



**Stadt Bern**  
Direktion für Bildung  
Soziales und Sport

Sozialamt der Stadt Bern

# Organisation, methodische Grundprinzipien und Fallsteuerung im Sozialdienst der Stadt Bern

Bern, 14. Dezember 2011

## 1. Einleitung

Der Sozialdienst der Stadt Bern hat seit 2008 mit einer grossen Zahl von Einzelmassnahmen seine Arbeitsweise optimiert. Weil diese Massnahmen überwiegend bei administrativen Mängeln anknüpften, konnten methodische und organisatorische Fragen nicht mit der gleichen Intensität bearbeitet werden. Das vorliegende Konzept für die **Organisation** und die **methodischen Grundprinzipien** der Sozialarbeit will diese Lücke schliessen und die Leitbilder des Sozialamts vom Dezember 2011 sowie des Sozialdienstes aus dem Jahr 2008 konkretisieren.

Das Konzept regelt die Aufgaben der verschiedenen Fachbereiche<sup>1</sup> des Sozialdienstes teilweise neu und enthält methodische Grundprinzipien für die Sozialarbeit. Integriert ist zudem ein **Fallsteuerungskonzept**, welches im Sinne einer Richtlinie die Intensität und Art der Unterstützungsleistungen für die verschiedenen Gruppen von Klientinnen und Klienten festlegt und auf fachlich-methodischen Grundsätzen basiert. Das vorliegende Konzept bildet die Grundlage und den Rahmen für noch zu erarbeitende Detailkonzepte für die Arbeit in den verschiedenen Fachbereichen.

Die Neuerungen im Beratungsangebot und in der Organisation der Sozialarbeit haben verschiedene **Ziele**. Die wichtigsten sind

- die Verbesserung der Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen zugunsten der Klientinnen und Klienten
- klarere methodische Zielsetzungen für die Sozialarbeit
- der gezieltere Einsatz von Ressourcen, insbesondere bei der Beratung
- die gezieltere Aktivierung der Ressourcen von Klientinnen und Klienten
- die Optimierung von Schnittstellen und Arbeitsabläufen

Das vorliegende Konzept soll dazu beitragen, das Zusammenspiel der eigenen Ressourcen der unterstützten Personen und der professionellen Hilfe durch die Sozialarbeitenden weiter zu optimieren. Parallel dazu wird eine verstärkte Differenzierung bei der Beratungsintensität angestrebt. So soll beispielsweise mehr Zeit für die Intervention in Krisensituationen und zur nachhaltigen Integration von Jugendlichen in den Arbeitsmarkt aufgewendet werden. Andererseits werden Personen in stabilen Verhältnissen in Zukunft weniger Beratung und Begleitung erhalten. Insgesamt soll mit den vorhandenen Ressourcen die bestmögliche Wirkung erreicht werden.

---

<sup>1</sup> Der Begriff *Fachbereich* verweist einerseits auf die Sektionen des Sozialdienstes und andererseits auf die Fachstellen. Fachstellen sind kleiner als Sektionen und werden in der Aufbauorganisation des Sozialdienstes zu einer Sektion zusammengefasst (vgl. hierzu das Organigramm im Anhang).

## Organisation, methodische Grundprinzipien und Fallsteuerung im Sozialdienst der Stadt Bern

Das vorliegende Konzept beschränkt sich auf jene Organisationseinheiten des Sozialdienstes der Stadt Bern, welche für die Beratung und finanzielle Sicherung der Klientinnen und Klienten verantwortlich sind<sup>2</sup>.

Ergänzend zur finanziellen Unterstützung bietet der Sozialdienst Stadt Bern mit seinen fünf Fachbereichen

- Fachbereich Intake
- Fachbereich Junge Erwachsene
- Fachbereich Beratung
- Fachbereich Suchthilfe
- Fachbereich Existenzsicherung

ein auf unterschiedliche Klientengruppen ausgerichtetes Beratungsangebot an. Jeder dieser Fachbereiche ist in Auftrag, Zielsetzung und methodischem Vorgehen auf die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Klientengruppen ausgerichtet. Die Sozialarbeitenden der verschiedenen Fachbereiche verfügen über entsprechende berufliche (Zusatz-)Kenntnisse.

