

# Eine Informationsbroschüre für Ihr Haus

## Zehn einfache und kostengünstige Maßnahmen

*Der Informationsbedarf von Heimbewohnern, deren Angehörigen und Besuchern wächst. Essens- und Weckzeiten, Freizeitangebote, Telefonnummern und, und, und – die Liste wichtiger Informationen ist lang. Eine Informationsbroschüre liefert diese wichtigen Auskünfte.*

**D**arüber hinaus erfüllt eine Broschüre noch weitere Funktionen: Sie ist eine Informationsquelle für niedergelassene Ärzte, Sozialdienste in umliegenden Krankenhäusern und andere Kontaktstellen im Gesundheitswesen.

In einem Jahr werden – je nach Größe des Hauses – leicht einige tausend Exemplare verteilt. Ganz unterschiedliche Zielgruppen können dieses Medium zu ihrer Information nutzen:

- Bewohner
- Angehörige
- ambulante Pflegedienste
- Überleitungsschwestern in umliegenden Krankenhäusern
- Sozialdienste in Krankenhäusern der Umgebung
- niedergelassene Ärzte
- Mitarbeiter des eigenen Hauses
- Apotheken im Umfeld
- Taxizentralen
- Zulieferer Ihrer Einrichtung
- neue Mitarbeiter
- weitere Einrichtungen im regionalen Gesundheitswesen.

Die Broschüre ist somit einer der zen-

tralsten Image- und Informationsträger einer Heim- und Pflegeeinrichtung. In vielen Fällen scheitert die Entwicklung dieses Mediums jedoch an den Kosten. An dieser Stelle soll daher versucht werden, einfache und kostengünstige Maßnahmen zu beschreiben, die es Ihnen ermöglichen, eine Informationsbroschüre herzustellen.

### Tip 1

#### Wählen Sie ein Grundkonzept für Ihre Broschüre!

Folgende Inhalts- und Gestaltungskonzepte stehen Ihnen zur Verfügung:

#### Die Imagebroschüre

Die Imagebroschüre ist die teuerste Variante, in der Regel aufwendig verarbeitet und gedruckt (4farbig) und aus hochwertigem Papier. Das Format ist DIN A4 oder DIN A5, der Umfang liegt bei 12 bis 20 Seiten. Neben den wichtigen hausspezifischen Informationen wie Leistungsstruktur, Serviceleistungen, wichtige Eckzeiten usw. beinhaltet sie noch einen Imageteil, in dem die Einrichtung vorgestellt wird. Dabei ist es besonders wichtig, auf hochwertige Bilder zu achten, um ein möglichst gutes Image zu vermitteln. Bei einer Auflage von 1000 Stück kann eine solche Broschüre schon fünf bis acht Mark pro Exemplar kosten.

#### Die Kurzinformativbroschüre

Über PC-Textverarbeitungssysteme, zum Beispiel Word 7.0 von Microsoft, lassen sich bereits heute einfache Kurzinformativbroschüren in Form einer DIN-A5-Broschüre herstellen – sogar mit Bildern. Der Umfang sollte bei 8 bis 16 Seiten liegen. Die Fotos sollten Sie jedoch nicht selbst machen, sondern mit einem Fotografen entwickeln, da es maßgeblich auf die Qualität ankommt. Ihre Broschüre, die Sie an Ihrem PC entworfen haben, können Sie dann einfach über einen Laserdrucker oder einen Tinten-Farbdrukker ausdrucken und in einer

Druckerei oder einem Copy-Shop falzen und heften lassen. Eine hohe Auflage zu drucken kostet vor allem Zeit. Um den Drucker nicht zu überlasten, sollten Sie nicht alle Exemplare auf einmal fertigen, sondern je nach Bedarf nur 100 bis 200 pro Durchlauf. Die Kurzinformativbroschüre transportiert die wichtigsten Daten für Bewohner und deren Angehörige. Die Außendarstellung und damit der Imageteil nimmt einen geringeren Teil der Broschüre ein. Allerdings ist sie die kostengünstigere Lösung: Ein Stückpreis zwischen einer Mark und zwei Mark ist realistisch.

