

# Dienstleistungskonzept Gesundheitsförderung und Prävention

## Perspektive Thurgau

---

### Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>2</b>
1.1	Definition Dienstleistung.....	2
<b>2</b>	<b>Auftrag .....</b>	<b>2</b>
2.1	Verbindliche Grundlagen .....	2
2.2	Präzisierte Auftrag der GFP.....	3
2.3	Anspruchsgruppen der GFP .....	3
<b>3</b>	<b>Leitsatz .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Ziel und Zielgruppen .....</b>	<b>4</b>
4.1	Ziel unserer Arbeit .....	4
4.2	Zielgruppen .....	4
4.3	Planungswürfel für den Kanton Thurgau .....	5
<b>5</b>	<b>Leistungsangebot .....</b>	<b>6</b>
5.1	Leistungsaufbau und -gestaltung.....	7
5.2	Akquisition und Auftragsklärung .....	7
5.3	Abschluss .....	8
5.4	Wirkungsorientierte Berichterstattung (SRS).....	9
5.5	Evaluation/Selbstevaluation.....	9
5.6	Information .....	10
5.7	Dokumentation .....	10
<b>6</b>	<b>Methoden .....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Weiterführende Vorgaben.....</b>	<b>11</b>
7.1	Externe Vernetzung .....	11
7.2	Triage .....	12
7.3	Gefährdung.....	12
7.4	Querschnittsthemen .....	12
7.5	Kernstrategie der Personalführung.....	13
7.6	Abgrenzung zu anderen Institutionen im Kanton Thurgau.....	13
7.7	Begriffsanwendungen/Glossar .....	14

# 1 Einleitung

Das vorliegende Dienstleistungskonzept beschreibt, welche Leistungen in der Perspektive Thurgau im Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» (GFP) erbracht werden und wie die Berichterstattung dazu erfolgt.

Die Leistungen der GFP sind vielfältig. Mehrheitlich werden Dienstleistungen angeboten, z.T. werden auch Produkte oder Sachleistungen abgegeben. Zum Leistungsprogramm der GFP gehören weiter sog. Koordinationsleistungen und Vertretungsleistungen. Die Leistungen der GFP werden an unterschiedliche Bezugsgruppen abgegeben und der Fachbereich unterhält mit diversen Austauschpartnern Beziehungen (vgl. Kapitel 2.3 Anspruchsgruppen).

Mit einer ergebnis- und wirkungsorientierten Berichterstattung gemäss Social Reporting Standard SRS 1 wird der Dialog mit den Leistungsfinanzierer/-innen über Wirkungen erleichtert und der Wert der Arbeit sichtbar gemacht.

## 1.1 Definition Dienstleistung

Eine Dienstleistung ist eine immaterielle Leistung, die als persönlicher Dienst am Menschen [...] erbracht wird. Wegen des immateriellen Charakters der Dienstleistung ist eine Speicherung nicht möglich. Leistungserstellung und Leistungsabgabe müssen zeitlich zusammenfallen («uno actu» Prinzip).

Bei der Planung sowie Erbringung von Dienstleistungen beachtet die GFP die Herausforderung der Immaterialität und Integrativität:

- Immaterialität: Die GFP ist sich bewusst, dass Dienstleistungen weder greif- noch sichtbar sind und erst in der Interaktion zwischen den Dienstleistungserbringenden und -empfangenden entstehen und letztlich an der dabei erzielten Wirkung beurteilt werden.
- Integrativität: Mass der Mitwirkung der Dienstleistungsempfangenden am Prozess der Dienstleistungserbringung/-erstellung.

## 2 Auftrag

### 2.1 Verbindliche Grundlagen

Der Gemeindezweckverband für Gesundheitsförderung, Prävention, Beratung Thurgau (GZV) ist gemäss §39 Gesetz über die Gemeinden (RB 131.1.) eine öffentlich rechtliche Körperschaft zur Erfüllung bestimmter Gemeindeaufgaben.

Für die GFP sind im Kanton Thurgau folgende rechtliche Grundlagen relevant:

#### a) Thurgauer Kantonsverfassung

- §68 Kanton und Gemeinden fördern die Gesundheit der Bevölkerung

#### b) Thurgauer Gesundheitsgesetz

- §2 Das öffentliche Gesundheitswesen wahrt und fördert die Selbstverantwortung des Individuums für seine Gesundheit
- §3 Abs. 2 Ziff. 5 Er [der Kanton] ist insbesondere zuständig für die übergeordnete Planung, Koordination und Aufsicht der Gesundheitsvorsorge
- §39 Abs. 1 Kanton und Gemeinden treffen Massnahmen zur Gesundheitsförderung, Prävention, Früherkennung und Frühintervention bei Krankheiten und Sucht. Sie finanzieren diese gemeinsam, in der Regel je zur Hälfte.
- §39 Abs. 2 Der Kanton sorgt für die übergeordnete Planung, Koordination und Aufsicht sowie ausgewählter Bereichen für die statistische Datenerfassung

---

<sup>1</sup> Social Reporting Standard (2014)

## 2.2 Präzisierte Auftrag der GFP

Gemäss Leistungsvereinbarung zwischen Kanton Thurgau und dem GZV (30.5.2014) lässt sich der Auftrag für den Fachbereich GFP über folgende Punkte präziser beschreiben:

### Strukturell/Finanziell

- Die Entschädigung seitens Kanton und Gemeinden erfolgt gemeinsam mit der Suchtberatung mit je sechs Franken pro Kopf (insgesamt CHF 12.-).
- Die Aufteilung der Beträge erfolgt 45% GFP und 55% Suchtberatung.

