

Evaluation der Wirkung der Sozialberatung der Pro Senectute

Bericht zuhanden der Pro Senectute Schweiz

Luzern, den 23. August 2024



| Autorinnen und Autoren

Franziska Müller

Kristin Thorshaug

Matthias von Bergen

Charlotte Schwegler

Tatiana Hostettler

| INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung AG

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

Rue de Bourg 27

CH-1003 Lausanne

Tel +41 (0)21 310 17 90

www.interface-pol.ch

| Berner Fachhochschule BFH

Soziale Arbeit

Hallerstrasse 10,

CH-3012 Bern

Tel +41 (0)31 848 36 00

www.bfh.ch/soziale-arbeit

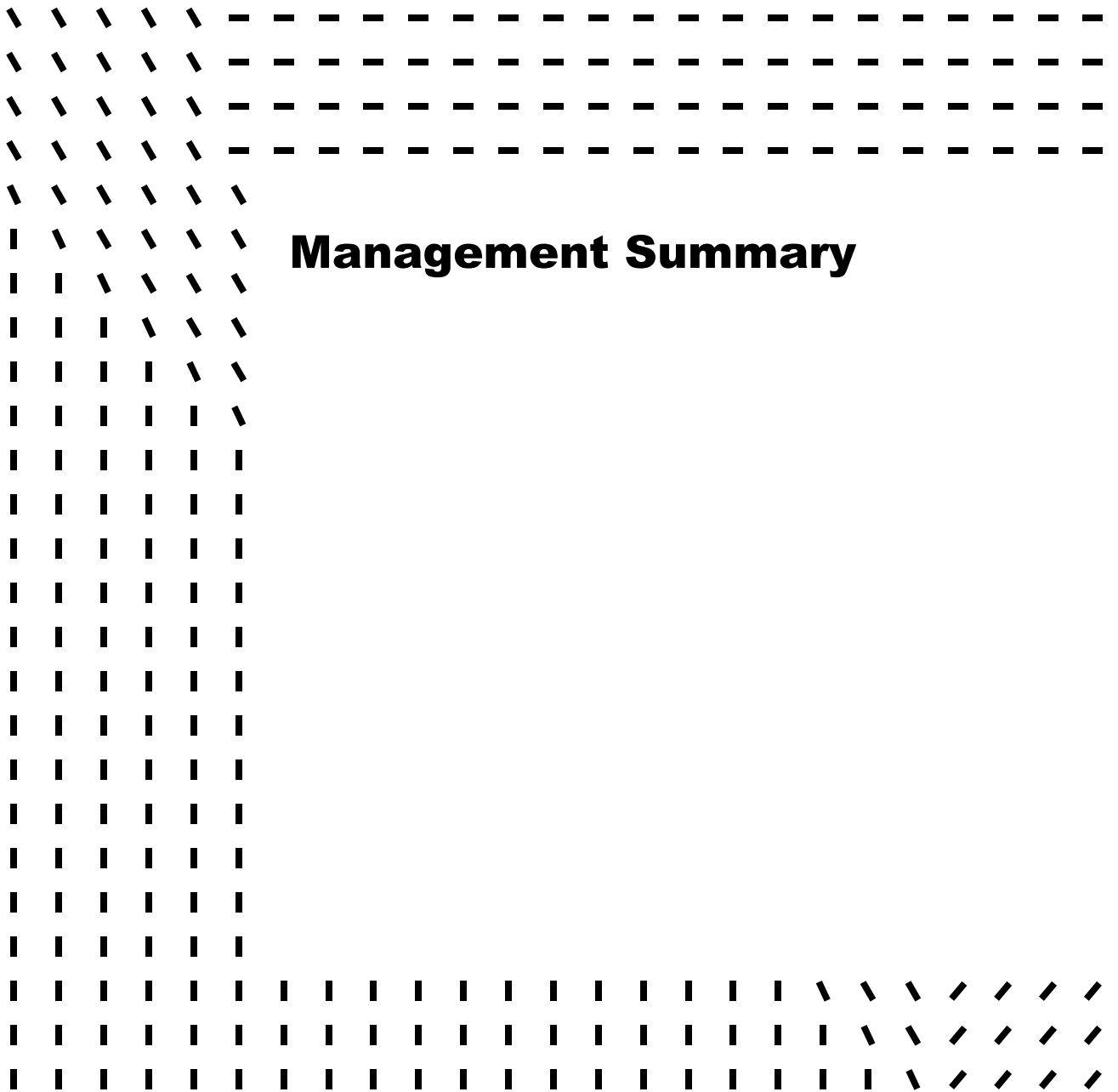
| Auftraggeber

Pro Senectute Schweiz

| Zitiervorschlag

Müller, Franziska; Thorshaug, Kristin; von Bergen, Matthias; Schwegler, Charlotte; Hostettler, Tatiana (2024): Evaluation der Wirkung der Sozialberatung der Pro Senectute, Bericht zuhanden der Pro Senectute Schweiz, Interface Politikstudien Forschung Beratung und Berner Fachhochschule, Luzern und Bern.

