



LANDKREIS LÜNEBURG
DER LANDRAT

Protokollauszug Sitzung des Ausschusses für Soziales und Gesundheit vom 18.02.2025

TOP 9. Förderprojekt DIGITALIS - Ergebnisse der Umfrage im Landkreis Lüneburg zur Kenntnis genommen 2025/020

Frau Eichler vom Fachdienst Digitalisierung informiert den Ausschuss über die im Gesundheitsamt im Rahmen des Förderprojekts DIGITALIS durchgeführte Bürgerinnen- und Bürgerbefragung. Die Einzelheiten sind der beigefügten Präsentation zu entnehmen.

Beschluss:

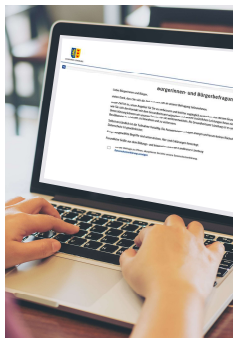
Berichtsvorlage – Beschlussfassung nicht erforderlich

Abstimmungsergebnis:

Anlage 1 TOP 9 Anlage PPP Digitalis



LANDKREIS LÜNEBURG



DIGITALIS: Vorstellung der Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Hintergrund

Im Rahmen des Förderprojekts DIGITALIS haben wir als Gesundheitsamt eine Bürgerinnen- und Bürgerbefragung vom 4. Juni bis 31. Juli 2024 durchgeführt.

Die Bürgerbefragung zählt auf die Optimierung der Dimension *Bürgerzentrierung* des Reifegradmodells des ÖGDs ein.

Die Befragung wurde gemeinsam mit der OptiMedis AG geplant, durchgeführt und ausgewertet.



Zielsetzungen der Befragung

Im Rahmen der Weiterentwicklung der Digitalisierung hat uns interessiert:

Welche Erwartungen haben die Bürgerinnen und Bürger an uns?

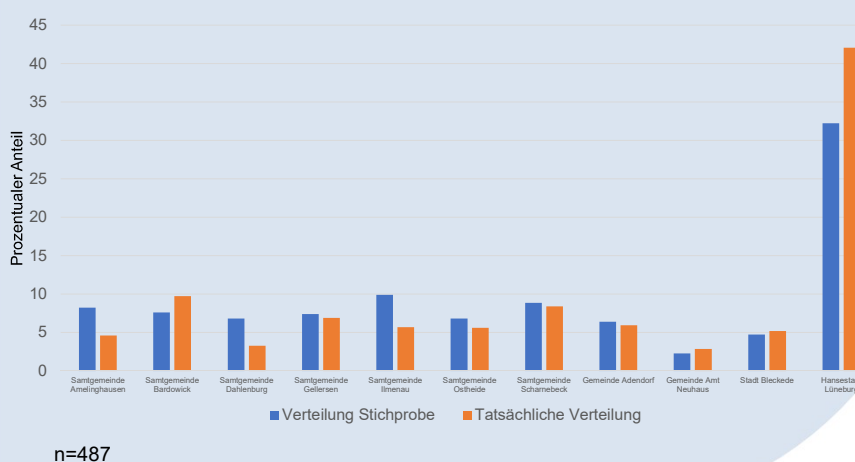
Welche Kommunikationswege bevorzugen die verschiedenen Altersgruppen?

In wie weit sind unsere Angebote bekannt?

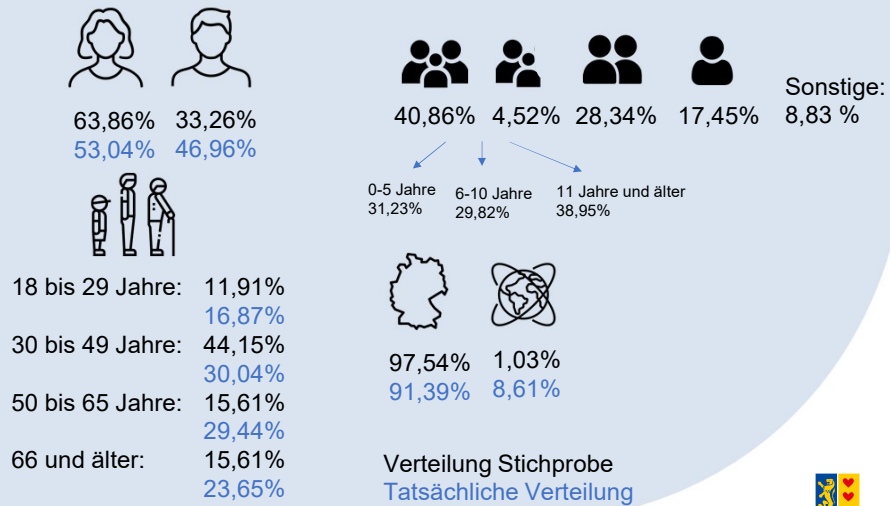
Werden weitere Leistungen z.B. Präventionsangebote oder Gesundheitsförderung gewünscht?



