesundheitsschäden mitwirken. Der ÖGD hat auf der Grundlage der Gesundheitsberichtserstattung vorrangig die Planung und Umsetzung von Gesundheitsförderung und Prävention zu koordinieren und ggf. auch auf zusätzliche Aktivitäten der in der Gesundheitsförderung und Prävention tätigen Institutionen, Organisationen und Gruppen hinzuwirken und die Selbsthilfe zu unterstützen. Der gesetzliche Auftrag beinhaltet danach u.a. die Schwerpunkte:

- Unterstützung privater sozialer Netze
- Unterstützung der Selbsthilfe im Sozial- und Gesundheitsbereich.

Die Selbsthilfegruppen nehmen dabei Aufgaben der Information, Beratung und Selbsthilfe zur Gesundheitserhaltung oder Krankheitsbewältigung wahr. Gesundheitsselbsthilfegruppen sind nicht in Konkurrenz, sondern in Ergänzung zum professionellen Gesundheitsversorgungssystem tätig und stellen eine wichtige Ressource für den verstärkten Aufbau gesundheitsfördernder Maßnahmen auf kommunaler Ebene dar.

2.3 Politischer Handlungswille, Stellenwert und Wahrnehmung der Selbsthilfe im Kreis Unna

Die Gesundheitsförderung und damit auch die Förderung der Selbsthilfe weisen im Kreis Unna eine lange Tradition auf. Der gesetzliche Auftrag der Gesundheitsförderung wurde bereits 20 Jahre vor in Kraft treten des ÖGDG umgesetzt und stetig weiter entwickelt. Die ursprüngliche Zielsetzung der K.I.S.S. bestand hauptsächlich darin, die kreisweite Zusammenarbeit im Gesundheitsselbsthilfebereich zu verbessern und eine gerechtere Versorgung im Kreisgebiet zu erreichen. Auf- und ausgebaut werden sollte eine selbsthilfeunterstützende Infrastruktur mit

- Entwicklung gesundheitsbezogener, wohnortnaher Veranstaltungen (Kurse, Seminare und Vorträge),
- direkter Ansprache der Zielgruppe,
- Bereitstellung eines verbesserten, umfassenden Angebotes von Gesundheitsvorsorgemaßnahmen.

Sowohl in der Politik als auch der Verwaltung herrschte bis zu Beginn der 2000er Jahre eine Übereinstimmung des großen Mehrwertes durch die Intervention und Unterstützungsleistungen der K.I.S.S. Unter der Annahme, dass die Verknüpfung von staatlich erbrachten und anderen professionellen Hilfeleistungen mit den Selbsthilfe-Aktivitäten der Bevölkerung zu einem qualitativ und quantitativ verbesserten Versorgungsniveau führe, sollte mit den Gesundheitshäusern auch

- die Expansion der dringend erforderlichen gesundheitsfördernden Aktivitäten ermöglicht,

- die Unterstützung der vielfältigen gesundheitlichen Serviceleistungen durch flankierende Maßnahmen gewährleistet und
- ein Bindeglied zwischen dem behördlichen Gesundheitsschutz, den Institutionen der Sozial- und Gesundheitsversorgung und den Selbsthilfeaktivitäten der Bürger geschaffen werden.

Erstmalig mit dem Haushaltssicherungskonzept 2005 und aktuell durch den Konsolidierungsprozess 2010 steht die K.I.S.S. in der jetzigen Ausprägung (drei Standorte, vier Mitarbeiterinnen) und als Einrichtung des Kreises insgesamt zur Diskussion. Als Szenario beschrieben wurden

- a) die Aufgaben der K.I.S.S. einem dritten Träger zu übertragen oder
- b) Personalstellenanteile der K.I.S.S. abzubauen, was unter Umständen die Reduzierung der Standorte zur Folge hätte.

2.4 Auftrag und Aufgabenstellung der K.I.S.S. im Kreis Unna

Die K.I.S.S. ist eine Informations- und Beratungsstelle für alle Bereiche der gesundheitlichen und psychosozialen Selbsthilfe. Im Gegensatz zu themenbezogenen Beratungsstellen (Drogen-, Aids-, Erziehungsberatung etc.) arbeitet die K.I.S.S. problem- und fachübergreifend, fördert und unterstützt die Selbsthilfeinitiativen, -gruppen und -vereine sowie ihre Aktivitäten verbands- und institutionsübergreifend, liefert unabhängige Information und Beratung aber auch finanzielle Unterstützung. Das Aufgabenprofil der K.I.S.S. umfasst folgende Bereiche:

- a) Information, Beratung, Vermittlung, Hilfe und Unterstützung von Selbsthilfe-Interessenten, im Aufbau befindlicher Gruppen sowie bestehender Selbsthilfegruppen. (psychosoziale Beratung, Vermittlung und Verknüpfung der Selbsthilfe-Interessierten. Die Selbsthilfegruppen erhalten infrastrukturelle Unterstützung (Räume, Technik u.a.), Beratung und Begleitung in der Gründungsphase und in Gruppenprozessen oder bei der Beantragung finanzieller Mittel).
- b) Förderung selbsthilfebezogener Weiterbildungsmöglichkeiten (gezielte Fortbildungsmaßnahmen sollen die Mitglieder von Selbsthilfegruppen für die Gruppenarbeit stärken).
- c) Koordination und Organisation von Veranstaltungen und Gremien
Abstimmungstreffen von Vertretern der Krankenkassen im Kreis Unna im Hinblick auf die finanzielle Förderung von Selbsthilfegruppen, Gesundheitsarbeitskreise, Gesamttreffen, die Sitzungen des Sprecherrates sowie die Selbsthilfekonferenz.
- d) Kooperation und Vernetzung mit Fachleuten aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich zum Erhalt und Ausbau eines selbsthilfefreundlichen Klimas. In der Regel werden hierzu Informationsveranstaltungen mit örtlichen Institutionen und Fachleuten durchgeführt. Daneben wirkt die K.I.S.S. aufbauend auf bereits vorhandene Kooperationsstrukturen und auf die Kooperationsbildung zwischen dem Laiensystem und dem professionellen System in der Gesundheitsvorsorge hin.
- e) Dokumentation der Selbsthilfeaktivitäten, Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit zum Thema Selbsthilfe unter anderem durch die Herausgabe verschiedener Publikationen wie das Selbsthilfemagazin oder den Selbsthilfe-Wegweiser und das jährliche Fortbildungsprogramm. Ziel ist es, den Selbsthilfegedanken zu fördern, vorhandenes Selbsthilfepotential zu mobilisieren und sich bei Politik, Verwaltung und Institutionen für die notwendige Wahrnehmung und Unterstützung einzusetzen.

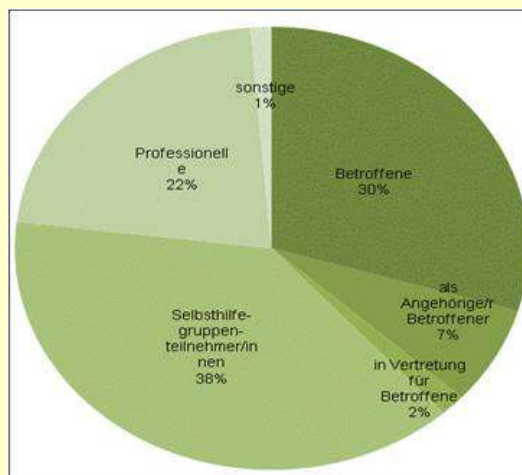
Dokumentation des Selbsthilfespektrums im Kreis Unna mit Hilfe des jährlich erscheinenden Tätigkeitsberichts, der inhaltliche und strukturelle Entwicklungen aufgreift.

- f) Finanzielle Förderung der Gruppen

2.5 Leistungen und Adressaten der K.I.S.S.

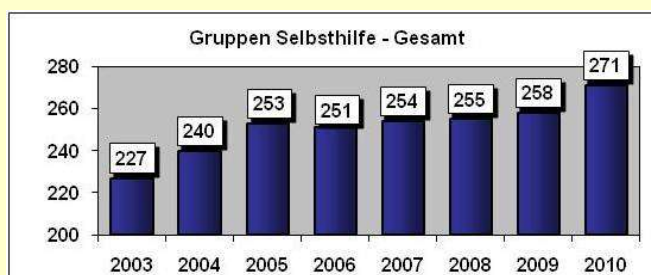
2.5.1 Leistungsempfänger der K.I.S.S. - wer profitiert von der Intervention?

Der größte Anteil der Anfragen kam in 2010 von Mitgliedern bestehender Selbsthilfegruppen gefolgt von Betroffenen, d.h. von den Menschen, die aufgrund einer Problemlage oder einer Erkrankung den Kontakt zur K.I.S.S. suchten. Den dritten großen Anfrageteil deckten die „Professionellen“ ab, also die Fachleute, mit denen die K.I.S.S. kooperiert, sich austauscht oder Öffentlichkeitsarbeit für die Selbsthilfe betreibt. Die drei genannten Gruppen machen 90% aller Anfragen aus.



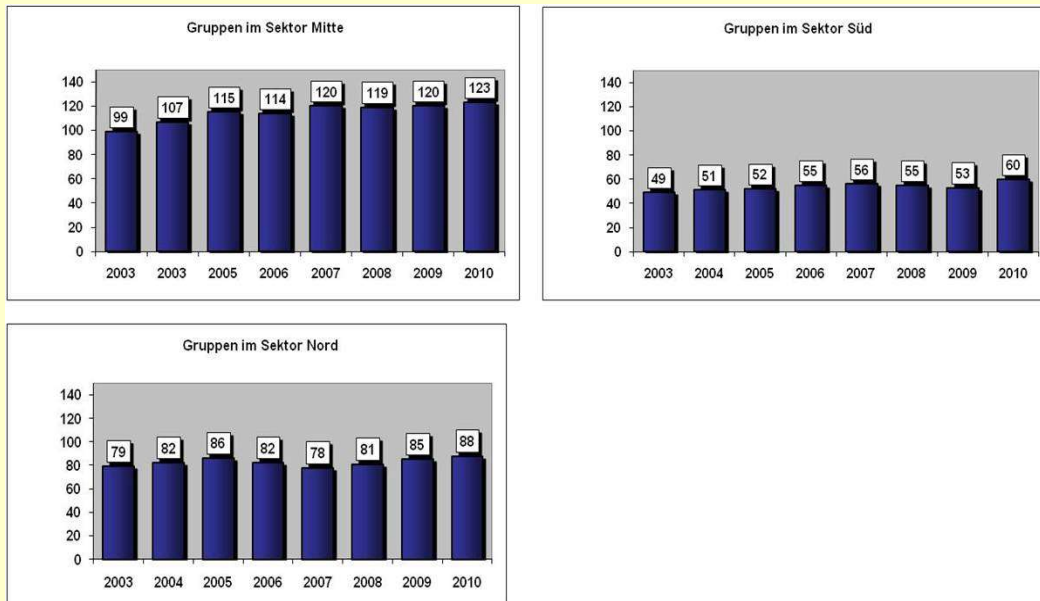
2.5.2 Anzahl der unterstützten Selbsthilfegruppen im Kreis Unna

Der Bedarf an Unterstützung der Selbsthilfe ist ungebrochen. Dies wird eindrucksvoll belegt durch die stetig wachsende Anzahl der durch die K.I.S.S. betreuten bzw. unterstützten Gruppen.