Nicht Gegenstand des vorliegenden Konzepts sind die Regelungen für die **materielle Unterstützung** in der Sozialhilfe. Diese wird durch die kantonale Gesetzgebung, die Unterstützungsrichtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe SKOS und durch die ergänzenden Weisungen (Stichwörter) der Sozialbehörde der Stadt Bern umfassend geregelt.

---

<sup>2</sup> Weitere Sektionen des Sozialdienstes sind die Sektion Outtake, welche u.a. für die Schlussabrechnung der Dossiers und Rückersattungen verantwortlich ist, sowie die Sektion Unterhaltsbeiträge, vgl. hierzu das Organigramm im Anhang.

## 2. Ziele der Sozialarbeit und methodische Grundlagen

Der Sozialdienst der Stadt Bern verfolgt die folgenden **generellen Zielsetzungen**:

- Beratung und Unterstützung sind gemäss dem individuellen Bedarf sichergestellt.
- Der Schwerpunkt der Unterstützung liegt auf der beruflichen und/oder sozialen Integration sowie der Förderung von Alltagskompetenzen.
- Die Ressourcen der unterstützten Personen werden gezielt aktiviert und weiter entwickelt.
- Die bedarfsgerechte finanzielle Sicherung, eine angemessene Wohnsituation und die Gesundheitsversorgung sind gewährleistet.

Die **Methodik** der Sozialarbeit orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

- Die Zusammenarbeit mit der Klientel gestaltet sich wertschätzend, fördernd, unterstützend, befähigend und fordernd.
- Anliegen der Klientinnen und Klienten werden im Sinne ressourcenorientierten Handelns aufgenommen.
- Die Ziele der Zusammenarbeit werden nach Möglichkeit mit den unterstützten Personen gemeinsam festgelegt. Sie werden schriftlich festgehalten und regelmässig überprüft.
- Die Ressourcenorientierung und der Einbezug des sozialen Umfeldes sind wesentliche Eckpfeiler der Sozialarbeit.
- Der Sozialdienst arbeitet eng mit anderen verwaltungsinternen Stellen sowie externen Partnerorganisationen zusammen und fördert die interinstitutionelle Zusammenarbeit IIZ.

**Evaluation und Kontrolle** werden u.a. mit folgenden Massnahmen sichergestellt:

- Der Fallverlauf wird anhand der Zielvereinbarungen (Zusammenarbeitsvertrag) und deren Evaluation periodisch geprüft. Die Überprüfung des Finanzplans erfolgt in der Regel halbjährlich.
- Änderungen in der persönlichen Situation der Klientinnen und Klienten werden laufend berücksichtigt.
- Mit regelmässigen Kontrollen, einem ausgebauten Datenaustausch und dem Beizug von spezialisierten Diensten in Verdachtsfällen wird der Missbrauch von Sozialhilfeleistungen konsequent bekämpft.

### 3. Zuständigkeit der Fachbereiche im Sozialdienst der Stadt Bern

#### 3.1 Übersicht

Die verschiedenen Fachbereiche sind jeweils für eine klar definierte Gruppe von Klientinnen und Klienten zuständig. Die Zuständigkeit ergibt sich einerseits aus dem **Alter** der unterstützten Person und andererseits aus der besonderen **Problemlage**. Die nachfolgende Übersicht zeigt die Zuständigkeiten der verschiedenen Fachbereiche auf:

Fachbereich	Zuständigkeit	Hauptzielsetzung	Klientinnen und Klienten
<b>Intake</b>	Zuständig für die Abklärung neu angemeldeter Personen	Umfassende Abklärung der persönlichen und finanziellen Verhältnisse; Subsidiaritätsabklärungen	Alle Altersgruppen ab Mündigkeit
<b>Junge Erwachsene</b>	Zuständig für Junge Erwachsene	Sicherstellung einer angemessenen Ausbildung und der beruflichen Integration	18-25jährige Personen
<b>Beratung</b>	Zuständig für alle Personen mit Beratungsbedarf ab dem 26. Altersjahr	Wenn möglich berufliche Integration, sonst soziale Integration	26-56jährige Personen
<b>Existenzsicherung</b>	Zuständig für Personen in stabilen Situationen, welche vorwiegend finanzielle Unterstützung benötigen sowie für Personen mit geplantem Übertritt in die Sozialversicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhalten der stabilen Lebenssituation</li> <li>• Sicherstellung des AVH-Vorbezugs</li> <li>• umfassende Beratung und Betreuung in IV-Verfahren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personen ab 57 Jahren sowie altersunabhängig</li> <li>• Personen in IV-Verfahren oder mit IV-Rentenansprüchen</li> <li>• Personen in stabilen Verhältnissen mit geringer Aussicht auf berufliche Integration</li> </ul>

Fachbereich	Zuständigkeit	Hauptzielsetzung	Klientinnen und Klienten
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personen, welche mit einem hohen Beschäftigungsgrad arbeiten (Working Poor)</li> <li>• berufstätige Alleinerziehende</li> </ul>
<b>Suchthilfe</b>	Zuständig für alle Personen in suchtbedingten instabilen Lebenssituationen	Sicherung der sozialen und gesundheitlichen Stabilität	Alle Altersgruppen

Nachfolgend werden die Arbeitsschwerpunkte der verschiedenen Fachbereiche kurz dargestellt. Dabei stehen die typischen Ziele der Sozialarbeit mit den jeweiligen Klientengruppen im Vordergrund. Im Einzelfall können und sollen aber auch andere Ziele verfolgt werden. Entscheidend sind immer die Verhältnisse im Einzelfall, insbesondere die Ressourcen der betreuten Personen. Sozialarbeit ist trotz der festgelegten Richtziele für die verschiedenen Klientengruppen immer Massarbeit im Einzelfall.

### 3.2 Fachbereich Intake

- Der Fachbereich Intake ist zuständig für alle Personen, die sich beim Sozialdienst anmelden.
- Hauptaufgabe ist die Abklärung der örtlichen Zuständigkeit, der Subsidiarität und der sozialhilferechtlichen Bedürftigkeit.
- Ebenso werden Kurzberatungen angeboten und die Vernetzung zu weiteren Institutionen ermöglicht, wie z.B. spezifische Beratungs- oder Amtsstellen.
- Ist die sozialhilferechtliche Bedürftigkeit gegeben, wird ein Sozialhilfedossier eröffnet.
- Mit den Klientinnen und Klienten werden erste Zielsetzungen festgelegt.
- Nach spätestens 6 Monaten erfolgt die Übertragung an den für die weitere Fallführung zuständigen Fachbereich.

- Bei kurzfristigen Unterstützungen von weniger als 6 Monaten erfolgt die gesamte Fallführung durch das Intake und das Sozialhilfedossier wird nicht an einen anderen Fachbereich übertragen.

### **3.3 Fachbereich Junge Erwachsene**

- Der Fachbereich Junge Erwachsene betreut bedürftige Personen im Alter von 18 bis 25 Jahren.
- Der Hauptauftrag besteht darin, Junge Erwachsene in beruflichen, sozialen und gesundheitlichen Fragen zu beraten und zu begleiten. Dazu gehören u.a. auch Abklärungen betreffend Unterhaltsbeiträge und Stipendien.
- Der Fokus liegt auf einer angemessenen Ausbildung und einer erfolgreichen Integration in die Arbeitswelt.
- Persönliche Reife, soziale Kompetenzen und ein stabiles soziales Umfeld sind wesentliche Voraussetzungen für die berufliche Integration. Aus diesem Grund hat auch die Beratung in alltagspezifischen Fragen einen hohen Stellenwert.
- Die Beratung orientiert sich am Alter und der Entwicklung der Jungen Erwachsenen.
- Der Fachbereich arbeitet eng mit dem Kompetenzzentrum Arbeit des Sozialamts, dem Case Management Berufsbildung und weiteren spezialisierten Stellen zusammen.

