

## 6.6 M6 - HITZETELEFON & HITZEPATENSCHAFTEN

### Beschreibung der Maßnahme

Das Hitzetelefon ist eine telefonische Anlaufstelle, die in drei Optionen ausgestaltet werden kann:

- Option 1: als Anrufdienst werden die Bürger\*innen über eine ausgegebene Hitzewarnung informiert.
- Option 2: als Auskunftsdienst können Bürger\*innen Informationen, Tipps und Hilfe erhalten.
- Option 3: Im Rahmen von Hitzepatenschaften können Ehrenamtliche in den Sommermonaten Menschen mit erhöhtem Unterstützungsbedarf bei alltäglichen Aufgaben wie Einkäufen oder Arztbesuchen begleiten. Außerdem werden die Ehrenamtlichen dafür sensibilisiert, vermehrt auf gesundheitliche Veränderungen zu achten und ihre Pat\*innen bei der Anpassung der individuellen Verhaltensweisen zu unterstützen (z.B. daran zu erinnern, ausreichend zu trinken).

### Adressierte Bevölkerungsgruppe(n)

- Ältere Menschen
- Menschen in besonderen Lebenslagen (insbesondere Menschen mit gesundheitlichen Vorbelastungen, Menschen mit Behinderungen)

### Federführender Akteur / Federführende Institution

- Gesundheits- und Veterinäramt, Stadt Münster
- Amt für Bürger- und Ratsservice, Stadt Münster

### Beteiligte Akteur\*innen

- Citeq
- FreiwilligenAgentur, Stadt Münster
- FreiwilligenAkademie, Stadt Münster

### Umsetzungszeitraum

- Vorbereitungsphase zur Einrichtung des Hitzetelefons und der Hitzepatenschaften/ Umsetzung voraussichtlich ab 2025
- Umsetzung jeweils ca. Mai - September

### Maßnahmenkategorie

- Präventiv
- Akut
- Langfristig

### Bindung an Hitzewarnstufe DWD

Eine Bindung an die Hitzewarnstufen sollte je nach Ausgestaltung des Angebots geprüft werden. Möglich wäre, das Hitzetelefon als Anrufdienst gekoppelt an die Hitzewarnstufe 1 einzurichten und das Hitzetelefon als Auskunftsdienst gekoppelt an die Hitzewarnstufe 2 zu realisieren.

### Hot-Spots der Betroffenheit

/

### Quartiere zur Umsetzung

/

### Umsetzungsschritte

#### 1. Einrichtung des Angebots „Hitzetelefon“ als Anrufdienst (Option 1)

- Klärung der Zuständigkeiten durch das Gesundheits- und Veterinäramt (inkl. Federführung, Erreichbarkeit des Angebots). Der Anrufdienst muss ehrenamtlich organisiert werden, wenn die organisatorischen und personalwirtschaftlichen Voraussetzungen innerhalb der Verwaltung nicht geschaffen werden können.
- Konzeptentwicklung für die Bandansage: Unterstützend kann auch auf einem städtischen Anschluss eine elektronische Ansage als erste Information (Hitzewarnung) aufgeschaltet werden.

#### 2. Einrichtung des „Hitzetelefons“ als Auskunftsdienst (Option 2)

- Als Auskunftsdienst kann zusätzlich zur Bandansage den Anrufern die Möglichkeit angeboten werden über die Auswahl auf der Tastatur ein persönliches Gespräch auszuwählen.
- Zusätzlich sollte geprüft werden, ob das Angebot durch einen Newsletter, der von zentraler Stelle herausgegeben wird, erweitert wird.

---

### **3. Bewerbung des Angebots „Hitzetelefon“**

- Zu erstellende Informationsmaterialien zum Angebot des Hitzetelefons können an entsprechenden Anlaufstellen der benannten Fokusgruppen ausgelegt werden (z.B. Arztpraxen, Apotheken, Bäckereien, Frisörsalons, Stadtteilbüros, städtische Dienststellen ...).
- Über die Internetseite zum Hitzeaktionsplan, auf der Webseite des Gesundheitsamtes der Stadt Münster, sollte das Angebot vorgestellt und die notwendigen Informationen für Bürger\*innen bereitgestellt werden.
- Pressemitteilung durch das Gesundheits- und Veterinäramt der Stadt Münster zur Ankündigung des Hitzetelefons.

---

### **4. Start des Angebots „Hitzetelefon“**

- Das Angebot sollte jeweils ab Mai / Juni freigeschaltet werden.
- Zusätzliche Hinweise: Um möglichst alle Fokusgruppen zu erreichen, müssen die entsprechenden Bedarfe berücksichtigt werden:
  - Personen mit einer Hörbehinderung: z.B. SMS statt Anruf.
  - Sprachliche Barrieren: z.B. den Informationsdienst in mehreren Sprachen anbieten, leichte Sprache verwenden.

---

### **5. Einrichtung von „Hitzepatenschaften“**

- Zur Einrichtung der Patenschaftsstrukturen müssen in einem ersten vorbereitenden Schritt interessierte Personen, die eine Patenschaft übernehmen wollen, gefunden und informiert werden.
- Bestehende Strukturen können einbezogen und genutzt werden z.B. Angehörige, lokale Geschäfte, Nachbarschaftsinitiativen.

---

### **6. Aufruf zur Registrierung von Teilnehmenden am Angebot „Hitzepatenschaften“**

- Bewerbung des Angebots über die Internetseite des Gesundheits- und Veterinäramtes zum Hitzeaktionsplan.
- Selbstregistrierung (telefonisch oder per E-Mail) der Teilnehmenden in Listen.
- Achtung: Datenschutzrechtliche Einwilligung muss eingeholt werden (Beispiel Schweiz, siehe Abschnitt „Links / Hinweise / Materialien / Best Practice“).

---

### **7. Schulung von Hitzepat\*innen**

- Möglichkeit der Schulung in Kombination mit der Maßnahme M3-„Multiplikator\*innenschulung“

---

### **Mögliche Treiber und Hemmnisse**

- Für das Hitzetelefon sollte eine kurze Anleitung oder FAQs zur Verfügung stehen, sodass Bürger\*innen das Angebot verstehen und nutzen können.
- Sprachbarrieren beim Hitzetelefon können dazu führen, dass das Angebot nicht inklusiv ist.
- Die Umsetzung der Optionen 1 und 2 ist über die bundesweit einheitliche Behördennummer „115“ technisch nicht möglich.
- SMS statt Anruf bei der Stadt Münster technisch nicht möglich.

---

### **Hinweise zu Monitoring und Evaluation**

- Es ist eine regelmäßige Evaluation notwendig, in der überprüft wird, ob das Angebot den aktuellen Bedarf deckt.
- Mithilfe folgender Indikatoren lässt sich die Maßnahme hinsichtlich ihrer Effektivität bewerten:
  - Anzahl an registrierten Teilnehmenden
  - Anzahl der geführten Gespräche
  - Anzahl der vermittelten Hilfsleistungen

---

### **Links / Hinweise / Materialien / Best Practice**

- Aktionsbündnis Hitzeschutz Berlin:
  - <https://hitzeschutz-berlin.de/>
  - <https://hitzeschutz-berlin.de/schulungsmaterial/>
- Das „Hitzetelefon Sonnenschirm“ der Stadt Kassel in Zusammenarbeit mit dem dortigen Seniorenbeirat besteht seit mehr als 10 Jahren:
  - <https://www.kassel.de/buerger/gesundheit/gesundheitsfoerderung/inhaltsseiten-hitze/hitzetelefon-sonnenschirm.php>