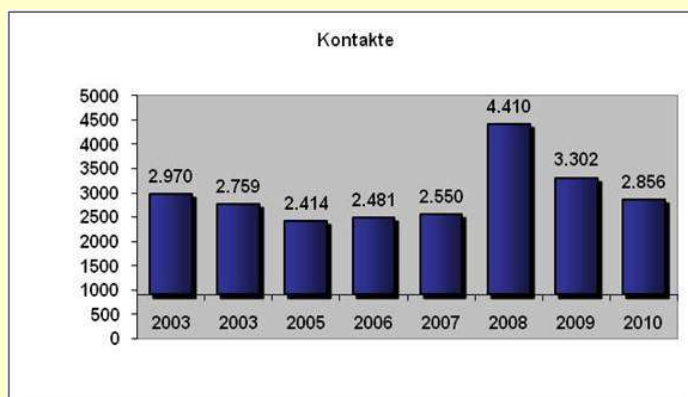
2.5.3 Die Entwicklung der Gruppenanzahl in den Sektoren

Die Entwicklung weist in allen Sektoren eine Steigerung auf. Festgestellte rückläufige Gruppenzahlen lassen sich unmittelbar (z.B. Südkreis 2008 - 2009) auf temporäre personalwirtschaftliche Maßnahmen zurückführen.

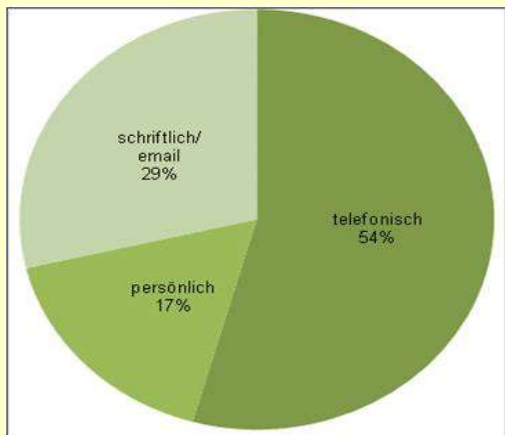


2.5.4 Kontakte

Kundenkontakte der K.I.S.S. können in persönlichen Gesprächen, telefonisch oder schriftlich (auch E-Mail) erfolgen. Ab 2009 werden aufgrund des den Krankenkassen gegenüber vorzulegenden Leistungsnachweises ausschließlich die eingehenden Kontakte ermittelt. Das Erhebungsdesign entspricht einer landesweiten Vorgabe der Krankenkassen (Zuschussgeber) und kann seitens des Kreises Unna nicht einseitig verändert werden, sodass Daten über ausgehende Kontakte zahlenmäßig nicht erhoben werden. Die Anzahl der Kontakte hat sich wie folgt entwickelt:

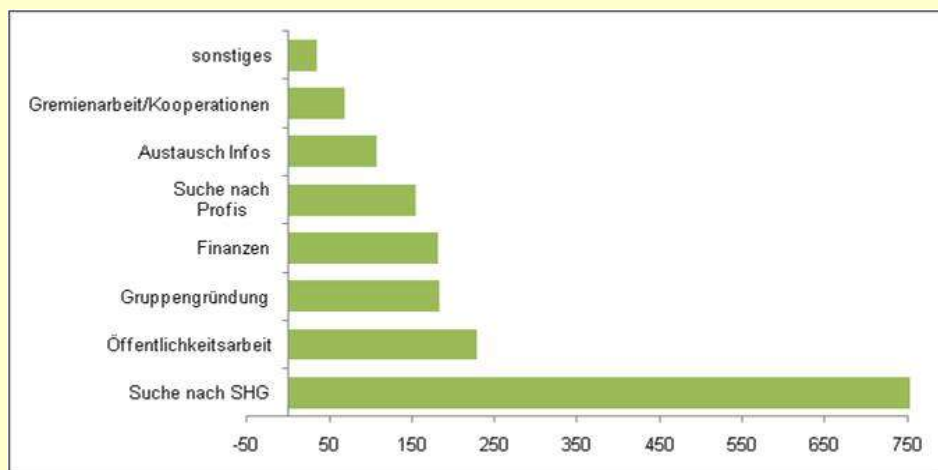


In 2010 verteilten sich die eingehenden Kontakte wie folgt:



2.5.5 Gründe für die Kontaktaufnahme

Die Suche nach Selbsthilfegruppen ist bei den Bürgerinnen und Bürgern das weitaus häufigste Anliegen, mit dem sie zur K.I.S.S. kommen. Darüber hinaus nimmt die Suche nach Hilfestellung und Beratung durch professionelle Fachleute einen großen Raum ein.