Repräsentativität der Teilnehmenden



Stichprobenverteilung



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

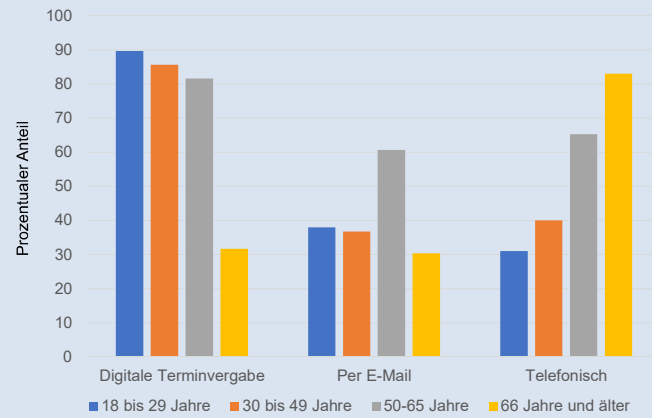
Seite 5

Bevorzugte Kommunikations- & Interaktionskanäle

Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 6

Bevorzugte Methode der Terminvereinbarung



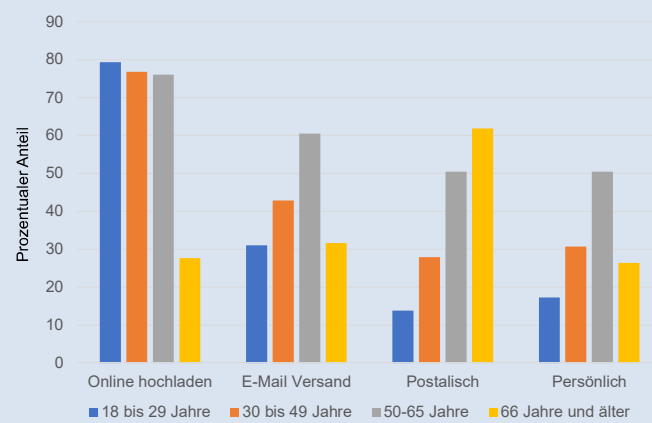
n=487



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 7

Bevorzugte Methode zur Einreichung von Unterlagen



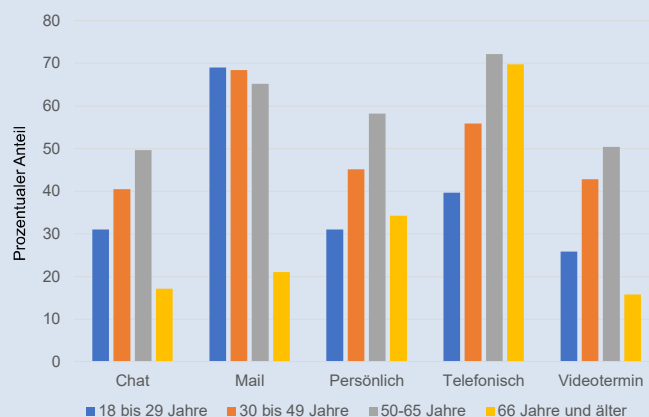
n=487



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 8

Bevorzugter Kommunikationskanal



n=487

Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung



Seite 9

Handlungsempfehlungen

Bei standardisierbaren Prozessen wie der **Terminvereinbarung** und dem **Hochladen von Dokumenten** werden digitale Tools von den Bürgerinnen und Bürgern bevorzugt.

Ausrollen der Online-Terminvergabe hat mit der Terminvergabe für die Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz vor Ort gestartet. Sukzessive Ausweitung ist geplant.

Um sicherzustellen, dass alle Bürgerinnen und Bürger Zugang zu den Leistungen des Gesundheitsamtes erhalten, sollte **nicht ausschließlich auf digitale Interaktionskanäle** gesetzt werden.

Telefonische Erreichbarkeit und postalische Optionen sollten weiterhin ermöglicht werden, um alle Bedürfnisse angemessen zu bedienen.