### Strategisch/Inhaltlich

- Vgl. Marketing-Konzept für den Fachbereich Gesundheitsförderung und Prävention der Perspektive Thurgau (E. Hanselmann, 2018).
- Vgl. Kantonale Strategie Gesundheitsförderung & Prävention 2017-2025 – Kanton Thurgau
- Strategie des Gemeindezweckverbands für Gesundheitsförderung, Prävention, Beratung Thurgau, Schwerpunkte 2017-2025.

### Qualitativ/Wissenschaftlich

- Der theoretische Hintergrund für die operative Umsetzungsarbeit ist das salutogenetische Konzept nach Aaron Antonovsky (1970). Entsprechend werden Gesundheitsförderung und Prävention, vor allem universelle und indizierte Prävention, als sich ergänzende Bereiche betrachtet. Gesundheitsförderung setzt beim Verhalten und bei den Verhältnissen an, in denen Menschen leben, lernen, lieben und arbeiten: Gesundheitsförderung erhebt einen umfassenden Anspruch und ist daher als längerfristigen oder sogar permanenten Prozess zu verstehen.
- Mit einer ergebnis- und wirkungsorientierten Berichterstattung nach SRS2 wird der Dialog mit den Leistungsfinanzierer/-innen über Wirkungen erleichtert und der Wert unserer Arbeit wird sichtbar gemacht.

## 2.3 Anspruchsgruppen der GFP

Als Anspruchsgruppen (Austauschpartner, Stakeholder) gelten alle Organisationen und Personen, die Erwartungen, Forderungen, Interesse usw. an den Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» herantragen und zu welchen eine Austauschbeziehung besteht.

Zu den Anspruchsgruppen zählen Personen, die an der Leistungserbringung beteiligt sind (bspw. Mitarbeitende), die Leistungserbringung beeinflussen (bspw. Partner, Behörden) oder selbst von der Leistung beeinflusst werden (bspw. Zielgruppen).

Die Anspruchsgruppen der GFP gliedern sich auf wie folgt:

1. Shareholder (Mitglieder) und politische Stakeholder
2. Mitarbeitende der PTG (Hauptamt)
3. Partner
4. Fachpersonen aus Gesundheitsbereich, Sozial-, Freizeitbereich, aus Bildung und Arbeitswelt (vor Ort)
5. Bevölkerung

---

<sup>2</sup> Social Reporting Standard (2014)

### 3 Leitsatz

Wir stellen ein Angebot zur Verfügung, das klare Ziele in Bezug auf Leistung und Wirkung verfolgt und sich auf die Strategien von Bund und Kanton stützt. Wir erbringen Leistungen, die sich an den Bedürfnissen der Bevölkerung orientieren, die bezahlbar sind und genutzt werden. Wir berücksichtigen bei unserer Arbeit besonders jene Bevölkerungsgruppen, die höhere Krankheitsrisiken und geringere Gesundheitschancen aufweisen und leisten einen Beitrag, damit diese ihr Gesundheitspotential besser ausschöpfen können.

## 4 Ziel und Zielgruppen

### 4.1 Ziel unserer Arbeit

- Der Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» der Perspektive Thurgau setzt Massnahmen um, welche einen Beitrag zur Prävention und Früherkennung nicht-übertragbarer und übertragbarer Krankheiten leisten sowie die Gesundheit der Thurgauer Bevölkerung fördern.
- Die ausgewählten Massnahmen stärken die Menschen in ihrer Eigenverantwortung und unterstützen sie Entscheidungen für einen gesundheitsförderlichen Lebensstil zu treffen.
- Gesundheitsförderung und Prävention zielt gleichzeitig auf das Schaffen gesundheitsförderlicher Rahmenbedingungen. Dieser systemische Ansatz sichert sowohl die Zusammenarbeit mit den Leistungsfinanzierer/-innen als auch mit anderen relevanten (Partner-)Organisationen.

### 4.2 Zielgruppen

Wir sind für den Kanton, Gemeinden, Schulen, Familien, Betriebe, Menschen mit besonderen Risiken (HIV/STI; psychische Beeinträchtigungen) da, sowie für unsere Partner (Projekt-, Kooperations- und Vernetzungspartner). Wir regen die Bevölkerung an, bewusster und selbstbestimmter mit ihren körperlichen, psychischen und sozialen Ressourcen umzugehen und unterstützen Prozesse, die zu gesundheitsförderlichen Lebens- und Arbeitsbedingungen beitragen.

- Kanton: wir bieten dem Kanton die Gewissheit, die Bevölkerung gemäss Verfassung beim Erhalt ihrer Gesundheit zu unterstützen und seine Strategie umzusetzen.
- Gemeinden: wir gewährleisten unseren Mitgliedern ein bedarfsgerechtes, regionales und gemeindenahes Dienstleistungsangebot im Rahmen ihrer finanziellen Ressourcen und ermöglichen ihnen, die im Gesundheitsgesetz verankerten Aufgaben wahrzunehmen.
- Schulen, Familien, Betriebe: wir unterstützen Schulen, Familien und Betriebe dabei, Bedingungen zu schaffen, die ein sicheres und gesundes Aufwachsen, Lernen, Leben und Arbeiten ermöglichen. Wir gehen auf ihre Bedürfnisse ein und beraten sie kompetent bei der praktischen Umsetzung.
- Menschen mit besonderen Risiken: wir bieten ein niederschwelliges, gut zugängliches Unterstützungs- und Beratungsangebot sowie verlässliche Informationen zur Einschätzung der persönlichen Situation.
- Projekt-, Kooperations- und Vernetzungspartner: wir pflegen eine aktive Zusammenarbeit mit weiteren Leistungspartnern im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen und vernetzen uns unter verbindlichen Bedingungen. Unsere Partner wählen wir so aus, dass deren Kultur und Aktivitäten nicht im Widerspruch zu unseren Werten stehen.

