

HANDLUNGSHILFE

WIE FINDE ICH PASSENDE UNTERSTÜTZUNG...?

„ANBIETER-NAVIGATOR“

- SCHNELLE UNTERSTÜTZUNG FÜR BETROFFENE:

DIE WICHTIGSTEN INHALTE AUF EINEN BLICK -



Die Auswahl des „richtigen“ *Anbieters*¹ zur Unterstützung in schwierigen Situationen ist nicht immer einfach. Die Informationsfülle ist hoch und die verschiedenen Anbieter, d.h. Institutionen, Vereine, Verbände und Einrichtungen, die beratende und unterstützende Informationen und Hilfe zu den verschiedenen kritischen Lebensereignissen anbieten und bereitstellen, unterscheiden sich hinsichtlich der gebotenen Unterstützung, Verfügbarkeit und Qualität.

...Meine Mutter ist an
Alzheimer erkrankt...
Was nun?



...In meiner Gegend ist
kein Kita-Platz mehr
frei? Wer berät mich?



...Wir lassen uns
scheiden...Wie finde ich
eine gute und günstige
Rechtsberatung?



Zum Thema „Hilfen und Unterstützung finden und auswählen“ finden Sie in diesem Dokument Tipps und Hilfen, die Ihnen die Suche und Auswahl einer passenden Unterstützung erleichtern sollen. Der LoS!-Anbieter-Navigator untergliedert sich in fünf Abschnitte:

1. Leitfragen zur **passgenauen Unterstützung**
2. Anbieter und Angebote finden-Tipps zur **Schlagwortsuche**
3. Anbieter und Angebote **auswählen**
4. Der **Erstkontakt** (Vorbereitungshilfen)
5. **Bewertung** und **nächste Schritte** (Reflexionsfragen)

¹ Zu Gunsten der einfacheren Lesbarkeit wird nur die männliche Form verwendet, die weibliche Form ist dabei selbstverständlich mit eingeschlossen.

1 LEITFRAGEN FÜR DIE PASSGENAUE UNTERSTÜTZUNG

Möglicherweise wissen Sie am Anfang noch nicht ganz genau, wie die Unterstützung oder Beratung, die Sie sich wünschen und benötigen, konkret aussehen soll. Die folgenden Leitfragen helfen herauszufinden, in welche Richtung die Unterstützung geht.



1. Zu welchem Themengebiet suchen Sie Unterstützung?

2. Wie schnell brauchen Sie Informationen?

3. Möchten Sie eine telefonische, schriftliche oder persönliche Beratung/Unterstützung?

4. Kennen Sie schon Ansprechpartner, die Sie kontaktieren könnten? Wenn ja, welche?

5. Haben Sie schon konkrete Fragen zum Thema? Was beschäftigt Sie?
Welche Informationen benötigen Sie?


6. Was ist Ihnen bei einem Beratungsangebot/ einer Unterstützung besonders wichtig?

Notizen zu den einzelnen Fragen helfen bei der späteren Suche und Auswahl eines Unterstützungsangebotes und/oder eines Anbieters. Sie können Ihre Notizen jederzeit erneut zur Hand nehmen und überprüfen, ob neue Fragen dazugekommen sind oder Sie anhand ihrer Notizen bestimmte Unterstützungsangebote annehmen oder ausschließen möchten.

2 ANBIETER UND ANGEBOTE FINDEN - TIPPS ZUR SCHLAGWORTSUCHE

Im Internet lassen sich sehr umfangreiche Informationen schnell finden. Bei der Suche im Internet helfen gezielte Schlagworte, um zu einem zufriedenstellenden Ergebnis zu gelangen. Nutzen Sie auch andere Möglichkeiten, um Informationen zu finden. Die nachfolgenden Tipps helfen dabei, die Suche nach einem geeigneten Anbieter und nach Unterstützungsangeboten zu vereinfachen.