### Tip 2

#### Erstellen Sie als erstes eine Gliederung!

Was gehört in die Informationsbroschüre? Welche Überschriften eignen sich? Hier ein paar Vorschläge als Hilfestellung, dabei müssen nicht alle zwingend in Ihrer Broschüre vertreten sein:

- persönliche Ansprache des Geschäftsführers/Verwaltungsleiters
- der erste Tag in unserem Haus
- Orientierung in Ihrem Zimmer
- kurze Beschreibung der wichtigsten Einrichtungen im Haus
- Besuch: Regeln und Zeiten
- Dienstleistungseinrichtungen/ Freizeitmöglichkeiten im Haus (kurz vorstellen) und Öffnungszeiten
- Radio und Fernsehen sowie Informationen über die Handhabung
- wichtige Telefonnummern und Ansprechstellen
- Bewohnerrechte und -pflichten
- Essenszeiten; einige Informationen zur Verpflegung
- Informationen zur ärztlichen Versorgung
- Auflistung des Leistungsspektrums (Achtung: keine Wertungen, weil damit gegen das Heilmittel-Werbegesetz verstoßen wird)
- Informationen zur Pflege und zum Pflegepersonal (Ausbildung, Anzahl usw.)
- konfessionelle Angebote im Haus (soweit vorhanden)
- Geschichte des Hauses mit einigen Eckdaten (kurz)
- Ausblick auf die Zukunft (zum Beispiel Projekte und Bauabschnitte)
- Lageplan des Hauses mit einzelnen Einrichtungen



Michael Nasaroff



**Bevor sie sich für ein Heim entscheiden, informieren sich viele Angehörige pflegebedürftiger Menschen ausgiebig.**

Foto: Archiv

- Stichwortverzeichnis
- Einstecktasche auf der letzten Seite

**Tip 3**

**Arbeiten Sie mit Externen zusammen!**

... und dann war da noch die Pflegerin, die so gern mit ihrer Spiegelreflexkamera fotografierte. Oft findet man qualitativ minderwertige Fotos in Informationsbroschüren. Ein professioneller Fotograf kostet zwischen 1000 und 1500 Mark pro Tag – ein Honorar, das in Ihrem Budget enthalten sein sollte. Diese Fotos können Sie auch mehrfach nutzen, zum Beispiel für Ihre Mitarbeiterzeitung oder für Jubiläen, bei denen sie dem Jubilar ein Fotoalbum vom Haus schenken. Generell kann man nicht alles selbst machen. Schon bei der Textentwicklung fängt es an. Nichts ist schwerer, als für das eigene Haus zu schreiben. Man ist vorbelastet. Suchen Sie deshalb die Zusammenarbeit mit Externen, da diese objektiv und wertfrei über Ihr Haus berichten können. Gute und kostengünstige Texte findet man häufig in Verlagen und in Redaktionen von Tageszeitungen. Hier ist auch der Ansatz, nach einem externen Fotografen zu fragen.

**Tip 4**

**Lassen Sie den Inhalt rechtlich prüfen!**

Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialwesen sind gleich mehrere Male von Gesetzen in ihrer Außendarstellung eingeschränkt. Das betrifft zum Teil auch Heime, beispielsweise, wenn sie mit niedergelassenen Ärzten kooperieren. Hier sind vor allem das Heilmittel-Werbegesetz (HWG) und das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) zu nennen.

Da eine Informationsbroschüre einer großen Zahl von Menschen zugänglich ist, kann hier leicht ein Verstoß geahndet werden. Zwar sind die juristischen Konsequenzen im ersten Ahndungsfall als gering einzustufen, Ihre Informationsbroschüre dürfen Sie jedoch dann in dieser Form nicht mehr verbreiten. Druck- und Entwicklungskosten waren umsonst. Prüfen können hier – wenn nötig – die zuständige Ärztekammer und freie Rechtsanwälte, die sich in diesem Bereich auskennen. Wichtig ist, daß Sie auch bei der Abwicklung mit Externen auf dieser Prüfung bestehen.

**Tip 5**

**Sprechen Sie potentielle Sponsoren an!**

Eine Informationsbroschüre kostet Geld, das meist nicht vorhanden ist,

da für Kommunikationsmaßnahmen keine Budgets definiert werden. Sprechen Sie daher Unternehmen, die mit Ihrem Haus in einer geschäftlichen Verbindung stehen, gezielt auf die Entwicklung einer Broschüre an. Viele Sponsoren sind bereit, Geld zu investieren, wenn sie eine Gegenleistung erhalten. Das könnte eine Anzeige in Ihrer Broschüre sein. Darüber hinaus sollten Sie Pakete für Sponsoren schnüren, die neben einer Imageanzeige in ihrem Heft noch Zusatzleistungen beinhalten. Das können sein:

- Vorträge des Sponsors im Haus
- Auslegen von Informationsmaterial des Sponsors
- Abschluß eines Kooperationsvertrages
- Sprechstunden des Sponsors im Heim
- Informationsstände am Tag der offenen Tür.