Für eine wirkungsorientierte Berichtserstattung werden die Zielgruppen der Wirkungslogik einer Leistung folgend in direkte und indirekte Zielgruppen zugewiesen und genau beschrieben.

### Direkte Zielgruppe (Output)

- Zielgruppen, die durch spezifische Leistungen unmittelbar erreicht werden (bspw. Schülerinnen und Schüler, Eltern, Kita-Leiter/innen). Sie werden pro Auftrag definiert und die Leistung (bspw. Referate, Workshops, Weiterbildungen) wird auf die Zielgruppe zugeschnitten.

### Indirekte Zielgruppe (Outcome)

- Zielgruppen, die über die direkte Zielgruppe hinaus von den Leistungen profitieren (bspw. die Kinder der Kita-Leiter/innen, Kinder von Eltern, die an einem Kurs für Ernährung und Bewegungsförderung teilnehmen).

## 4.3 Planungswürfel für den Kanton Thurgau

In Anlehnung an das Modell für eine zukunftsfähige Politik der psychoaktiven Substanzen (= Erweiterung des Vier-Säulen-Modells auf legale psychoaktive Substanzen), welches seine Darstellung in einem Würfel findet, eignet sich das Würfelmodell<sup>3</sup> auch für die Darstellung des «Raumes», in welchem gesundheitsförderliche und präventive Massnahmen ergriffen werden.

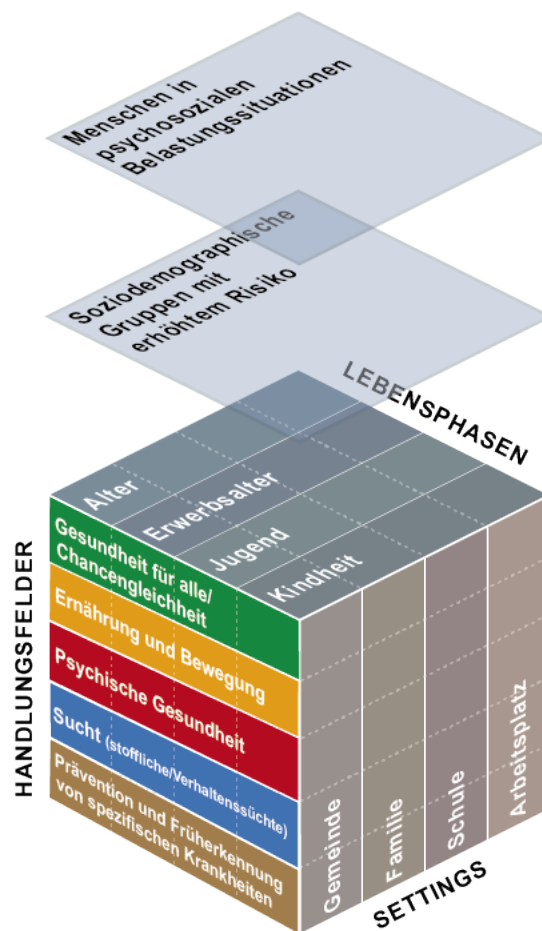


Abbildung 1: Planungswürfel Kanton Thurgau

Die drei Dimensionen «Lebensphase», «Setting» und «Handlungsfeld» mit den jeweiligen Grobkatégorien visualisieren den Raum, in welchem gesundheitsförderliche und präventive Massnahmen verortet werden:

<sup>3</sup> Für den Kanton Thurgau entwickelt von Judith Hübscher Stettler, Amt für Gesundheit und Doris Grauwiler, Perspektive Thurgau (Arbeitspapier, 2011)

Der Schnittpunkt von drei Dimensionen ergibt einen Handlungsraum, für welchen die **Zielgruppen** und weitere Subkategorien bestimmt werden (bspw. Familien mit Migrationshintergrund). In diesem Raum werden dann entsprechenden Massnahmen zugeschnitten auf die Zielgruppe definiert.

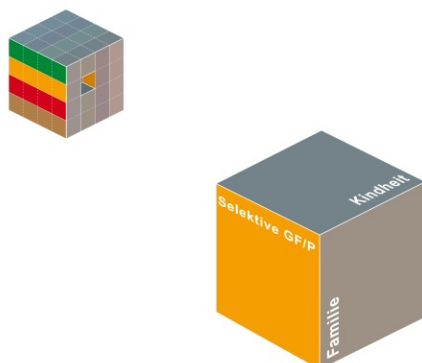


Abbildung 2: Auszug aus dem Planungswürfel

Jede Massnahme muss zwischen diesen drei Dimensionen verortet werden können. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Massnahme neu entwickelt oder eine bestehende Massnahme zum Beispiel aus einem anderen Kanton übernommen und angepasst wurde. Ebenso spielt es keine Rolle, ob die Umsetzung einer Massnahme an eine Partnerorganisation übertragen oder durch die Perspektive Thurgau selber ausgeführt wird. Sobald die Federführung bei der Perspektive Thurgau liegt, erfolgt diese Verantwortung.