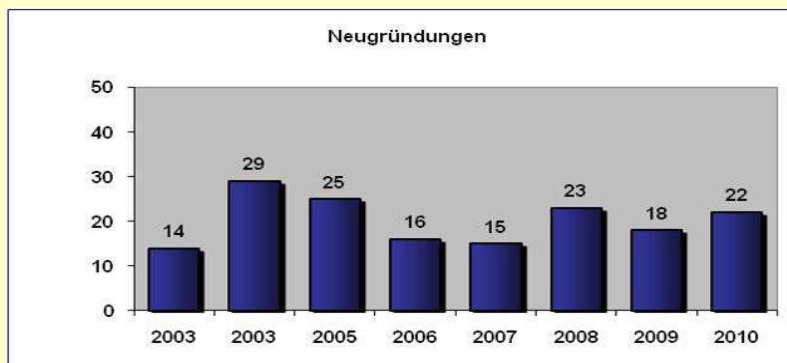
2.5.6 Unterstützung bei Neugründungen

Die Unterstützung und Beratung bei Neugründungen von Selbsthilfegruppen ist eine der wichtigsten und zeitlich umfangreichsten Leistungen der K.I.S.S.. Einer gut funktionierenden, stabilen Selbsthilfegruppe geht eine arbeitsreiche, anstrengende Gruppengründungsphase voraus, die hauptsächlich von der Gruppe selbst geleistet wird, in der Anfangszeit jedoch maßgeblich von der K.I.S.S. unterstützt wird. In der Regel nimmt der Interessent telefonisch Kontakt mit der K.I.S.S. auf, um sich nach einer bestehenden Gruppe zu erkundigen. Sofern diese nicht vorhanden ist, erfolgt seitens der Mitarbeiterin die Nachfrage nach grundsätzlichem Interesse, eine solche Gruppe in Zusammenarbeit mit der K.I.S.S. vor Ort aufzubauen, verbunden mit der Erläuterung der Grundzüge einer Gruppengründung und der Vereinbarung eines Termins für ein persönliches Gespräch. In diesem ausführlichen, persönlichen Beratungsgespräch (Erstgespräch) werden die Aufgaben der K.I.S.S., deren inhaltliche und infrastrukturellen Unterstützungsmöglichkeiten erläutert sowie die Arbeit

einer Selbsthilfegruppe dargestellt. Der Interessent (Initiator der Gruppe) hat Gelegenheit, sein Anliegen ausführlich darzustellen und eigene Ziele für die Selbsthilfegruppe zu formulieren.

Hierauf folgt eine Pressemitteilung, die in Absprache mit dem Interessenten von der Mitarbeiterin erstellt und an die Kreispressestelle mit der Bitte um Veröffentlichung weitergereicht wird. Mit interessierten Betroffenen, die sich daraufhin bei der Mitarbeiterin melden, werden Clearing-Gespräche geführt, um dann ihre Adressen in eine Kartei aufzunehmen. Wiederum in Absprache mit dem Initiator erfolgt die Vereinbarung eines Gruppengründungstreffens - meist in den eigenen Räumlichkeiten der K.I.S.S. – wozu die Mitarbeiterin schriftlich einlädt sowie auch die Moderation und Organisation übernimmt. Das weitere Vorgehen hängt vom Gründungstreffen ab: Manche Gruppen stehen von Anfang an auf eigenen Beinen, andere benötigen eine Begleitung über mehrere – bis zu 6 – Treffen durch die Mitarbeiterin. Wieder Andere probieren sich aus und bitten die Mitarbeiterin nach einem Quartal oder halben Jahr nochmal dazu. Darüber hinaus bietet sich die Möglichkeit, eine Gruppe „In-Gang-zu-setzen“. Hier gehen ausführliche Gespräche mit dem Initiator der Gruppe, der Gruppe selbst sowie dem In-Gang-Setzer voraus und nach.

Die Entwicklung der Anzahl der Neugründungen pro Jahr ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

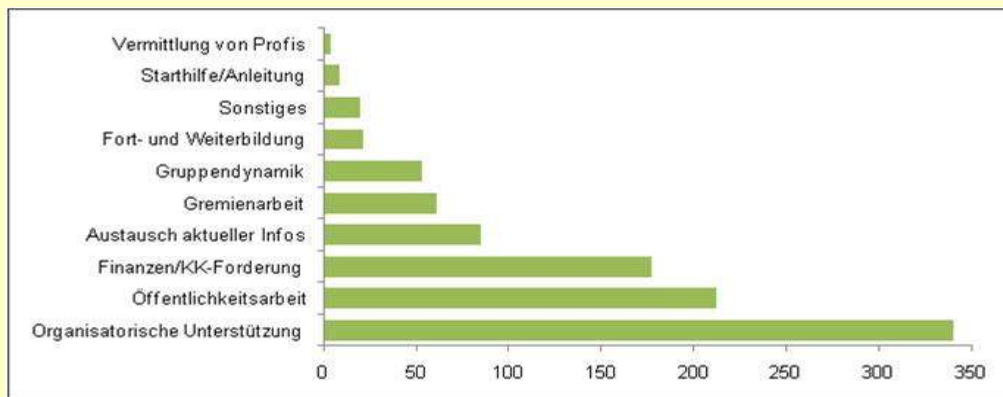


2.5.7 Beratungen

Hierunter sind Beratungen und Unterstützung bei Gründungen, bestehender Selbsthilfegruppen sowie allgemeine und spezielle Beratungen und Informationen von Selbsthilfe-Interessenten und Professionellen zu verstehen. Hier werden statistisch aber auch die Vermittlung von Kontakten an Selbsthilfegruppen oder professionelle Anbieter erfasst. Die Anzahl der Beratungen von 2003 bis 2010 ist dem nachfolgenden Diagramm zu entnehmen:



Die Anliegen der Selbsthilfegruppen bezogen sich 2010 zusätzlich zu den organisatorischen Unterstützungsleistungen wie z.B. die Erstellung, dem Druck und der Verschickung von Flyern, der Publikation von Pressemitteilungen sowie der Klärung von inhaltlichen Fragen insbesondere auf die Finanzierung der Gruppenarbeit durch die Krankenkassen sowie durch den Kreis Unna. Die Anfragen im Bereich Starthilfe/Anleitung werden hauptsächlich bei der Beratung der interessierten Bürgerinnen und Bürger erfasst, da sie vor der eigentlichen Gruppengründung erfolgen.