### **3.4 Fachbereich Beratung**

Der Fachbereich Beratung ist zuständig für Personen im Alter von 26 bis 56 Jahren und deren Familien. Bei diesen Personen stehen die berufliche Integration sowie die Verbesserung der gesundheitlichen und sozialen Situation im Vordergrund. Wo die berufliche Integration kein realistisches Ziel ist, wird eine möglichst gute soziale Integration angestrebt. Aufgrund der altersspezifischen Gegebenheiten und der jeweiligen Lebenssituation ergeben sich folgende Schwerpunkte der Sozialarbeit:

- **26 bis 35jährige Personen**  
Priorität hat die berufliche Integration. Wenn weder eine Stelle noch ein Ausbildungsplatz vorhanden sind, wird eng mit dem Kompetenzzentrum Arbeit (KA)<sup>3</sup>, den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV), dem Berufsinformationszentrum (BIZ) oder der Invalidenversicherung

---

<sup>3</sup> Die Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Arbeit richtet sich nach den Grundsätzen, die im Dokument „Zusammenarbeit SD / KA, Grundlagen und Zusammenarbeitsregeln (ZUSKA)“ festgehalten sind.

(IV) und weiteren spezialisierten Stellen und Institutionen zusammengearbeitet. Angestrebt wird die Erweiterung beruflicher Fähigkeiten durch Ausbildung, Weiterbildung und Umschulung. Voraussetzung hierfür ist gesundheitliche und soziale Stabilität.

- **36 bis 50jährige Personen**

Im Vordergrund steht die Abklärung der aktuellen Situation in Bezug auf die berufliche, soziale und gesundheitliche Situation. Ziel ist eine möglichst rasche Reintegration in den Arbeitsmarkt in enger Kooperation mit dem KA. Ist die erfolgreiche Integration in den Arbeitsmarkt unwahrscheinlich, werden u.a. Einsätze in den Beschäftigungsprogrammen des KA angestrebt.

- **51 bis 56jährige Personen**

Aufgrund einer umfassenden Abklärung der Arbeitsmarktchancen werden individuelle Lösungen entwickelt. Wo eine rasche Reintegration in den Arbeitsmarkt wenig aussichtsreich ist, wird besonderes Gewicht auf eine gute soziale und gesundheitliche Situation und eine geregelte Tagesstruktur gelegt. Dabei spielen die Angebote des KA zur Beschäftigung von Langzeitarbeitslosen eine wichtige Rolle. Im Hinblick auf die Ablösung aus der Sozialhilfe durch vorzeitigen Rentenbezug haben eine stabile persönliche Situation und die Selbständigkeit in der Lebensführung einen hohen Stellenwert.

### **3.5 Fachbereich Existenzsicherung**

Der Fachbereich Existenzsicherung<sup>4</sup> ist zuständig für Personen in stabilen Lebenssituationen, welche nur eine begrenzte sozialarbeiterische Betreuung und Beratung benötigen. Die Zuweisung in den Fachbereich kann direkt aus dem Intake erfolgen. Der Fachbereich betreut vor allem folgende Personengruppen:

- Klientinnen und Klienten ab dem 57. Lebensjahr, bei denen die finanzielle Existenzsicherung im Vordergrund steht und eine zuverlässige Zusammenarbeit gewährleistet ist. Die Möglichkeiten zur beruflichen Integration oder der Erweiterung sind bei diesen Personen ausgeschöpft.

---

<sup>4</sup> Existenzsicherung ist eine Kernaufgabe aller Fachbereiche. Der Name dieses Fachbereichs verweist darauf, dass die finanzielle Unterstützung hier klar im Vordergrund steht und Beratungsleistungen nur eine relativ geringe Rolle spielen.