## 5 Leistungsangebot

Das Leistungsangebot der GFP orientiert sich an den kantonalen und nationalen Gesundheitsstrategien (z.B. kantonale Strategie Gesundheitsförderung und Prävention, nationale Strategie zur Prävention nicht-übertragbarer Krankheiten oder nationale Strategie Sucht des Bundesamtes für Gesundheit). Die GFP setzt abgeleitete Massnahmen in Form von Projekten, Programmen oder Angeboten für die jeweiligen Zielgruppen im Kanton Thurgau um. Die GFP bietet insbesondere Fach- und Projektberatung an und vertritt die Interessen ihrer Zielgruppen in der Öffentlichkeit. Ihr Aufgabengebiet erstreckt sich entlang des Lebensphasen-Ansatzes: Kinder und Jugendliche erhalten einen guten Start ins Leben und entwickeln Grundkompetenzen. Erwachsene werden darin bestärkt, einen gesunden Lebensstil zu pflegen. Bei älteren Menschen stehen die Lebensqualität und der Erhalt der Selbstständigkeit im Zentrum. Die Menschen werden dort abgeholt, wo sie leben, lernen und arbeiten, nämlich in der Familie, in den Gemeinden, in der Schule oder am Arbeitsplatz. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von Settings.

Lebensphase	Setting
Kindheit inkl. Schwangerschaft	Familie, Schule, Gemeinde (öffentliches Umfeld und Einrichtungen)
Jugend	Familie, Schule, Gemeinde (inkl. Verein), Arbeitsplatz
Erwachsenenalter	Familie, Arbeitsplatz, Gemeinde
Alter	Familie, Gemeinde (inkl. öffentliche Einrichtungen Spitex, Pflegeheime)

Abbildung 3: Lebensphasen und dazugehörige Settings

Die abgedeckten Themenfelder sind vielfältig und unterscheiden sich je nach Lebensphase und Setting. Sie reichen von «Frühe Förderung», «Ernährung», «Bewegung», «Suchtprävention», «Psychische Gesundheit» über «HIV/STI-Prävention» und «Sexualpädagogik» bis zu «Digitale Medien», «Glückspiel» und «Gaming.»

Das Leistungsspektrum der GFP umfasst Fach- und Projektberatung, Sensibilisierungs- und Öffentlichkeitsarbeit, Interessensvertretung, das Halten von Referaten, Workshops und Weiterbildungen, sowie das Entwickeln und Erstellen von Informationsgrundlagen, Arbeitsinstrumenten oder Unterrichtsmaterialien.

## 5.1 Leistungsaufbau und -gestaltung

Der Leistungsaufbau und die Leistungsgestaltung erfolgen auf den Eigenschaften:

1. *Dienstleistungsbereitschaft sicherstellen*: wir stellen zuerst unsere Dienstleistungsbereitschaft sicher mittels Personal, Finanzen und Infrastruktur und erbringen dann die Leistung.
2. *Personalqualifikation*: die Fähigkeiten und die Motivation der Mitarbeitenden sind die zentralen Faktoren für die Erstellung von Dienstleistungsqualität (und nicht das Angebot).
3. *Einbezug der Leistungsbezüger/-innen*: wir schaffen beim Leistungsbezüger/bei der Leistungsbezügerin das Bewusstsein, dass der Erfüllungsgrad von bestehende Erwartungen erst in der Interaktion festgestellt werden kann.

Wir erfüllen unseren Zweck, indem wir im Auftrag von Kanton und Gemeinden Leistungen planen, erbringen und vorausschauend entwickeln.

Wir beachten, dass Leistungen sich einerseits klar abgrenzen und sich einer verantwortlichen Fachperson übergeordnet zuteilen lassen (bspw. Projektleitung «freelance», Programmleitung Kantonales Aktionsprogramm «Thurgau bewegt»), andererseits sich aber zwischen den Leistungen möglichst viele Schnittmengen von Zielen und Wirkungen ergeben und genutzt werden (Synergien).

### Transparenz

Wir stellen für die Kundinnen und Kunden Transparenz sicher betreffend

- durch uns erbrachte Leistungen.
- durch den Kunden/die Kundin zu erbringende Leistungen.
- Kosten.

Diese Transparenz wird sichergestellt über

- Auftragsklärung.
- schriftliche Leistungsvereinbarung.

## 5.2 Akquisition und Auftragsklärung

### Grundhaltung

Der Fachbereich Gesundheitsförderung und Prävention profiliert sich als spezialisierte Trägerschaft für Leistungen im Bereich Gesundheitsförderung und Prävention. Entsprechend wird die Verantwortung für die Qualität der gewählten Massnahmen getragen.

Eine koordinierte Akquisition (Information und Absprache im Fachteam/mit den anderen Fachbereichen) und eine systematische Auftragsklärung führen zu Kundenzufriedenheit, durch

- die Vermeidung von Missverständnissen und Unklarheiten.
- die Schaffung von Transparenz bezüglich Kosten und Leistungserbringung bei der Übernahme und Umsetzung von Aufgaben/Aufträgen.
- durch eine wirkungsorientierte Berichterstattung.

Im Fachbereiche «Gesundheitsförderung und Prävention» können sowohl die Fachbereichsleitung als auch die Fachmitarbeitenden Aufträge entgegennehmen.