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 10

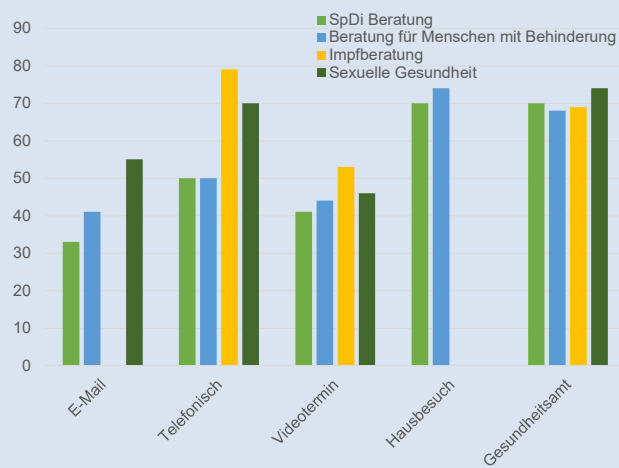
Bevorzugte Kommunikationskanäle bei spezifischen Beratungsangeboten



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 11

Bevorzugter Kommunikationskanal



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 12

Handlungsempfehlungen

Bei individuellen und sensiblen Beratungen bevorzugen Bürgerinnen und Bürger den **persönlichen Kontakt**. Insbesondere Videotermine sind weniger beliebt.

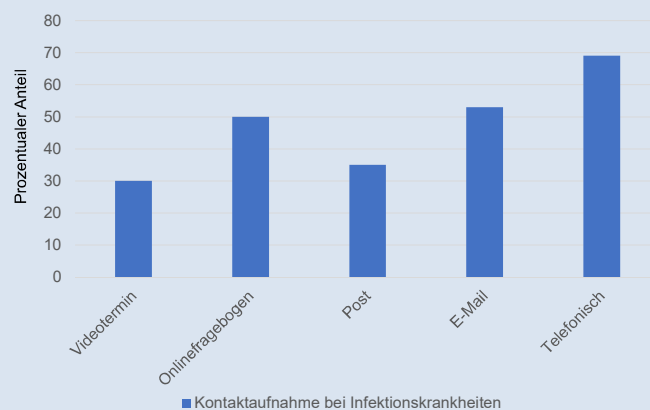
Im Sinne einer Bürgerinnen- und Bürgerzentrierung legt dies nahe, dass das Gesundheitsamt in diesen Bereichen weiterhin auf persönliche Beratungen setzen sollte.



Bevorzugte Kommunikationskanäle bei meldepflichtigen Infektionskrankheiten oder Ausbrüchen



Bevorzugter Kommunikationskanal



n=487

Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung



Seite 15

Maßnahmen in der Umsetzung

Kontaktaufnahme via E-Mail (53%) und Onlinefragebogen (50%) wird von den Bürgerinnen und Bürgern gewünscht.

- Technische Umsetzung ist in Arbeit.
- Betroffene Personen erhalten je nach Erkrankung eine E-Mail.
- E-Mail enthält Merkblatt zur Erkrankung.
- Online-Fragebogen wird in der E-Mail verlinkt.
- Ermöglicht eine zeitnahe Ermittlung des Infektionsherdes.



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 16

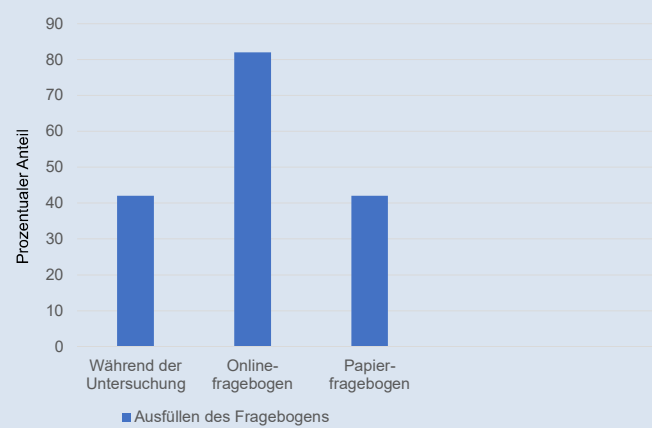
Bevorzugte Kommunikationskanäle bei Schuleingangsuntersuchungen