## Organisation, methodische Grundprinzipien und Fallsteuerung im Sozialdienst der Stadt Bern

- Berufstätige alleinerziehende Personen und Working Poor (ab dem 26. Lebensjahr) in stabilen Lebenssituationen, bei welchen der Beschäftigungsgrad nicht erhöht werden kann.
- Der Fachbereich sorgt für den vorzeitigen AHV-Bezug.
- Der Fachbereich ist in Zusammenarbeit mit dem Rechtsdienst des Sozialamts zuständig für vertiefte sozialversicherungsrechtliche Abklärungen bei Personen aus allen anderen Fachbereichen. Wenn im konkreten Fall das sozialversicherungsrechtliche Fachwissen im Vordergrund steht, übernimmt der Fachbereich auch die Fallführung, ansonsten wirkt er beratend zugunsten der übrigen Fachbereiche.
- Der Fachbereich betreut Personen, welche während längerer Zeit (i.d.R. während mehr als 6 Monaten) in einer stationären Einrichtung (z.B. Spital, Heim oder Strafvollzug) sind. Ausgenommen sind Klientinnen und Klienten bis 25 Jahre und Personen in Suchttherapien, welche auch bei einem längeren stationären Aufenthalt von den Fachbereichen Junge Erwachsene bzw. Suchthilfe betreut werden.

Das Beratungsangebot umfasst vorwiegend die administrative Unterstützung der Klientinnen und Klienten, z.B. beim Geltend machen von Sozialversicherungsleistungen (BVG, AHV, EL). Der Fachbereich sorgt für eine gute Koordination mit externen Stellen (Heime, Gefängnisse usw.). Die persönliche Beratung verfolgt primär die Zielsetzung, die stabile Lebenssituation zu erhalten. Wenn sich Krisensituationen mit einem voraussichtlich länger andauernden intensiven Betreuungsbedarf ergeben, wird die Fallführung auf den zur Problemlösung am besten geeigneten Fachbereich übertragen.

### 3.6 Fachbereich Suchthilfe

Der Fachbereich Suchthilfe ist zuständig für alle Personen ab 18 Jahren in instabilen Lebenssituationen, welche durch Suchtmittelkonsum bedingt sind. Der Fachbereich betreut Personen, deren regelmässiger Konsum von **Alkohol** und **illegalen Drogen** integrationshemmend wirkt. Andere Formen der Sucht (z.B. Medikamentenmissbrauch, Spielsucht, Essstörungen usw.) werden durch die übrigen Fachbereiche betreut.

Der Fachbereich Suchthilfe strebt in einer ersten Phase die gesundheitliche und soziale **Stabilisierung** der betreuten Personen an. Dabei sind typischerweise Obdachlosigkeit, soziale Verwahrlosung, chronische Erkrankungen sowie sozial unverträgliche und herausfordernde Verhaltensweisen wichtige Arbeitsbereiche.

Im Vordergrund steht zu Beginn der Betreuung vor allem die Bewältigung des Alltags, u.a. durch die Vermittlung von geeigneten Tagesstrukturen und von Sucht-Substitutionsprogrammen. Wichtige Ziele sind zudem die Vermeidung von Beschaffungskriminalität und -prostitution.

Sobald die gesundheitliche und soziale Situation der Klientinnen und Klienten hinreichend stabilisiert ist, wird die Arbeitsintegration thematisiert und gezielt gefördert. Entzugsbehandlungen und stationäre Therapien werden unterstützt und gefördert. Mehr als zwei stationäre Therapien werden jedoch nur in Ausnahmefällen bewilligt.

Die sozialarbeiterische Beratung und Betreuung wird dadurch erschwert, dass die Klientinnen und Klienten des Fachbereichs Suchthilfe häufig eine Mehrfachproblematik aufweisen (z. B. illegale Drogen konsumieren und psychische Probleme haben) und oft bereits während längerer Zeit suchtmittelabhängig sind. Kurzfristige grundlegende Veränderungen in der Lebenssituation und immer wieder vorkommende Krisen stehen einer kontinuierlichen und aufbauenden Sozialarbeit oft entgegen und verlangen eine hohe Flexibilität der Betreuungspersonen. Weil bei suchtabhängigen Personen meist mehrere Institutionen Hilfe leisten, sind eine enge Kooperation mit den anderen Hilfsstellen und der Ausbau von Case Management besonders wichtig.