KO-Dienstleistungskonzept-GFP			Seite 7 von 14
Ersteller/Datum:	dgr/07.08.18	Geprüft/Datum:	mvg/13.08.18
		Freigabe/Datum:	dgr/14.08.18

## **Akquisition**

Bei der Kundenakquisition, gleich um welche Leistung es sich handelt, erfolgt eine gegenseitige Information der verantwortlichen Fachmitarbeitenden (koordinierte Akquisition). Mit dieser gegenseitigen Information und Absprache erreichen wir eine Minimierung des Risikos von Doppelspurigkeiten.

Die Information und Absprache erfolgt in der regelmässig stattfindenden Gesamtteamsitzung, bilateral unter den Fachmitarbeiter/innen sowie über die Bereichsleitung, die über die regelmässig stattfindenden «jour fixe» eine Übersicht der Aktivitäten im gesamten Fachbereich hat.

Wir achten auf «weisse Flecken» in der Thurgauer Landkarte (weisser Fleck = es werden in den politischen Gemeinden, im Bezirk etc. bspw. weder Projekte, Programme umgesetzt, noch Angebote genutzt) und verstärken dort gezielt unsere Akquisetätigkeiten.

## **Auftragsklärung**

Ein klarer Auftrag ist als Grundlage für eine Auftragsübernahme zwingend notwendig. Die Kenntnis der Umsetzungs- und Arbeitsgrundlagen (vgl. Punkt 2.1 und 2.2) klärt eine Auftragsübernahme im Grundsatz und ein Gespräch mit den Auftraggebenden bringt Klärung im Detail. Bei Unsicherheiten erfolgt eine Rücksprache mit dem Vorgesetzten/mit der Vorgesetzten.

Weiter ist es so, dass die Fachmitarbeitenden «Gesundheitsförderung und Prävention» in projekteigenen Systemen arbeiten (Projektmanagementsystem quint-essenz), welche eine Auftragsklärung beinhaltet. Diese Projektmanagementsysteme weisen eigene qualitativ definierte Prozesse und Abläufe, Instrumente, Gefässe, Inhalte, Verantwortlichkeiten und Ziele auf. Diese Parallelstrukturen sind Merkmale einer qualitativ guten Projektarbeit und garantieren auf dieser Stufe den Einbezug von zugehörigen spezifischen Umsetzungs-/Arbeitsgrundlagen.

## **Schriftliche Auftragsvereinbarung**

Im Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» werden sämtliche Aufträge mindestens per E-Mail bestätigt.

## **Unterschriftenregelung Auftragsvereinbarung**

Die Unterschriftenregelung bei einer Auftragsvereinbarung erfolgt gemäss dem Reglement Kompetenzregelung. (<P:\QM-PTG\Handlungsanweisungen\Reglemente\RE-Kompetenzregelung.docx>)

## **5.3 Abschluss**

Der Abschluss des unter Punkt 5 aufgelisteten Leistungsangebotes ist durch deren Inhalt und den entsprechenden Rahmenbedingungen geregelt.

In Abhängigkeit der Leistung und den entsprechenden Rahmenbedingungen

- wird der Abschluss in einem Schlussbericht dokumentiert und in der elektronischen Ablage unter «Dokumentation» abgelegt (Projekte, Programme und Angebote).
- erfolgt der Abschluss gemäss Entscheid, Vereinbarung etc. und wird nicht weiter dokumentiert (Fachbegleitung, Mitarbeit in Projekt- und Arbeitsgruppen sowie Kommissionen).
- ist der Auftrag abgeschlossen nach Auswertung der Selbstevaluation (Referate, Kurse und Weiterbildung).
- kann der Auftrag als abgeschlossen betrachtet werden, wenn von der Empfängerin/dem Empfänger Signale (schriftlich oder mündlich) kommen, die einen angestrebten Wissenszuwachs bescheinigen (Information).

KO-Dienstleistungskonzept-GFP		Seite 8 von 14	
Ersteller/Datum:	dgr/07.08.18	Geprüft/Datum:	mvg/13.08.18
		Freigabe/Datum:	dgr/14.08.18



## 5.4 Wirkungsorientierte Berichterstattung (SRS<sup>4</sup>)

Mit einer ergebnis- und wirkungsorientierten Berichterstattung nach SRS (Social Reporting System) soll der Dialog mit den Leistungsfinanzierer/-innen über Wirkungen erleichtert werden und den Wert unserer Arbeit sichtbar machen.