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 17

Bevorzugter Kommunikationskanal zum Ausfüllen des Fragebogens



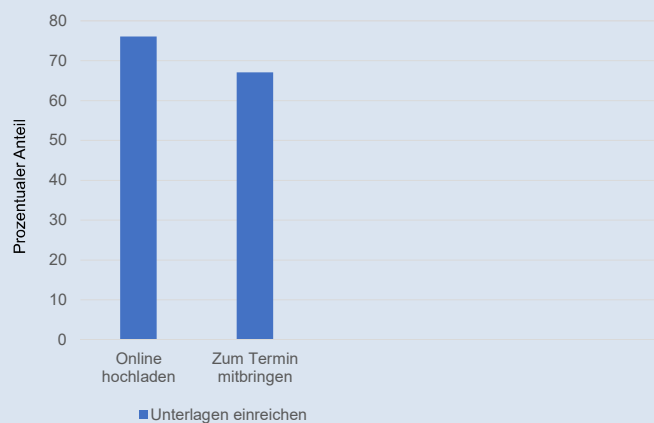
n=291



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 18

Bevorzugter Kommunikationskanal für Unterlagen



n=282

Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung



Seite 19

Maßnahmen in der Umsetzung

- Personalisierte Einladungen mit QR Code.
- Über den QR Code können Termine zur Untersuchung individuell online vereinbart und verschoben werden.
- Fragebogen kann digital ausgefüllt und übermittelt werden.
- Hochladen von Unterlagen möglich.

Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung



Seite 20

Zuständigkeiten



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 21

Wissen zur Zuständigkeit

Leistungsbereich	Zuständigkeit laut Umfrageergebnisse	Tatsächliche Zuständigkeit
Infektionsschutz	88,71%	Ja
Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz für Tätige im Gastronomie- und Lebensmittelbereich	85,63%	Ja
Durchführung der Schuleingangsuntersuchung	73,10%	Ja
Überwachung von Hygienezuständen in Restaurants, Hotels oder Supermärkten	72,07%	Nein
Bereitstellen von allgemeinen Informationen über das deutsche Gesundheitssystem	65,91%	Nein
Überprüfung der Trinkwasserqualität	61,60%	Ja
Bereitstellen von Informationen zur Badewasserqualität im Landkreis	58,32%	Ja
Meldestelle für fehlende medizinische Versorgung	52,98%	Nein
Arbeitsmedizinische Untersuchungen und Begutachtungen	51,59%	Nein
Bereitstellen von Informationen über Ärztinnen und Ärzte sowie Pflegeeinrichtungen	50,51%	Nein
Bereitstellen von Informationen über Gesundheitskurse im Landkreis	49,08%	Nein
Beratung für Menschen mit Behinderungen	47,43%	Ja
Beratung für sexuelle Gesundheit	46,61%	Ja
Beratung bei seelischen Problemen oder akuten Krisensituationen (Sozialpsychiatrischer Dienst)	45,79%	Ja
Beratung für pflegende Angehörige	41,89%	Nein
Schädlingsbekämpfung	36,55%	Nein
Meldestelle und Aufsicht für verwaarloste Wohnungen	33,26%	Nein



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

Seite 22

Handlungsempfehlungen

Weniger als die Hälfte der Befragten kennen die verschiedenen **Beratungsangebote** als Aufgaben des Gesundheitsamtes.

Um die Sichtbarkeit dieser wichtigen Dienste zu erhöhen, könnten gezielte Maßnahmen durchgeführt werden, beispielsweise durch **Informationskampagnen** über lokale oder soziale Medien.

Bestimmte Leistungen, die außerhalb der Zuständigkeit des Gesundheitsamtes liegen, wurden häufig im Bereich der Zuständigkeit des Gesundheitsamtes gesehen.

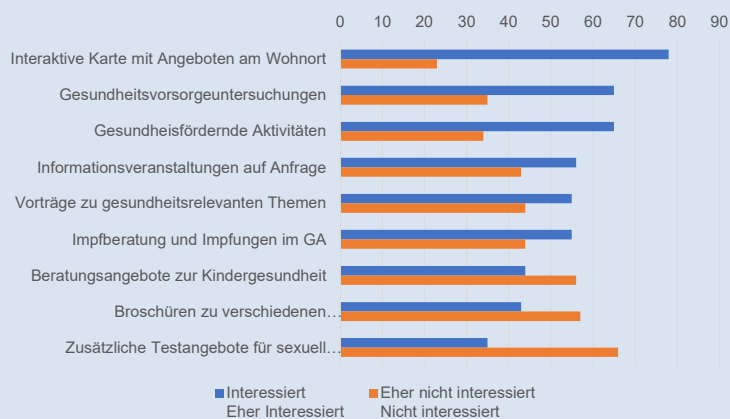
Im Sinne der bürgerzentrierten Kommunikation wäre es sinnvoll, die **Zuständigkeiten des Gesundheitsamtes klarer darzustellen** und gleichzeitig auf die **Leistungen anderer relevanter Akteurinnen und Akteure hinzuweisen**.