**Tip 6**

**Legen Sie den Umfang Ihrer Broschüre fest!**

Je früher Sie festlegen, wie viele Seiten, welchen Inhalt und welches Format Ihre Broschüre haben soll, desto eher können Sie das Gesamtprojekt planen. Die Erfahrung zeigt, daß großen Wert auf einen historischen Teil gelegt wird. Er sollte jedoch nicht den gleichen Raum einnehmen wie die anderen Abschnitte, denn: Den Bewohner und die Besucher interessiert nicht so sehr, was einmal war, sondern was jetzt ist.

**Tip 7**

**Beachten Sie die Gestaltungsrichtlinien!**

Die Wort-Bild-Marke Ihres Hauses gehört ebenso zu den Gestaltungslinien wie etwa Hausfarben oder eine genau festgelegte Schrifttype. Gibt es in Ihrem Haus solche Richtlinien, sollten sie unbedingt in der Broschüre zum Ausdruck kommen. Existieren diese Regeln nicht, sollten sie entwickelt werden. Drucken Sie Ihre Informationsbroschüre generell mit einer gut lesbaren und weitzeiligen Schrift, da sie vor allem von älteren Menschen gelesen wird. Sie sollten die Schriftgröße daher nicht unter elf Punkt setzen. Daneben sollten Sie eine Spaltenbreite verwenden, die ähnlich die einer Tageszeitung ist, nämlich die einer Tageszeitung ist.

**Tip 8**

**Ergänzen Sie aktuelle Informationen!**

Die neuesten Presseberichte, ein Weihnachtsgruß oder geplante Ausstellungen in Ihrem Haus sind Informationen, die Sie in die Broschüre

einfließen lassen können. Eine Einstecktasche auf der letzten Seite ermöglicht immer, Neuigkeiten bekanntzugeben.

**Tip 9**

**Machen Sie Ihre Broschüre vielen Zielgruppen zugänglich!**

Sie haben etwas zu sagen und können stolz auf Ihre Broschüre sein. Deshalb geizen Sie nicht mit Exemplaren! Jeder neue Bewohner sollte ein Heft bei der Aufnahme erhalten oder spätestens auf seinem Zimmer vorfinden. Einige Exemplare können Sie in Aufenthaltsräumen auslegen. Niedergelassene Ärzte und Sozialdienste aus umliegenden Krankenhäusern erhalten die Broschüre mit einem persönlichen Anschreiben zu ihrer Information und können sie an Patienten oder Angehörige weitergeben. Bei Pressekontakten kann die Broschüre wertvolle Informationen liefern. Auch bei einer Publikumsveranstaltung – etwa einem Tag der offenen Tür – kann sie verteilt werden.

**Tip 10**

**Erstellen Sie eine Checkliste!**

Da diese Entwicklungsarbeiten die Koordination mehrerer Stellen im Haus beinhalten, brauchen Sie eine Checkliste, die einen Ablaufplan und die Aufeinanderfolge verschiedener Arbeitsschritte und deren Verantwortlichkeiten mit Fertigstellungsterminen definiert. Bekommen alle Beteiligten eine solche Checkliste, können Termine und Arbeitsschritte vereinbart werden. Da die Entwicklung einer solchen Checkliste einiger Erfahrung bedarf, können Sie diese gegen einen frankierten Rückumschlag beim Autor kostenlos anfordern.

**Fazit**

Die Informationsbroschüre ist der erste Schritt in einer ernstgemeinten Kommunikation mit der Öffentlichkeit. Als Basismedium liefert sie gleich mehreren Zielgruppen wichtige Informationen über ihr Haus. Wichtig ist daher, sein eigenes Bild zu prägen und nicht auf 08/15-Lösungen von Anzeigenverlagen zurückzugreifen. Auch ist die Broschüre immer wieder zu aktualisieren.



Verfasser:

Michael Nasaroff,  
In der Delle 21,  
53773 Hennef