<p>Wo finde ich Anbieter und Angebote?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen finden Sie schnell und zeitnah im Internet. • Fragen Sie auch gute Freunde, Bekannte nach Erfahrungen mit Unterstützungs- und Beratungsmöglichkeiten. • Städte und Gemeinden bieten häufig regionale Informationen zu Hilfen und Unterstützungen im Umkreis an (z.B. im Bürgerbüro). • Örtliche Verbände/Einrichtungen und kirchliche Träger bieten in der Regel Unterstützungsmöglichkeiten zu verschiedenen Themen. • Beratungsstellen zu verschiedenen Themen finden Sie auch in örtlichen Tageszeitungen/Broschüren, im Internet und in Telefonbüchern.
<p>Themen und Angebote im Internet finden</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je konkreter der Begriff zum Thema ist, desto einfacher ist die Suche. • Unter dem Begriff „Pflege“ werden Sie eine unübersichtliche Menge an Treffern erhalten, besser ist: ein konkreter Begriff, wie beispielsweise: <u>Pflegestufe</u>. • Verbinden Sie mehrere Begriffe, z.B.: <u>Pflegestufe beantragen</u>. • <i>anderes Beispiel:</i> <u>häusliche Pflege Münster</u> • <i>oder:</i> <u>finanzielle Hilfe für pflegende Angehörige</u> • Die LoS!-Handlungshilfen zu den einzelnen kritischen Lebensereignissen (z.B. Pflege) enthalten jeweils am Ende des Dokumentes eine Übersicht der wichtigsten Begriffe zu den Themen/Angeboten, die eine Schlagwortsuche vereinfachen können!
<p>Anbieter im Internet finden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zu jedem Thema gibt es verschiedene Anbieter, nach denen Sie suchen können. • Anbieter wie z.B. „<u>Beratungsstelle</u>“ können verknüpft werden mit dem Thema „<u>Todesfall</u>“ und dem Ort „<u>Münster</u>“. In diesem Fall kommen Sie zu einer Trauerbegleitung • Konkrete Angaben helfen auch hier: Rechtsberatung <i>Thema XY</i>, Beratungsstelle <i>für XY</i>, Krankenkasse <i>in XY</i> • Hilfe zur Schlagwortsuche passender Anbieter bei den verschiedenen Themen können Sie in den LoS! Handlungshilfen der Themenbereiche finden.

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht der wichtigsten Kriterien zur Auswahl eines Anbieters/ Angebots.

3 ANBIETER UND ANGEBOTE AUSWÄHLEN

Bei der Fülle von Anbietern und Angeboten ist die *richtige Auswahl* nicht immer einfach. Dennoch lassen sich anhand einiger Auswahlkriterien vertrauenswürdige, kompetente und zeitnahe Unterstützungsmöglichkeiten finden:



Kriterien	Worauf ist zu achten?
1. Quelle	<ul style="list-style-type: none"> • Es ist ersichtlich, wer hinter dem Angebot/dem Anbieter steht (öffentliche Einrichtungen, Verbände, kirchliche Träger etc.). • Über den Anbieter sind Informationen zu finden (Referenzen, Empfehlungen, Adresse, Qualifizierung usw.).
2. Vertraulichkeit und Datenschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Die Gewährleistung des Datenschutzes sollte in jedem Fall zugesichert sein (vertraulicher Umgang mit persönlichen Daten!).
3. Verständlichkeit/Übersichtlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Angebote und Anbieterinformationen sind übersichtlich gestaltet. • Die Menge der Informationen ist übersichtlich. • Individuelle Informationen sind schnell zu finden. • Auf der Webseite eines Anbieters ist die Navigation einfach zu handhaben und übersichtlich strukturiert. • Fachbegriffe werden erläutert und auf Fragen wird individuell eingegangen.
4. Aktualität	<ul style="list-style-type: none"> • Die Informationen und Angebote werden laufend aktualisiert.
5. Objektivität und Neutralität	<ul style="list-style-type: none"> • Der Anbieter ist unabhängig (wie z. B. Pflegestützpunkte) und kann eine neutrale Beratung gewährleisten.
6. Qualität und Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Der Anbieter verfügt über Fachausbildung und ist Experte in seinem Gebiet. • Es werden laufend Schulungen/Fortbildungen wahrgenommen. • Es gibt mehrere Kompetenzbereiche des Anbieters (Rechtsberatung und Pflegeberatung etc.)
7. Zugänglichkeit und Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Der Anbieter stellt ausreichend Sprechstunden/Öffnungszeiten zur Verfügung. • Eine telefonische Beratung ist möglich. • Der Anbieter ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. • Adresse und Kontaktinformationen sind verfügbar. • Es gibt die Möglichkeit, persönliche Termine zu vereinbaren. • Der Anbieter ist regional oder im nahen Umkreis verfügbar.
8. Persönliche Ansprache und individuelle Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • Eine freundliche und persönliche Ansprache zeichnet einen kompetenten Anbieter aus. • Eine individuelle Beratung sollte Ihre persönlichen Bedürfnisse berücksichtigen und zeigt Ihnen passende Möglichkeiten auf. • Ihre Fragen werden berücksichtigt.
9. Kostenfreiheit	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungen durch öffentliche Einrichtungen, Verbände, kirchliche Träger, Beratungsstellen, Krankenkassen, Ärzte etc. sind fast immer kostenlos.

4 DER ERSTKONTAKT (VORBEREITUNGSHILFEN)

Bereiten Sie sich auf ein Telefongespräch oder ein persönliches Gespräch für eine Anfrage zu einer Beratung oder auf Unterstützungsangebote vor. Mit einer ausführlichen Vorbereitung gehen Sie sicher, dass Sie keine wichtigen Fragen vergessen.