2.5.9 Nutzung der Gesundheitshäuser und der Außenstelle Schwerte

Für Selbsthilfegruppen ist die Nutzung der Räumlichkeiten in den Gesundheitshäusern Lünen und Unna sowie im Treffpunkt Gesundheit in Schwerte kostenlos. Aktuell stehen zur Verfügung:

- in Lünen für die Gruppen drei Räume, ausreichend für 45, 25 bzw. 10 Personen zur Verfügung,
- in Unna drei Räume für ca. 60, 20 bzw. 10 Personen sowie
- in Schwerte ein Raum für ca. 15 Personen.

Das Angebot, die Räumlichkeiten der Kreisverwaltung Unna zu nutzen, wird von den Selbsthilfegruppen gerne und rege in Anspruch genommen, was auch an den Raumnutzungsquoten deutlich wird:

Die Zahl der Gruppen, die sich in einer Einrichtung des Kreises treffen, nimmt tendenziell zu. Der Bedarf ist unstreitig vorhanden. Die Gruppen profitieren von dem Angebot. Der Rückgang im Jahr 2008 ist insbesondere durch eingeschränkte Nutzungsmöglichkeiten aufgrund baulicher Mängel (Schimmel) im Gesundheitshaus Unna zu erklären.



2.5.10 Anteil der finanziell geförderten Gruppen

Der Kreis fördert Selbsthilfegruppen über die K.I.S.S. auch finanziell. Das gesamte Antrags- und Zuwendungsverfahren mit entsprechender Hilfestellung wird über die K.I.S.S. abgewickelt. Der Anteil der Gruppen, die einen Förderantrag stellen, nimmt stetig zu. Der Bedarf ist vorhanden. Die Finanzhilfe sichert den Fortbestand der Gruppen.



2.6 Finanzen

Die stetige Weiterentwicklung der K.I.S.S. findet seit Jahren auch Niederschlag in einer verstärkten Ausrichtung auf eine wirtschaftliche Aufgabenerfüllung. Die K.I.S.S. hat sich bis vor drei Jahren darum bemüht, die genannten Aufgaben mit einem geringeren Aufwand zu erbringen, als noch vor zehn oder vor fünf Jahren. Gegenwärtig geht es darum, bei gleichbleibendem Personaleinsatz den Wirkungsgrad zu erhöhen und den steigenden Anforderungen gerecht zu werden (Effizienzsteigerung).

2.6.1 Erträge

Der K.I.S.S. ist es in den zurückliegenden Jahren gelungen, die Erträge zu steigern bzw. auf hohem Niveau zu halten. Dargestellt sind jeweils die gesamten ordentlichen Erträge des Kostenträgers. Erträge werden insbesondere durch Landeszuschüsse und Zuschüsse der Krankenkassen erzielt.

Jahr	Erträge in €
2007	57.262
2008	54.765
2009	71.871
2010	62.172

Grund für den Anstieg des Jahres 2009 sind höhere Zuschüsse der Krankenkassen (+ 2.000 €) sowie eine Buchung der in 2008 nicht verwendeten Mittel (Übertragung von zweckgebundenen Erträgen).

2.6.2 Aufwendungen

Dargestellt sind die gesamten ordentlichen Aufwendungen des Kostenträgers. Der Anteil der Personalkosten liegt im Betrachtungszeitraum relativ konstant bei ca. 80%.

Jahr	Aufwendungen in €	davon Personal in €	davon Personal in %
2007	218.266	177.264	81,21%
2008	250.153	206.170	82,42%
2009	284.941	224.465	78,78%
2010	258.551	213.050	82,40%

2.7 Personal und Stellenentwicklung

In der K.I.S.S. waren im Jahr 2010 eine Diplom-Pädagogin und zwei Diplom-Sozialarbeiterinnen mit insgesamt 2,19 Stellen sowie Verwaltungskräfte mit insgesamt 1,12 Stellen (zzgl. Leitungsanteile: 0,27) in unbefristeten Arbeitsverhältnissen beschäftigt. Ohne Berücksichtigung der Leitungsanteile verteilten sich die Stellen in 2010 wie folgt auf die Standorte:

- Unna: 0,62
- Lünen: 1,91
- Schwerte: 0,78

Die nachfolgend dargestellten Personalstellen (lt. Haushalt) berücksichtigen jeweils geringe Anteile der Leitungsebene. Die Personalbesetzung der K.I.S.S. ist seit 2003 tendenziell rückläufig, seit 2009 konstant.