### **3.7 Dossierzuweisungen und Dossierübertragungen**

**Dossierzuweisungen:** Das Intake weist die Dossiers aufgrund einer Ersteinschätzung entweder altersgemäss oder aufgrund der persönlichen Situation einem Fachbereich zu. Die Zuteilung wird im Übertragungsbericht begründet.

**Dossierübertragungen** zwischen den Fachbereichen ergeben sich bei veränderten persönlichen Situationen. Dossierübertragungen sind in einem Übertragungsbericht an den neu zuständigen Fachbereich zu begründen. Ist die Situation klar, erfolgt die Zuweisung an den neu zuständigen Fachbereich ohne weitere Abklärungen. Bei unklaren Situationen wird unter den Leitungen der betroffenen Fachbereiche die Zuständigkeit geklärt. Kommt eine Einigung nicht zustande, entscheidet die Leitung des Sozialdienstes.

Die Übertragung von Dossiers erfolgt nach einheitlichen Qualitätsstandards. Insbesondere gilt:

- Die Zuteilung/Übertragung wird im Übertragungsbericht begründet. Es sind darin alle relevanten Daten und Informationen zur Fallführung enthalten.
- Es liegt ein gültiger Finanzplan für mindestens 3 Monate vor.
- Vor der Übertragung wird das Dossier in administrativer Hinsicht überprüft, vervollständigt und bereinigt.

#### 4. Fallsteuerung

Die Fallsteuerung hat eine **doppelte Zielsetzung**: Einerseits soll die Fallsteuerung sicherstellen, dass sozialarbeiterische Leistungen möglichst bedarfsgerecht und zielgerichtet erbracht werden. Andererseits dient die Fallsteuerung auch der gerechten Verteilung der Arbeitslast unter den Mitarbeitenden.

Fallsteuerung führt insbesondere zu folgenden positiven Aspekten:

- Die Leistungen des Sozialdienstes erfolgen nach fachlich abgestützten Kriterien.
- Der Umgang mit den begrenzten Beratungskapazitäten wird optimiert: Mit den vorhandenen sozialarbeiterischen Ressourcen wird die bestmögliche Wirkung erzielt.
- Die Sozialarbeitenden erhalten einen realistischen zeitlichen und inhaltlichen Rahmen für ihre Dienstleistungen.
- Die Fallsteuerung regelt die Beratungsintensität für bestimmte Klientengruppen und trägt so zur Rechtsgleichheit bei.

Fallsteuerung ist kein Allerheilmittel gegen die hohe Arbeitsbelastung im Sozialdienst. Sie unterstützt jedoch eine fachliche Auseinandersetzung mit der Realität und ist zugleich eine Methode zur Optimierung des Ressourceneinsatzes.

Die Festlegung von Zielen und Fallbelastungsrichtwerten für die einzelnen Fachbereiche sind Elemente der Fallsteuerung. Diese werden ergänzt durch die nachfolgend aufgeführten klientenspezifischen Aspekte.

Die Fallsteuerung im Intake richtet sich nach anderen Gesichtspunkten als bei den übrigen Fachbereichen.

##### 4.1 Fallsteuerung im Intake<sup>5</sup>

Die Fallsteuerung im Intake bezweckt in erster Linie eine gerechte und transparente **Verteilung der Arbeitslast** unter den Mitarbeitenden. Die Klientinnen und Klienten werden je nach Problemlage und erwartetem Aufwand in drei Kategorien eingeteilt:

---

<sup>5</sup> Vgl. hierzu auch das Detailkonzept "Fallsteuerung Intake" vom 6.04.2011

