



KANTON AARGAU

## Anlauf- und Beratungsstelle zu Altersfragen

Gemeinde  
Reinach

Bezirk  
Kulm

5'001 bis 10'000  
Einwohnende Kommunizieren

0848 40 80 80 hilft älteren Menschen und ihren Angehörigen weiter. Es ist die kostenlose Telefonnummer der Anlauf- und Beratungsstelle zu Altersfragen, welche Pro Senectute im Auftrag von Aargauer Gemeinden führt. Auch die Gemeinde Reinach entschied sich für dieses Angebot. Denn die älteren Einwohnerinnen und Einwohner sollen laut Pflegegesetz über vorhandene Dienstleistungen informiert werden und bei Bedarf einen erleichterten Zugang zu Angeboten finden.

### Entstehungsgeschichte

Seit 2008 ist im kantonalen Pflegegesetz, Paragraph 18, verankert, dass jede Gemeinde regeln muss, wie ältere Menschen und ihre Angehörigen zu Altersfragen informiert und beraten werden sollen. Dazu gehört eine Anlauf- und Beratungsstelle, die zu vorhandenen Angeboten und Dienstleistungen eine Brücke schlägt. Denn für die allermeisten Lebensbereiche und Fragestellungen bestehen zwar in der Wohngemeinde, im Bezirk oder im Kanton viele Angebote, aber hier den aktuellen Überblick zu behalten, ist nicht einfach und benötigt Ressourcen. Über dieses Wissen verfügt eine stark vernetzte Organisation wie Pro Senectute, die sich tagtäglich auch mit den Unterstützungsmöglichkeiten für ältere Menschen befasst.

Pro Senectute Aargau reagierte auf die gesetzliche Neuerung und bot allen 210 Aargauer Gemeinden an, in deren Auftrag die Anlauf- und Beratungsstelle zu führen. Die Gemeinderäte erhielten einen standardisierten Leistungskatalog, basierend auf den Erfordernissen des Pflegegesetzes, und den Entwurf für einen unbefristeten Leistungsvertrag zu kostengünstigen Konditionen.

### Umsetzung

Reinach und viele andere Gemeinden unterzeichneten die Leistungsvereinbarung mit Pro Senectute Aargau. Im Bezirk Kulm beispielsweise sind es neben Reinach vierzehn weitere Gemeinden, welche sich dafür entschieden haben. Nur zwei Gemeinden dieses Bezirks verzichteten bisher. Im gesamten Kanton Aargau sind es 170 der 210 Gemeinden, die ihren Einwohnerinnen und Einwohnern die Dienstleistungen der Anlauf- und Beratungsstelle anbieten.

Die Gemeinden bekommen ein niederschwelliges Angebot, das Informationslücken zu Altersfragen schliesst: Ältere Menschen und ihre Angehörigen erhalten über die Telefonnummer 0848 40 80 80 unkompliziert und kostenlos Auskünfte zu allem, was sie beschäftigt. Von Mitarbeitenden der Pro Senectute, die auf ihr Wissen und ihre Erfahrung zurückgreifen, sich aber mit "Anlauf- und Beratungsstelle zu Altersfragen" melden, sobald sie einen Anruf der 0848er-Nummer entgegennehmen. Wichtig ist die organisationsneutrale Information, Beratung und Vermittlung, wenn es beispielsweise um das Finden eines geeigneten Mahlzeitendienstes, einer Fahrgelegenheit oder um administrative Hilfe geht. Die Anrufenden erhalten also Auskünfte und Tipps zu allen, in ihrer Nähe liegenden Angeboten.

Wer zum Beispiel aus dem Bezirk Kulm die Nummer 0848 40 80 80 wählt, wird je nach Fragestellung von der zentralen Anlauf- und Beratungsstelle an die lokale Pro Senectute in Reinach vermittelt. Auch hier haben die Mitarbeiterinnen den klaren Auftrag, neutral zu informieren und an geeignete Organisationen und Institutionen zu verweisen. In etwa einem Drittel der gefragten Angebote ist auch die Pro Senectute mit Leistungen aktiv.

Im Jahr 2021 erhielt die Anlauf- und Beratungsstelle etwa 7000 Anfragen, mehrheitlich telefonisch und ansonsten per Email oder persönlich auf der Beratungsstelle. Ältere Menschen und Angehörige meldeten sich bei Unsicherheiten oder Problemen zu Themen wie Finanzen, Erwachsenenschutz, Pflege, Betreuung, Selbsthilfegruppen oder Prävention. In ländlichen Gebieten wie dem Bezirk Kulm stehen Fragen zur Mobilität oder zu Unterstützungsmöglichkeiten im Vordergrund, während in den Städten das Wohnen oder der Anspruch auf Ergänzungsleistungen oft ein Thema sind. Die Hotline für Altersfragen bietet kurzfristige Beratungen, damit die Ratsuchenden einen wichtigen Schritt weiterkommen und wissen, wo sie weitergehende Unterstützung erhalten.