Planstellen des Stellenplanes	
Jahr	Vollzeitverrechnet
2003	4,59
2004	4,14
2005	3,19
2006	3,69
2007	3,69
2008	3,31
2009	3,58
2010	3,58

2.8 Erfahrungswerte

Menschen, die oft nach einer Odyssee durch das medizinische und soziale Unterstützungsnetz geirrt sind und Kontakte zu Gleichbetroffenen suchen, benötigen den direkten Weg der Kontaktaufnahme über die K.I.S.S. Gerade die nichtorganisierten Selbsthilfegruppen der Region findet man nicht im Internet oder anderen Medien. Um eine flächendeckende Versorgung gewährleisten zu können, ist die Vorhaltung einer Kontaktstelle an drei Standorten sinnvoll und zielführend. Auf diesem Wege wird den Bürgerinnen und Bürgern des Kreises Unna der direkte Zugang zu Kontaktaufnahme und Engagement geebnet.

Durch Aufgabenkritik und Aufgabenplanung wurden seit 2003 kontinuierlich Personalressourcen abgebaut. Dennoch verfügt die K.I.S.S. weiterhin über drei Standorte, die mit notwendigen Personalressourcen ausgestattet, eine umfassende Dienstleistung erbringt. Diese freiwillige Leistung wird nach hier vorliegenden Kenntnissen in diesem Umfang nur in wenigen Kreisen in Nordrhein-Westfalen wahrgenommen. Die Anzahl von drei Standorten ist für ein Kreisgebiet zumindest außergewöhnlich. Die sehr hohe Zahl der Selbsthilfegruppen und eine lebendige Selbsthilfelandchaft stellen aber den gewünschten Mehrwert dieses hohen Mitteleinsatzes dar.

2.9 Zwischenfazit

Nach deutlich zurückgehenden Personalstellenanteilen von 2003 bis 2008 ist die Personalaufwandsquote gemessen an den Gesamtaufwendungen seither konstant. Gleichzeitig ist die Leistungsfähigkeit der K.I.S.S. stetig erhöht worden. Die Entwicklung der Gruppenanzahl, die Nutzung der Einrichtungen des Kreises, die

Kundenkontakte und die Beratungsangebote weisen insbesondere in den letzten drei Jahren einen kontinuierlichen, teilweise auffälligen Anstieg auf. Aus Sicht der Verwaltung hat sich der eingeschlagene Weg mit Beachtung empirisch gewonnener zentraler Grundhaltungen und modernsten Arbeitsformen in der Gesundheitsförderung:

- Respekt vor der Autonomie der Gruppen
- Suche nach Kompetenzen statt nach Defiziten
- reaktive Orientierung
- Beratung mit statt Beratung von Betroffenen

bewährt. Die K.I.S.S. hat sich dabei zu einer über die Kreisgrenze hinaus bekannten Institution des Kreises Unna entwickelt und ist in der Lage, die ihr gestellten Aufgaben wirkungsvoll unter Beachtung des Grundsatzes der Wirtschaftlichkeit zu erfüllen.

Die Entwicklung zeigt deutlich, dass der Zugang für Menschen zur Selbsthilfe durch ein ortsnahes Angebot verbessert wird und durch die Unterstützung der K.I.S.S. bestehende Selbsthilfegruppen in ihrer Arbeit stabilisiert werden. Vielfach ist es der Klientel nicht möglich, größere räumliche Distanzen zu überwinden, sodass ein ortsnahes Angebot für die Betroffenen ohne Alternative ist.

Die hohe Anzahl der Kontakte und Beratungsgespräche, die umfangreiche Service- und Unterstützungsleistung für die Selbsthilfegruppen sind aber nur bei angemessenem Personal- und damit Ressourceneinsatz denkbar. Dabei spricht die Auslastung der Multifunktionsräume an den Standorten für sich. Nicht zuletzt das gute Ergebnis der Kundenbefragung zeigt den hohen Wirkungsgrad der K.I.S.S., die ihre Leistungen ortsnah, persönlich und kompetent im Sinne der Zielgruppe erbringt. Für den Fall der Mittel- oder Personalreduzierung müssten die Leistungen vor Ort eingeschränkt werden. Persönliche Kontakte, die für die Betroffenen von nicht zu unterschätzender Bedeutung sind, wären nicht mehr in gewohntem Ausmaß möglich.

Es hat sich gezeigt, dass für die Zielgruppe die fehlende oder nicht ausreichende Information, Beratung, Vermittlung, Hilfe und Unterstützung sowie Betreuung ein dringendes Problem darstellt, welches oft nicht in alleiniger Verantwortung gelöst werden kann. Selbsthilfegruppen sind geeignet, Krankheiten und Lebensprobleme körperlich und psychosozial besser zu bewältigen, d.h. Betroffene leben subjektiv und objektiv "gesünder". Die bisherigen Erfahrungen belegen, dass die Arbeit im Selbsthilfebereich ein wichtiges und lohnenswertes Aufgabengebiet für den Fachbereich Gesundheit und Verbraucherschutz darstellt.

Aus Sicht der Verwaltung werden damit die notwendigen und bisher politisch gewollten Leistungen wirksam und wirtschaftlich erbracht. Eine Reduzierung des Angebotes bzw. die Reduzierung der Standorte oder des Personals würde mittelfristig zu einem Rückgang der bestehenden SHG führen und die Entstehung neuer Gruppen entscheidend erschweren. Desweiteren führt eine Reduzierung der Fachkraftstunden zu einer Reduzierung des Zuschusses der Krankenkassenförderung nach § 20 SGB V, da diese abhängig von der Einwohnerzahl des Einzugsgebietes und des Personalschlüssels der Kontaktstelle ist. Wird die Kontaktstelle (mit ihren drei Standorten) aufgegeben, bricht ein wesentlicher Faktor der Unterstützung des bürgerschaftlichen Engagements im Selbsthilfebereich für das Kreisgebiet weg.