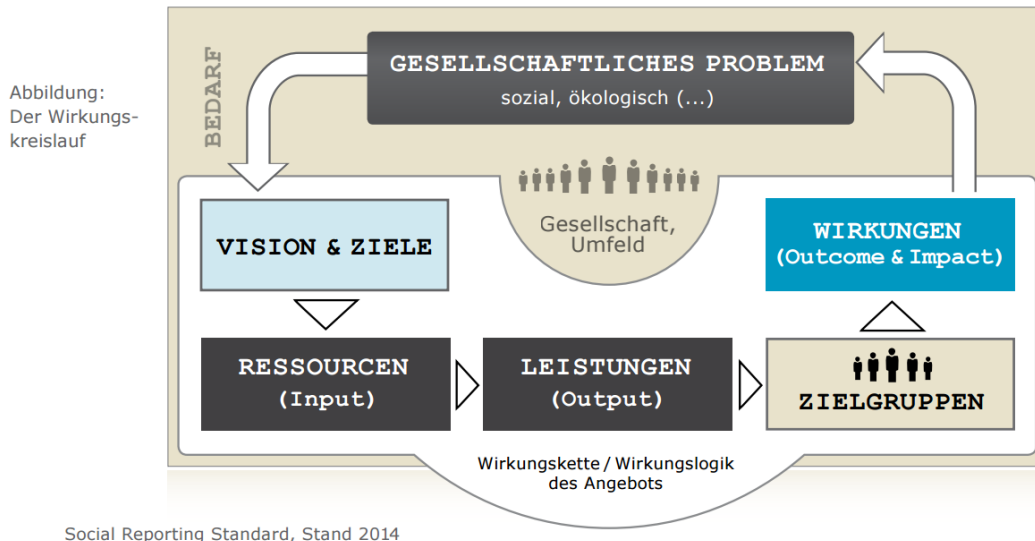


Abbildung 4: Der Wirkungskreislauf<sup>5</sup>

## 5.5 Evaluation/Selbstevaluation

### Evaluation

Evaluation dient der rückblickenden Wirkungskontrolle, der vorausschauenden Steuerung und dem Verständnis von Prozessen und Ergebnissen. Gestützt auf Evaluationsdaten können Prozesse angepasst und optimiert werden (Erhöhung der Prozessqualität).

Im Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» wird Evaluation und Selbstevaluation begrifflich unterschieden und entsprechend dieser Unterscheidung umgesetzt.

### Evaluation von Projekten, Programmen und Angeboten

Eine Evaluation, verstanden als eine systematische Sammlung und Analyse von nicht routinemässig verfügbaren Informationen über verschiedene Aspekte eines Projekts, Programms und Angebotes und deren kritische Beurteilung unter Berücksichtigung verschiedener Perspektiven und gezielter Verwendung sozialwissenschaftlicher Forschungsmethoden und Theorien (Glossar quint-essenz), erfolgt in der Regel gemäss Auftrag.

### Selbstevaluation von Referaten, Kursen und Weiterbildungen

Wir legen Wert auf eine systematische Bewertung von Referaten, Kursen und Weiterbildungen vom Standpunkt der Teilnehmenden aus.

Für Selbstevaluationen stehen einfach anwendbare Vorlagen oder bewährte Instrumente und Methoden zur Verfügung, die auf einen Anlass angepasst werden können, falls nötig (bspw. Erfassung eines spezifischen Kriteriums). Die Anpassung von Kennzahlen und Indikatoren (oder qualitativen Grössen) erfolgt in jedem Fall vorgängig.

<sup>4</sup> SRS Leitfaden zur wirkungsorientierten Berichterstattung, Seite 3

<sup>5</sup> SRS Leitfaden zur wirkungsorientierten Berichterstattung, Seite 3

## 5.6 Information

Die Dienstleistung «Information» bedeutet im Fachbereich Gesundheitsförderung und Prävention zum einen den fachlichen Informationsprozess mit Kundinnen/Kunden und zum anderen die Verteilung von Informationsmaterial.

### Fachlicher Informationsprozess

Die Grundhaltung bei der Informationsvermittlung ist, dass einem Menschen (Privatperson, Organisationsvertretung, Behördenmitglied, etc.) Wissen fehlt, um bei einem aktuellen Problem eine sachgerechte Entscheidung zu treffen oder eine Wissenslücke zu schliessen.

Bedingt durch diese Grundhaltung vertreten wir beim fachlichen Informationsprozess einen nutzerorientierten Ansatz, der die handlungsrelevante Wissensveränderung in den Mittelpunkt stellt. Ein fachlicher Informationsprozess ist gelungen, wenn die Empfängerin/der Empfänger «neues» Wissen/Wissenszuwachs bescheinigt, und dadurch die angestrebte Problemlösung vorangeht oder die Wissenslücke geschlossen ist.

### Verteilung von Informationsmaterial

Wir erstellen selbst fachbereichsspezifisches Informationsmaterial (Flyer, Broschüren etc.) nur in Bezug auf laufende Projekte, Programm und Angebote oder passen bestehendes Informationsmaterial an. Das heisst, dieses Informationsmaterial ist konzeptionell eingebettet und entsprechend erfolgt die Verteilung gemäss Projekt-, Programm- oder Angebotskonzept.

Weiter werden, gestützt auf die Grundhaltung beim fachlichen Informationsprozess, Informationsmaterial (Flyer, Broschüren etc.) gezielt verteilt (kein Giesskannenprinzip). Die Verantwortung dafür liegt bei der für das Projekt, Programm oder Angebot zuständigen Fachperson.

Allgemeines Informationsmaterial über Substanzen (Alkohol, Cannabis, Tabak, etc.) oder Themen (Medienkompetenz, Gesetzeslage Jugendschutz, etc.) werden passend zur Zielgruppe vor allem an öffentliche Anlässe (bspw. Referate, Elternabende, usw.) mitgenommen und aufgelegt. Die Auswahl des Infomaterials erfolgt unter der Vorgabe der Nutzenorientierung.

### Verbrauchsevaluation von Informationsmaterial

Informationsmaterial, welches beim Sekretariat GFP bestellt und verschickt wird, wird in Art (Was wurde bestellt?), Anzahl und Bestelladresse erfasst.

## 5.7 Dokumentation

### Begriffsklärung und -anwendung

Unter Dokumentation wird geregelt, welche Aktivitäten in welcher Form dokumentiert werden. Unter der Prämisse, dass Dokumentation immer die Nutzbarmachung von Information zur weiteren Verwendung zum Ziel hat und entsprechend auffindbar sein muss, werden im Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» grundsätzlich sämtliche Abläufe und Prozesse dokumentiert, welche eine zielführende Prozessqualität belegen.