Interesse an neuen Angeboten



Interesse an neuen Angeboten



Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung



Seite 25

Handlungsempfehlungen

Hohes Interesse an neuen Leistungen wie einer **interaktiven Karte** mit gesundheitsrelevanten Angeboten im Landkreis, **Vorsorgeuntersuchungen** und **gesundheitsfördernden Aktivitäten**. Allerdings reflektiert das geäußerte Interesse nicht zwangsläufig den tatsächlichen Bedarf.

Trotz Favoriten aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger sollte der Bedarf für potenzielle neue Leistungen **umfassender untersucht** werden.

Falls das Gesundheitsamt die Einführung neuer Leistungen in Erwägung zieht, sollte **überprüft werden, wie diese realisiert werden** können.

Landkreis Lüneburg | Gesundheit | DIGITALIS: Ergebnisse der Bürgerinnen- und Bürgerbefragung

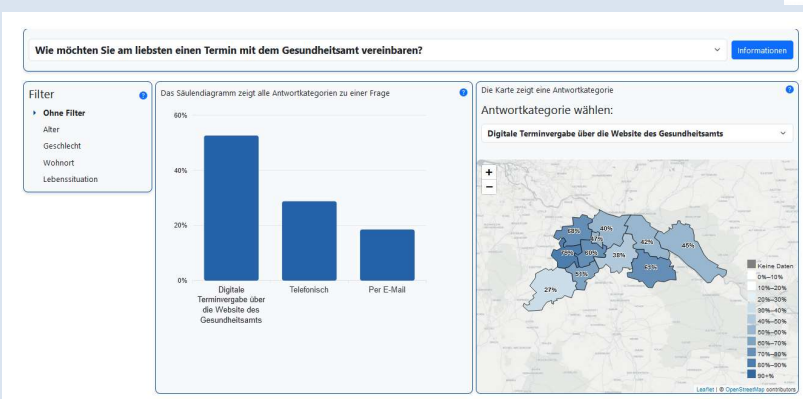


Seite 26

Präsentation der Ergebnisse für Bürgerinnen und Bürger, Institutionen und andere Interessierte



Interaktives Dashboard



<https://www.landkreis-lueneburg.de/fuer-unsere-buergerinnen-und-buerger/leben-im-landkreis/gesundheit/ergebnisse-buergerinnen-und-buergerbefragung.html>



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Landkreis Lüneburg
Auf dem Michaeliskloster 4
21335 Lüneburg

Telefon 04131 26-0
Telefax 04131 26-1466
www.landkreis-lueneburg.de



Soziodemografische Ergebnisse

Merkmal	Verteilung der Stichprobe in %	Tatsächliche Verteilung im Landkreis in %	Merkmal	Verteilung der Stichprobe in %
Geschlecht*			In pflegerischer Betreuung*	5,75%
Weiblich	63,86%	53,04%	Pflegende Angehörige	15,81%
Männlich	33,26%	46,96%	Persönliche Wohnsituation	
Divers	0,22%		Alleinlebend	17,45%
Möchte ich nicht angeben	2,67%		Alleinerziehend	4,52%
Alter*			Mit Partner:in, ohne Kinder	28,34%
18 bis 29 Jahre	11,91%	16,87%	Mit Partner:in und Kindern	40,86%
30 bis 49 Jahre	44,15%	30,04%	Wohngemeinschaft	3,49%
50 bis 65 Jahre	26,49%	29,44%	Wohneinrichtung	0,21%
66 Jahre und älter	15,61%	23,65%	Möchte ich nicht angeben	2,67%
Möchte ich nicht angeben	1,85%		Sonstiges	2,46%
Nationalität*			Alter der Kinder im Haushalt**	
Deutsch	97,54%	91,39%	0-5 Jahre	31,23%
Andere Nationalität	1,03%	8,61%	6-10 Jahre	29,82%
Möchte ich nicht angeben	1,44%		11 Jahre und älter	38,95%