### Herausforderungen

- Angebot bekannt machen: Die Anzahl Kontaktaufnahmen (etwa 7000 pro Jahr aus dem ganzen Kanton) lässt vermuten, dass das Angebot zu wenig stark verankert ist. Im Kanton leben 125'000 Menschen, die älter als 65 sind, und

hinzu kommen deren Angehörige. Viele Menschen wissen bereits, wohin sie sich bei Fragen und Unsicherheiten wenden können, doch viele andere wären froh um einen besseren Zugang zu relevanten Informationen über Beratungs- und Unterstützungsangebote. Die Gemeinden, welche den Leistungsvertrag mit Pro Senectute eingegangen sind, müssten daran interessiert sein, ihre Einwohnerinnen und Einwohner auf die Anlauf- und Beratungsstelle hinzuweisen. Beispielsweise mit Berichten oder Inseraten im Gemeindeblatt oder mit Aushängen. Noch wird das zu selten getan.

- Alle Kanäle nutzen: Die Anlauf- und Beratungsstelle zu Altersfragen hat eine Visitenkarte produziert, die sie nicht nur an die Gemeinden, sondern auch an Hausarztpraxen, Spitäler, Apotheken verschickt hat. Weitere Werbemassnahmen zu ergreifen, wäre für Pro Senectute nicht tragbar.

- Eines von vielen Themen: Die Verantwortlichen der Anlauf- und Beratungsstelle senden den Gemeinden, mit denen der Leistungsvertrag besteht, jährlich einen Report zu den eingegangenen Anfragen aus den betreffenden Gemeinden. Darauf reagiert wird selten. Gut möglich, dass die Dienstleistung inzwischen als selbstverständlich geschätzt wird. Möglich aber auch, dass in der Gemeinde viele andere Themen anstehen, die dringender sind als eine ausgelagerte Beratungsstelle.

## Erfolgsfaktoren

- Rechtliche Grundlagen, klare Positionierung: Im kantonalen Pflegegesetz sind die Dienstleistungen im Bereich Information, Beratung und Vermittlung geregelt. Die Gemeinden sind verpflichtet, die älteren Einwohnerinnen und Einwohner sowie deren Angehörige zu den Altersangeboten neutral zu informieren und die Anbietenden untereinander zu vernetzen.

- Etablierte Organisation, wertvolles Wissen: Die Anlauf- und Beratungsstelle basiert auf der engen Zusammenarbeit mit Pro Senectute Aargau. Die auf Altersthemen spezialisierte Organisation verfügt über das Netzwerk, die Ressourcen und Kompetenzen, um hilfreiche, fundierte Auskünfte zu geben und allenfalls an eine andere Fachstelle zu verweisen.

- Kostengünstige Leistungen: Die Gemeinden zahlen einen moderaten Jahresbeitrag für diese Dienstleistung der Pro Senectute, welche sich unter anderem über Spenden finanziert. Es gehört zum Selbstverständnis der Organisation, dass ihre Beratungen kostenlos sind.

- Neutrale Auskunftsstelle: Die Telefonnummer 0848 40 80 80 und die Webseite [www.info-ag.ch](http://www.info-ag.ch) führen direkt zur Anlauf- und Beratungsstelle zu Altersfragen. Dass diese in Zusammenarbeit mit Pro Senectute betrieben wird, steht im Hintergrund. Es ist wichtig, dass die Auskünfte organisationsunabhängig sind. Älteren Menschen und Angehörigen mag es leichter fallen, bei einer neutralen Stelle anzurufen und sich Hilfe zu holen. Das Angebot ist niederschwellig.

- Für alle Fragen: Bei jeder Fragestellung, mag sie noch so komplex sein, werden die Anrufenden professionell beraten und erfahren konkret, wer ihnen bei Problemlösungen hilft.

- Kundenfreundliche Öffnungszeiten: Das Telefon der Anlauf- und Beratungsstelle ist von Montag bis Freitag, morgens und nachmittags, bedient.

## Ausblick

Die Verantwortlichen der Anlauf- und Beratungsstelle zu Altersfragen sind daran interessiert, dass weitere Aargauer Gemeinden, die keine eigene Anlauf- und Beratungsstelle betreiben, den Leistungsvertrag eingehen. Das Angebot soll noch breiter genutzt werden. In jedem Haushalt von älteren Menschen müsste die Visitenkarte der Hotline griffbereit sein.

**Autorin:** Pascale Gmür

**Datum:** Oktober 2022