A-Fälle	Fälle bei denen die persönliche und finanzielle Situation klar ist. Umfassende Abklärungen sind nicht notwendig. Beispiele: Fälle, bei denen die Anspruchsvoraussetzungen für Sozialhilfe nicht gegeben sind, Working Poor, Bevorschussung von Sozialversicherungsleistungen.
B-Fälle	Fälle, bei denen die persönliche und finanzielle Situation näher abgeklärt werden muss. Beispiele: Ausgesteuerte Arbeitslose, Junge Erwachsene
C-Fälle	Fälle mit besonders komplexen persönlichen und/oder finanziellen Verhältnissen. Notwendig sind intensive Abklärungen. Teilweise sind Sofortmassnahmen erforderlich. Beispiele: Selbständig Erwerbende, Opfer von häuslicher Gewalt, Personen mit unklaren Vermögensverhältnissen

Die Zuteilung der Fälle an die Sozialarbeitenden erfolgt nach einem festgelegten Schlüssel. Für jede Fallkategorie ist eine durchschnittliche Bearbeitungszeit vorgegeben. Die Fallzuteilung in die jeweiligen Kategorien gilt lediglich für den Fachbereich Intake, für die anderen Fachbereiche gelten die Regeln gemäss Ziffer 4.2.

#### 4.2 Fallsteuerung in den übrigen Fachbereichen

Die Fallsteuerung in den übrigen Fachbereichen dient primär der **Sicherung der bestmöglichen Wirkung** der Sozialarbeit. Der Aspekt der gerechten Arbeitsverteilung wird weitgehend bereits durch die differenzierten Fallbelastungs-Richtwerte (vgl. hierzu die nachfolgende Ziffer 5) berücksichtigt. Die Fallsteuerung basiert schwergewichtig auf den **Ressourcen und der Kooperationsbereitschaft** der Klientinnen und Klienten. Diese werden in den verschiedenen Fachbereichen aufgrund einer Analyse in eine der folgenden Gruppen eingeteilt:

Gruppe	Ressourcen	Kooperationsbereitschaft	Beratungsintensität	Beratungsintervalle
1	Tief	Hoch	Ungenügende Ressourcen (z.B. sprachliche, gesundheitliche oder schulische Defizite) erschweren die Arbeit des Sozialdienstes. Erfolge können nur mit einem <b>erheblichen Beratungsaufwand</b> erreicht werden. Es wird gezielt auf den Aufbau von Ressourcen hingearbeitet.	Richtwert: Mindestens 9 Beratungsgespräche pro Jahr

Organisation, methodische Grundprinzipien und Fallsteuerung im Sozialdienst der Stadt Bern

2	Hoch	Hoch	Weil die unterstützte Person über gute eigene Ressourcen verfügt, kann der Beratungs- und <b>Betreuungsaufwand relativ gering</b> gehalten werden. Der Schwerpunkt liegt oft auf der finanziellen Sicherung und der administrativen Unterstützung. Die Beratung wird jedoch punktuell erweitert, wenn sich besondere Probleme ergeben oder Krisensituationen eintreten. Es handelt sich vielfach um Personen, welche vom Fachbereich Administrative Unterstützung betreut werden.	Richtwert: 2 - 4 Beratungsgespräche pro Jahr
3	Tief	Tief	Die Klientinnen und Klienten dieser Gruppe verfügen über geringe Ressourcen und wenig Kooperationsbereitschaft. Es handelt sich oft um Personen mit chronifizierten Problemlagen. Fortschritte sind aufgrund der schwierigen Ausgangslage nur mit einem sehr hohen und angesichts der knappen Personalressourcen nicht vertretbaren Aufwand zu erreichen, wobei die Erfolgsaussichten wegen der geringen Kooperationsbereitschaft als gering anzusehen sind. Es drängt sich deshalb eine <b>geringe Beratungsintensität</b> und eine tendenziell auf administrative und finanzielle Fragen begrenzte Unterstützung auf. Es handelt sich vielfach um Personen, welche vom Fachbereich Administrative Unterstützung betreut werden. Wegen der geringen Beratungsintensität bei dieser Gruppe können Ressourcen eingespart und für andere Klientinnen und Klienten eingesetzt werden.	Richtwert: 2 - 4 Beratungsgespräche pro Jahr
4	Hoch	Tief	Obschon der Klient oder die Klientin über gute eigene Ressourcen verfügt, gestaltet sich die Beratung und Betreuung wegen der ungenügenden Kooperationsbereitschaft schwierig. Der Sozialdienst muss einen <b>erheblichen Beratungsaufwand</b> leisten. Die Arbeit wird in der Regel auf einzelne Themenbereiche fokussiert, wobei vor allem auf die Aktivierung der Kooperationsbereitschaft hingearbeitet wird. Eine hohe Beratungsintensität drängt sich in Einzelfällen auch aus Gründen der Missbrauchsprävention auf.	Richtwert: Mindestens 9 Beratungsgespräche pro Jahr