Fragen vorab formulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Formulieren Sie schon vorher stichwortartig alle Fragen, die Ihnen zum Thema durch den Kopf gehen. • Kurze und übersichtliche Notizen helfen, beim Erstgespräch/Erstanfrage den Überblick zu behalten.
Notizen während des Gespräches	<ul style="list-style-type: none"> • Kurze Notizen während des Gespräches helfen im Nachhinein, die Informationen des Anbieters nachzuvollziehen und noch einmal zu überdenken.
Unterlagen und Terminkalender	<ul style="list-style-type: none"> • Es bietet sich an, schon beim Erstgespräch am Telefon oder auch im persönlichen Gespräch den eigenen Terminkalender griffbereit zu haben, um Nachfolgetermine ggf. festzulegen. • Vorhandene Unterlagen zum Thema (z. B. Unterlagen des Arztes, von Versicherungen etc.) können Sie schon beim Erstgespräch/-kontakt bereithalten, um mögliche auftauchende Fragen sofort zu klären.
Begleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Bei einem persönlichen Beratungsgespräch kann eine Begleitung durch Freunde oder Familienmitglieder unterstützend wirken und hilft den Überblick zu behalten und wichtige Fragen nicht zu vergessen. • Auch ein gemeinsames Gespräch mit vertrauten Personen hilft schon vor einem Erstkontakt, alle wichtigen Fragen zu formulieren und sich einen Überblick zu verschaffen.
Fragen Sie nach!	<ul style="list-style-type: none"> • Fragen Sie konkret nach, wenn Informationen durch einen Anbieter unklar bleiben. • Lassen Sie sich nicht entmutigen, häufig bedarf es mehrerer Schritte, bis man an der richtigen Stelle ist oder die benötigten Informationen erhält.

5 BEWERTUNG UND NÄCHSTE SCHRITTE (REFLEXIONSFRAGEN)

Nach einem Erstkontakt oder einer Inanspruchnahme einer Unterstützungsleistung eines Anbieters stellt sich anschließend die Frage, ob das Angebot/die Beratung passend für Ihre Bedürfnisse war und wie sich das weitere Vorgehen nun gestaltet. Prüfen Sie im Nachhinein das Angebot/den Anbieter auch hinsichtlich der Kriterien zur Auswahl des Anbieters/Angebots.



Folgende Fragen helfen dabei:

War das Angebot/Gespräch hilfreich?



Prüfen Sie weitere Angebote/Anbieter, wenn Sie feststellen, dass die angebotene Unterstützung/Information *nicht* ausreicht.

Sind vorausgehende Fragen geklärt?



Fragen Sie erneut nach oder fragen Sie nach weiteren, möglicherweise spezialisierten Ansprechpartnern/-innen.

Sind neue Fragen aufgetaucht?



Eine Übersicht zu neuen Fragen ist hilfreich, um entsprechende Ansprechpartner/-innen und Informationen erneut zu suchen.

Haben Sie schriftliche Informationen/Broschüren erhalten?



Zu vielen Themenbereichen gibt es ausführliche Broschüren, so dass Sie zu Hause noch einmal alles in Ruhe lesen und sich informieren können. Fragen Sie auch rückwirkend Ihren Anbieter/Ansprechpartner/-innen nach schriftlichen Informationen zum Thema, wenn Ihnen etwas fehlt.

Gibt es zusätzliche Unterstützungsangebote, die Ihnen empfohlen worden sind?



Testen Sie die, für Sie passenden Angebote.

Wie sind die weiteren Schritte?
Was ist geplant?



Die Planung des Weiteren Vorgehens hilft, alles im Blick zu behalten:

- Gibt es weitere Termine?
- Welche Unterlagen/Hilfsmittel müssen organisiert werden?
- Wen können Sie bei der Organisation einbinden?
- Welche Bereiche sind noch endgültig zu klären (z. B. finanzielle Mittel)?
- Stehen Ihnen Ansprechpartner zur Verfügung oder fehlt Ihnen Unterstützung?

Hinweis zum Dokument:

Die LoS!-Handlungshilfe „Anbieter-Navigator“ ist im Rahmen des Projektes LoS! (Lebensphasenorientierte Selbsthilfekompetenz - Entwicklung eines ganzheitlichen und lebensphasenorientierten Angebotes zum Erhalt von Beschäftigungs- und Leistungsfähigkeit) durch das Institut für gesundheitliche Prävention (IFGP) entwickelt worden. Das Projekt wird im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert (Laufzeit: 2011-2013). Nähere Informationen zum Projekt finden sich unter www.ifgp.de und 02506 300280.