Im Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» taucht der Begriff «Dokumentation», nebst «Administration» und «Projekte», auch im teamorientierten elektronischen Ablagesystem auf und bezeichnet einen konkreten elektronischen Ablageort.

Unter Beachtung beider Begriffsanwendungen bedeutet dies: im Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» werden

- unter «Administration» Dokumente abgelegt, die belegen, dass Regeln befolgt worden sind. Es sind dies Abläufe und Prozesse, die den «Laden» am Laufen halten, wie zum Beispiel Protokolle der Teamsitzung, jour fixe-Protokolle, das Dienstleistungskonzept, Organisations- und Fachbereichsziele usw.
- unter «Dokumentation» sämtliche abgeschlossenen Projekte, Programme und Angebote abgelegt. Vor der Ablage werden die Dossiers bereinigt, so dass die grösstmögliche Nutzbarmachung von relevanten Daten zur Weiterverwendung sichergestellt ist.
- unter «Projekte» sämtliche laufenden Projekte, Programme und Angebote abgelegt.
- in der physisch vorhandenen Bibliothek Fachbücher, Artikel oder sonstige Druckschriften gesammelt. Auch Fachmagazine, Schulungsfilme, Unterrichtsmaterial und Ähnliches werden hier zentral eingestellt. Ein einfaches System mit Platzhaltern zeigt auf, wo sich ausgeliehenes Material befindet.

## 6 Methoden

Im Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» werden zwei Methoden für ein planmässiges Vorgehen angewendet: a) Umsetzung bewährter/evaluiertes Projekte, Programme und Angebote und b) Neuentwicklung.

Für beide Methoden gilt, dass im Rahmen der Auftragsklärung Kooperationen mit anderen Organisationen und/oder Kantonen geprüft und umgesetzt werden.

Über die fachliche Qualifikation der Mitarbeitenden sowie über die Nutzung von Quintessenz wird sichergestellt, dass die Konzeption, die Entwicklung und/oder die Umsetzung von Projekten, Programmen und Angeboten sich auf wissenschaftliche Erkenntnisse stützen und bereits bestehende Erfahrungen und Materialien berücksichtigt und einbezogen werden.

## 7 Weiterführende Vorgaben

### 7.1 Externe Vernetzung

#### Grundhaltung:

- Im Fachbereich Gesundheitsförderung und Prävention wird über die Grenzen des Fachbereiches, Themenbereichen, Disziplinen, Hierarchiestufen, Organisationen und Projekten hinweg gearbeitet.
- Die Zusammenarbeit (Vernetzung) mit anderen Projekt- und Programmverantwortlichen bildet Synergien und trägt damit zum Erfolg aller bei.
- Die Fachmitarbeitenden vernetzen sich auftragsbezogen in eigener Verantwortung sowie auf einen von der Bereichsleitung zugewiesenen Vernetzungsauftrag gemäss Vernetzungspartnerliste. Die Vernetzungssitzungen werden protokolliert.

KO-Dienstleistungskonzept-GFP			Seite 11 von 14
Ersteller/Datum:	dgr/07.08.18	Geprüft/Datum:	mvg/13.08.18
		Freigabe/Datum:	dgr/14.08.18

## Begriffsverständnis

Der Begriff «Externe Vernetzung» ist im Grundsatz als «Zusammenarbeit» zu verstehen und hat verschiedene Bedeutungen, die differenziert angegangen und in der Regel auftragsbezogen eingeleitet werden:

- Externe Vernetzung als geregelte Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen, Partnern usw. als Beitrag zum Arbeitserfolg.
- Externe Vernetzung in Form von Intervention und anderen Formen des Erfahrungsaustauschs, Mitarbeit in Fachgruppen usw. für die optimale Vernetzung eines Projektes/Programms/Angebotes.
- Externe Vernetzung als Lobbyarbeit für eine breite «politische» Abstützung, auch ohne unmittelbare direkte Wirkung auf ein konkretes Projekt, Programm oder Angebot.
- Externe Vernetzung als «kollegiale» kantonale und interkantonale Vernetzung, die einem allgemeinen Austausch und dadurch einem Beziehungsaufbau oder einer Beziehungsfestigung dient. Diese Vernetzungen sind sparsam (ein bis zwei Mal pro Jahr) anzusetzen und strukturiert durchzuführen.

## 7.2 Triage

Eine Triage von Kund/innen (Weitervermittlung) erfolgt im Fachbereich Gesundheitsförderung und Prävention im Falle einer nicht Zuständigkeit.

Im Falle einer nicht Zuständigkeit (Beispiele: Ernährungsberatung oder Aufsuchende Jugendarbeit) werden die Kunden an zuständige Fachpersonen intern oder extern oder an andere Organisationen vermittelt. Bei Unsicherheit betreffend die Zuständigkeit wird diese für den Kunden/die Kundin recherchiert im Sinne von Kundenservice. So wird ein Beitrag geleistet, dass die Kundin/der Kunde, welche sich mühsam selbst zu recht finden muss und, je nach dem, von seiner Absicht sich Hilfe und Rat zu holen, absieht.

Recherchieren im Sinne von Kundenservice heisst, dass konkrete Namen und Adressen geliefert werden, es werden aber in der Regel keine Telefonate, Briefe etc. für die Kundin/den Kunden übernommen. Ausnahmen von dieser Regel müssen explizit in einem Auftrag enthalten sein (bspw. HIV/STI Beratung bei Menschen mit Migrationshintergrund oder bei Sexarbeiterinnen).