3. Anforderungen aus Sicht der Kunden

3.1 Kundenperspektive

Aus Sicht des Fachbereiches ist die Arbeit der K.I.S.S. grundsätzlich dann erfolgreich, wenn die Dienstleistungen in hoher Qualität und Funktionalität zeitnah und preiswert bereitgestellt, vom Kunden in Anspruch genommen und Interessenlagen, Erwartungen und Wünsche in ausreichendem Maß zufriedengestellt werden.

3.2 Kundenbefragung

Um die o.a. Einschätzung zu verifizieren, führte die K.I.S.S. in der Zeit vom 08.08. – 31.08.11 eine Befragung von Institutionen und Selbsthilfevertretern durch, die regelmäßig Kontakt zur K.I.S.S. haben oder mit der Kontaktstelle zusammen arbeiten. Es wurden insgesamt 54 Fragebögen (10 Krankenkassen-Vertreter, 3 Vertreter aus dem stationären Sektor, 16 Vertreter aus dem Bereich Bildung und Beratung, 6 Kommunale Vertreter, 17 SHG und 2 Sonstige) verschickt. Bei dieser Befragung ging es um die Einschätzung der Arbeit und Bewertung der Ergebnisse der K.I.S.S.. Es sollten die persönlichen Eindrücke und Erfahrungen aus den letzten zwölf Monaten berücksichtigt werden.

Auf die Befragung haben 22 Adressaten geantwortet (41 %), davon 4 Krankenkassen-Vertreter, 1 Vertreter aus dem stationären Sektor, 5 Vertreter aus dem Bereich Bildung und Beratung, 3 Kommunale Vertreter und 9 Selbsthilfegruppen. Von den Befragten hatten 10 in den letzten 12 Monaten öfter als 6 Kontakte zur K.I.S.S., sechs 3-5mal, vier 1-2 Kontakte und nur einer gar keinen Kontakt zur K.I.S.S.. Der Kontakt zur K.I.S.S. wurde am häufigsten über das Telefon (17) gesucht, dicht gefolgt von dem persönlichen (14) und schriftlichen (12) Kontakt.

Die Beurteilung der **zeitlichen Merkmale** wie Öffnungszeiten, zeitliche Erreichbarkeit, die Bearbeitungszeit und Reaktionszeiten der K.I.S.S. wurden mit sehr gut und gut und von wenigen auch mit zufriedenstellend bewertet oder keine Angabe gemacht. Bei den **örtlichen Merkmalen**: „Lage und örtliche Erreichbarkeit“ sowie „Barrierefreiheit“ wurde das Leistungsangebot je einmal mit „schlecht“ bewertet und die Barrierefreiheit häufig (nur) als zufriedenstellend bewertet. Das kostenlose Raumangebot für die Selbsthilfegruppen wurde in einem Fall mit zufriedenstellend eingestuft, ansonsten aber für gut bzw. sehr gut befunden.

Die **sozialen Merkmale** der Mitarbeiterinnen der K.I.S.S. wie Freundlichkeit, Objektivität, Verständnis für die Bedürfnisse sowie die Art der Kontaktaufnahme wurden durchweg mit sehr gut und gut bewertet. Ebenso die **sachlichen Merkmale** wie Flexibilität der K.I.S.S., fachliche Kompetenz, Verständlichkeit von Information und Beratung und die Öffentlichkeitsarbeit wurden mit sehr gut und gut bewertet. Dies trifft auf Aussagen zur Leistungsfähigkeit, Vernetzung im Gesundheitssektor und die Arbeit der K.I.S.S. im Versorgungssystem gleichfalls zu, jedoch haben hier auch einige mit der Möglichkeit „keine Angaben“ geantwortet. Auch die **servicebezogenen Merkmale** wie Art und Umfang der Beratung, Qualität der Unterstützungsleistung und die logistisch/technische Unterstützung wurden mit sehr gut und gut beurteilt. Gremienarbeit und Schulungsangebot der K.I.S.S. sind ebenfalls mit sehr gut und gut bewertet worden, jedoch haben auch hier einige Befragte häufiger mit „keine Angaben“ geantwortet.

3.3 Ergebnis der Kundenbefragung

Die Arbeit der K.I.S.S. wurde mehrheitlich mit der **Gesamtnote** sehr gut und gut beurteilt. Besonders hervorzuheben sind die sehr guten Ergebnisse, die die Befragten im persönlichen Kontakt mit den Mitarbeiterinnen erlebten. Dieses Resultat ist ausschließlich auf die fachlich kompetente und einfühlsame Arbeitsweise der Mitarbeiterinnen zurückzuführen.

Verstärkt werden diese Ergebnisse durch die Einschätzung der **Bedeutung** einzelner Faktoren. Die Präsenz, die Unterstützung und Begleitung sowie die Kompetenz und die Rolle der K.I.S.S. im Aufgabenfeld „Gesundheit“ werden von allen Befragten als wichtig, überwiegend sogar als sehr wichtig eingeschätzt. Die Rolle der K.I.S.S. als bedeutender Faktor der Selbsthilfeförderung im Kreis Unna wird damit bekräftigt. Lediglich die zeitliche Erreichbarkeit weist einen geringeren Grad der Bedeutung für die Befragten auf. Möglicherweise ist die zeitliche Komponente im Internetzeitalter für viele nicht mehr von entscheidender Bedeutung, da Informationen jederzeit verfügbar und via E-Mail Anfragen zu jeder Zeit versandt oder Mitteilungen kontinuierlich empfangen werden können.