## Organisation, methodische Grundprinzipien und Fallsteuerung im Sozialdienst der Stadt Bern

Die Zuteilung der Klientinnen und Klienten in eine Gruppe und die Beratungsintensität werden flexibel und angepasst auf die **Verhältnisse im Einzelfall** gehandhabt. So muss beispielsweise bei einem jungen Erwachsenen auch bei geringer Kooperationsbereitschaft und wenig vorhandenen Ressourcen intensiv auf eine berufliche Integration hingearbeitet werden. Hingegen können bei älteren Personen mit langjährigem Drogenkonsum die Beratungsleistungen des Sozialdienstes eingeschränkt werden.

## 5. Fallbelastung und Ressourcenzuteilung

Für die Fallbelastung pro 100%-Stelle werden folgende Richtwerte festgelegt:

Fachbereich	Fallbelastung (Richtwerte)	
Intake	25 Abklärungen	pro 100%-Stelle Sozialarbeiter/in (davon ca. 15 Dossiers mit Budgetauszahlung)
Junge Erwachsene	70-90 Dossiers	pro 100%-Stelle Sozialarbeiter/in
Beratung	80-100 Dossiers	pro 100%-Stelle Sozialarbeiter/in
Existenzsicherung	120-140 Dossiers	pro fallführende/n Mitarbeiter/in <sup>6</sup>
Suchthilfe	80-100 Dossiers	pro 100%-Stelle Sozialarbeiter/in

Mit einer reduzierten Dossierbelastung im Fachbereich Junge Erwachsene wird eine besonders intensive Begleitung der Ausbildung bzw. der beruflichen Integration ermöglicht. Die Dossierbelastung im Intake weicht wegen der besonders intensiven Abklärungsphase deutlich von den übrigen Fachbereichen ab.

Die Zuteilung der Personalressourcen auf die verschiedenen Fachbereiche ergibt sich aus den obigen Richtwerten und basiert auf den kantonalen Vorgaben. Sobald der vorgegebene Rahmen der Fallbelastung nicht mehr eingehalten ist, werden Ressourcen innerhalb des Sozialdienstes verschoben, allenfalls werden zusätzliche Anstellungen vorgenommen. Die Ressourcenzuteilung wird für alle Fachbereiche monatlich erfasst. Die Ressourcenzuteilung wird einmal pro Jahr überprüft.

---

<sup>6</sup> In diesem Fachbereich übernehmen auch Personen ohne Ausbildung in Sozialarbeit die Fallführung. Für schwierige Fälle und Kriseninterventionen steht aber auch hier ausgebildetes Fachpersonal zur Verfügung.

## 6. Inkrafttreten und Evaluation

Das vorliegende Konzept wird regelmässig überprüft und bei Bedarf angepasst. Eine erste Evaluation, welche vor allem auf die Fallbelastungsrichtwerte fokussiert, erfolgt nach Ablauf eines Jahres.

Das Konzept wird auf den 1. April 2012 in Kraft gesetzt.

Bern, 14. Dezember 2011



Dr. Felix Wolffers  
Leiter Sozialamt

Visiert von der Direktorin BSS am 14.12.2011

Beilage: Organigramm