## 7.3 Gefährdung

Wenn im Rahmen von Aktivitäten individuelle Anzeichen einer möglichen Gefährdung der körperlichen, psychischen und/oder sozialen Entwicklung festgestellt werden, sprechen wir die Auftraggeber/innen darauf an, teilen die Beobachtung mit und geben eine Vorgehensempfehlung ab. Das heisst, es werden etablierte Abläufe von Früherkennung und Frühintervention genutzt (bspw. «f&f web») und/oder es werden direkte Hilfestellungen in Form konkreter Adressen, Ansprechpersonen usw. vermittelt.

## 7.4 Querschnittsthemen

Ein komplexer Sachverhalt, wie beispielsweise Gesundheit, entsteht aus dem Zusammenspiel verschiedener Themen (Querschnittsthemen). Um dieser Komplexität gerecht zu werden, müssen die sachdienlichen Querschnittsthemen erfasst, analysiert und beachtet werden.

Die Umsetzungsarbeit im Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» steht in einem direkten Zusammenhang mit den strategischen Gesundheitszielen des Kantons Thurgau und zeichnet sich grundsätzlich durch Komplexität aus, also durch das Zusammensetzen vieler Querschnittsthemen zu einem Gesamtbild.

Querschnittsthemen werden nur dann von der Perspektive Thurgau er- und bearbeitet, wenn es im Kanton keine zuständige Partnerorganisation gibt und eine überkantonale Kooperation nicht möglich oder nicht sinnvoll ist. Aus diesem Grund wird im Rahmen der Auftragsklärung überprüft, ob und wie (zum Beispiel in Form von Information durch einen projektbezogenen Newsletter oder einer konkreten Zusammenarbeit) andere Organisationen zur Gewinnung von notwendigen Querschnittsdaten einbezogen werden.

## 7.5 Kernstrategie der Personalführung

### Führungsstil

Ergänzung zu den verbindlichen Führungsgrundsätzen (Betriebskonzept): im Zentrum stehen der Aufgaben- und Organisationserfolg sowie die Weiterentwicklung der Mitarbeitenden. Folglich wird ein salutogener Führungsstil gelebt: sowohl die direkte Führung (durch Kommunikation und Interaktion) als auch die indirekte Führung (durch Regeln und Systeme) sind für die Mitarbeitenden logisch, zusammenhängend und nachvollziehbar (Schaffung psychologischer Kohärenz).

### Fachbereichsinterne Zusammenarbeit

Wann immer möglich werden Leistungen, insbesondere Projekte und Programme, im «Tandem» betreut, das heisst:

- Eine Fachperson aus dem Team «Gesundheitsförderung und Prävention» trägt die Hauptverantwortung für das Projekt, Programm oder Angebot (Lead) und eine zweite Fachperson arbeitet mit. Diese zweite Fachperson kann auch aus einem der drei anderen Fachbereiche stammen.
- Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind den Tandem-Partner/innen klar zugeteilt und in der Stellenbeschreibung festgehalten.
- Ziel dieser «Tandems» ist:
  - Die Stellvertretung sicherstellen.
  - Systematisches Wissensmanagement betreiben.
  - Wissen verteilen, vermehren, vertiefen und verbreitern.
  - Bewältigung projektbedingter erhöhter Arbeitsanfälle.

## 7.6 Abgrenzung zu anderen Institutionen im Kanton Thurgau

Der Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» der Perspektive Thurgau ist für die Umsetzung der kantonalen Gesundheitsförderungsziele der Hauptvertragspartner des Kantons Thurgau. Die Dienstleistungsbereitstellung (Betriebsbeitrag) wird von Kanton und Verbandsgemeinden in Form von pro Kopf-Beiträgen je hälftig sichergestellt. Gleichzeitig werden die Dienstleistungen in einem offenen Markt angeboten (keine Monopolstellung) und müssen entsprechende gängige Marktanforderungen erfüllen.

Wir anerkennen spezifische Kompetenzen anderer Organisationen in diesem Bereich und sind offen für Austausch, Kooperation (auch im Sinne von «make or buy»), Vermeidung von Doppelspurigkeiten und der aktiven Suche nach Synergien. Wir verschaffen uns in einem fortlaufenden Prozess immer wieder Klarheit über Auftrag und Grenzen unseres Leistungsauftrages.

Eine klare Abgrenzung zu anderen (konkurrierenden) Institutionen erfolgt dadurch, dass der Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» keine Therapien anbietet und die Beratungen im Bereich «Sexuelle Gesundheit» sind klar abgrenzbar.

KO-Dienstleistungskonzept-GFP			Seite 13 von 14
Ersteller/Datum:	dgr/07.08.18	Geprüft/Datum:	mvg/13.08.18
		Freigabe/Datum:	dgr/14.08.18

## 7.7 Begriffsanwendungen/Glossar

Müssen Begriffe definiert werden oder bestehen Fragen in der Begriffsanwendung, dann werden folgende Quellen konsultiert:

- Glossar quint-essenz
- Gmür, M. und Lichtsteiner, H. (2010). Stichwort: NPO-Management. Ein Nachschlagewerk für Vereine, Verbände, Stiftungen, Genossenschaften und NGO. Bern, Stuttgart, Wien, Haupt Verlag.
- Glossar, Perspektive Thurgau: <P:\QM-PTG\Q-Wiki.xlsx>