Die guten Ergebnisse der Kundenbefragung belegen den Erfolg und die Qualität der Arbeit und dokumentieren, dass die K.I.S.S. die geforderten Aufgaben beständig erfüllt und die gesetzten Ziele kontinuierlich erreicht.

4. Alternativen zur bisherigen Aufgabenerledigung

Neben der beschriebenen Reduzierung des Leistungsangebotes und deren Auswirkungen könnte eine Übertragung der Aufgaben auf Dritte in Betracht kommen.

4.1 Übertragung der Aufgaben an Dritte

Der Einrichtungstyp „Selbsthilfe-Kontaktstelle“ ist in NRW definiert durch den Landesarbeitskreis Selbsthilfe-Kontaktstellen NRW und die „Richtlinien zur Unterstützung der Selbsthilfe in NRW durch Förderung von Selbsthilfe-Kontaktstellen“ mit eindeutigen Formulierungen inhaltlicher sowie organisatorischer Voraussetzungen. Alle in NRW tätigen Träger von Selbsthilfe-Kontaktstellen müssen Mindestvoraussetzungen erfüllen. Derzeit sind in NRW folgende Träger von Selbsthilfe-Kontaktstellen aufgeführt:

- VHS (Kommunal)
- Verein
- Kommune, Kreis
- Trägerverbund
- Paritätische Sozialdienste
- Paritätischer Landesverband.

In NRW wird ein Großteil der Selbsthilfe-Kontaktstellen vom Paritätischen Landesverband oder Paritätischen Sozialdiensten geführt. Eine Übertragung wäre daher grundsätzlich denkbar.

4.2 Wirkungen und Risiken

Die gegenwärtige Situation ist geprägt von unterschiedlichen Interessenlagen auf gesellschaftlicher (politischer), institutioneller und individueller (subjektiver) Ebene. Zunehmende Belastungen der Kommunen mit steigenden sozialen Kosten, aber auch zunehmend ungünstige Rahmenbedingungen und ungelöste Herausforderungen (demografischer Wandel) stellen auch den Kreis Unna vor wachsende Probleme. Neben enger werdenden Finanzspielräumen nehmen gesundheitliche Probleme einen immer höheren Stellenwert ein.

Wie oben beschrieben erfüllt das Angebot für die Selbsthilfegruppen im Kreisgebiet hohe Qualitätskriterien. Die Aufgaben werden zuverlässig und wirtschaftlich erbracht, die Arbeitsergebnisse sind hochwertig. Für den Fall einer Aufgabenübertragung an Dritte kann grundsätzlich davon ausgegangen werden, dass auch sie die Leistung erbringen könnten. Die Güte der Leistung ist aber nur dann zu erwarten, wenn ein entsprechender Aufwand geleistet wird. Anzunehmen ist, dass bei gleichbleibenden Angeboten und entsprechender Personalausstattung auch ähnlich hohe Kosten entstehen. Ein vergleichbarer Aufwand in Form einer Kostenbeteiligung des Kreises Unna wäre dann vorzusehen. Allein die Aufgabenübertragung wird nicht zu einer Reduzierung des Mittelaufwandes führen. Große finanzielle Vorteile sind nicht erkennbar, sofern die Leistungspalette aufrecht erhalten bleiben soll.

Es ist vielmehr zu erwarten, dass andere Träger von Beratungsstellen andere Maßstäbe anlegen und nicht das vollständige Angebot der K.I.S.S. übernehmen können. Dies gilt insbesondere für die Bereithaltung von Räumen und Einrichtungen.

Vergegenwärtigen muss man sich auch, dass Zuschüsse des Landes und der Krankenkassen je nach Ausgestaltung des Angebotes reduziert oder ausfallen könnten. Zuschussleistungen sind an die Erfüllung von Standards gebunden. Der Kreis Unna erhält wegen des anerkannt hohen Standards auch hohe Zuschüsse. Das Rechnungsergebnis 2010 zeigt, dass sämtliche Sachkosten der K.I.S.S. über Zuschüsse, insbesondere Krankenkassenmittel, gegenfinanziert worden sind. Bei Aufgabenverlagerung würden die Zuschüsse entfallen. Personalaufwendungen wären entsprechenden Vertragspartnern bzw. Auftragnehmern zu erstatten. Erfahrungsgemäß gehen Aufgabenübertragungen auch mit einer Reduzierung der Einflussnahme- und Gestaltungsmöglichkeiten einher.

Erwähnt werden muss auch, dass insbesondere die Gesundheitshäuser in Unna und Lünen wesentlich durch die K.I.S.S. geprägt werden. Mit Aufgabenübertragung der Kontaktstelle auf einen Dritten würde die Nutzung der Gesundheitshäuser und die Institution „Gesundheitshäuser“ selbst infrage gestellt. Neben den Außenstellen prägen die Gesundheitshäuser und damit die K.I.S.S. als ein Aushängeschild der Kreisverwaltung das Qualitätsmerkmal *Bürgernähe* für den Fachbereich Gesundheit und Verbraucherschutz. Mit der Verlagerung der Aufgabe auf einen Dritten würde ein den Kreis Unna prägendes und erfolgreiches Aufgabenfeld ohne erkennbaren großen finanziellen Vorteil aufgegeben.