Management Summary	4
Ausgangslage	5
Gegenstand und methodischen Vorgehen	5
Zentrale Erkenntnisse	5
Empfehlungen	6
1. Einleitung	7
1.1 Ausgangslage	8
1.2 Evaluationsgegenstand und Evaluationsfokus	8
1.3 Methodisches Vorgehen	9
1.4 Aufbau des Berichts	13
2. Konzeptionelle Grundlagen, Ressourcen und Organisation der Sozialberatung	14
2.1 Konzeptionelle Grundlagen	15
2.2 Finanzielle und personelle Ressourcen	17
2.3 Organisation und Prozesse der Sozialberatung	19
3. Leistungserbringung der Sozialberatung	23
3.1 Leistungserbringung	24
3.2 Qualitätssicherung und -entwicklung der Sozialberatung	37
4. Wirkung der Sozialberatung	41
4.1 Wirkungen auf persönliche und soziale Situation	42
4.2 Wirkungen auf finanzielle Situation und Wohnsituation	49
5. Fazit und Empfehlungen	56
5.1 Fazit und Empfehlungen zu Konzeption und Organisation	57
5.2 Fazit und Empfehlungen zu Leistungserbringung, Qualitätssicherung und -entwicklung	60
5.3 Fazit zur Wirkungsentfaltung der Sozialberatung	62
Anhang	64
A 1 Interviews Fachpersonen PSO	65
A 2 Interviews Stakeholder	65
A 3 Erhebungsinstrumente	66
A 4 Erhebungsraster	91



Ausgangslage

Gestützt auf Art. 101^{bis} des Bundesgesetzes über die Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHVG) hat das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) mit der privaten, gemeinnützigen Stiftung Pro Senectute Schweiz einen Vertrag über die Ausrichtung von Finanzhilfen abgeschlossen. Mit dem Vertrag erhält Pro Senectute Schweiz den Auftrag, die Autonomie und Unabhängigkeit von älteren Menschen zu fördern. Die Finanzhilfen decken drei Leistungsbereiche ab: 1) «subventionierte Aufgaben im Bereich der Koordination und Entwicklung»; 2) «quantifizierbare Dienstleistungen» und 3) «Projekte». Zum Leistungsbereich «quantifizierbare Dienstleistungen» gehört die *Sozialberatung*. Das Beratungsangebot richtet sich sowohl an ältere Menschen als auch an deren Bezugspersonen und umfasst Fragen zu Finanzen, Recht, Lebensgestaltung, Vorsorge und Wohnen, Gesundheit sowie Betreuung und Pflege. Pro Senectute Schweiz hat Interface Politikstudien Forschung Beratung mit der Evaluation der Sozialberatung in der Vertragsperiode 2022–2025 mandatiert.

Gegenstand und methodischen Vorgehen

Gegenstand der Evaluation ist die Sozialberatung, die in den 130 Beratungsstellen der 24 Pro Senectute Organisationen (PSO) durchgeführt wird. Der Schwerpunkt der Evaluation liegt auf dem Output und dem Outcome der Sozialberatung in den Jahren 2022 und 2023. Um die Heterogenität des Untersuchungsgegenstands angemessen zu erfassen, wurde in der Evaluation ein methodisches Vorgehen verwendet, das einen Blick in die Breite mit einer vertieften Analyse kombinierte, sowie verschiedene Perspektiven einholte (Innensicht, Betroffenensicht und Aussensicht). Die Evaluation bestand aus insgesamt sechs Datenerhebungsmodulen: Analyse von Kennzahlen, Onlinebefragung von Fachpersonen der Sozialberatung, vertiefende Analyse in sechs PSO, schriftliche Befragung von Klienten/-innen der Sozialberatung, vertiefende Fallporträts von Klienten/-innen sowie Interviews mit Stakeholdern der Sozialberatung in den Einzugsgebieten von sechs PSO.

Die empirischen Arbeiten der Evaluation wurden im Zeitraum zwischen Sommer 2023 und Februar 2024 durchgeführt. Beurteilungsgrundlage bildeten die Ziele der Sozialberatung gemäss den konzeptionellen Grundlagen, insbesondere den Leistungs- und Wirkungszielen für die Vertragsperiode 2022–2023. Weiter wurden zusätzliche Indikatoren, welche aus Sicht der Evaluation von Interesse sind, definiert.

Zentrale Erkenntnisse

Konzeption und Organisation der Sozialberatung

- Erfolgreiche Positionierung der Sozialberatung in der Angebotslandschaft als DIE Anlaufstelle im Alter
- Hohe Fachkompetenz zum Thema Alter
- Hoher Bekanntheitsgrad

- Kaum Doppelspurigkeit zwischen den Angeboten der PSO und weiteren Anbietern im Altersbereich. Die Angebote ergänzen sich gegenseitig.
- Vereinzelt gewisser Abgrenzungs- und Abstimmungsbedarf mit Beratungsangeboten von grösseren Gemeinden
- Umsetzung identischer Kernprozesse in sehr unterschiedlich ausgestalteten Organisationsstrukturen:
- Geeignete Zuständigkeiten und Abläufe
- Hoher Vernetzungsgrad und weitgehend gute Zusammenarbeit, Optimierungspotenzial an der Schnittstelle «Pflege und Betreuung»
- Erschwernisse durch Datenschutz
- Variierende Einnahmequellen
- Mehrheitlich negatives Betriebsergebnis der Sozialberatung
- Hohe und in der Tendenz steigende Belastung der Fachpersonen

Leistungserbringung

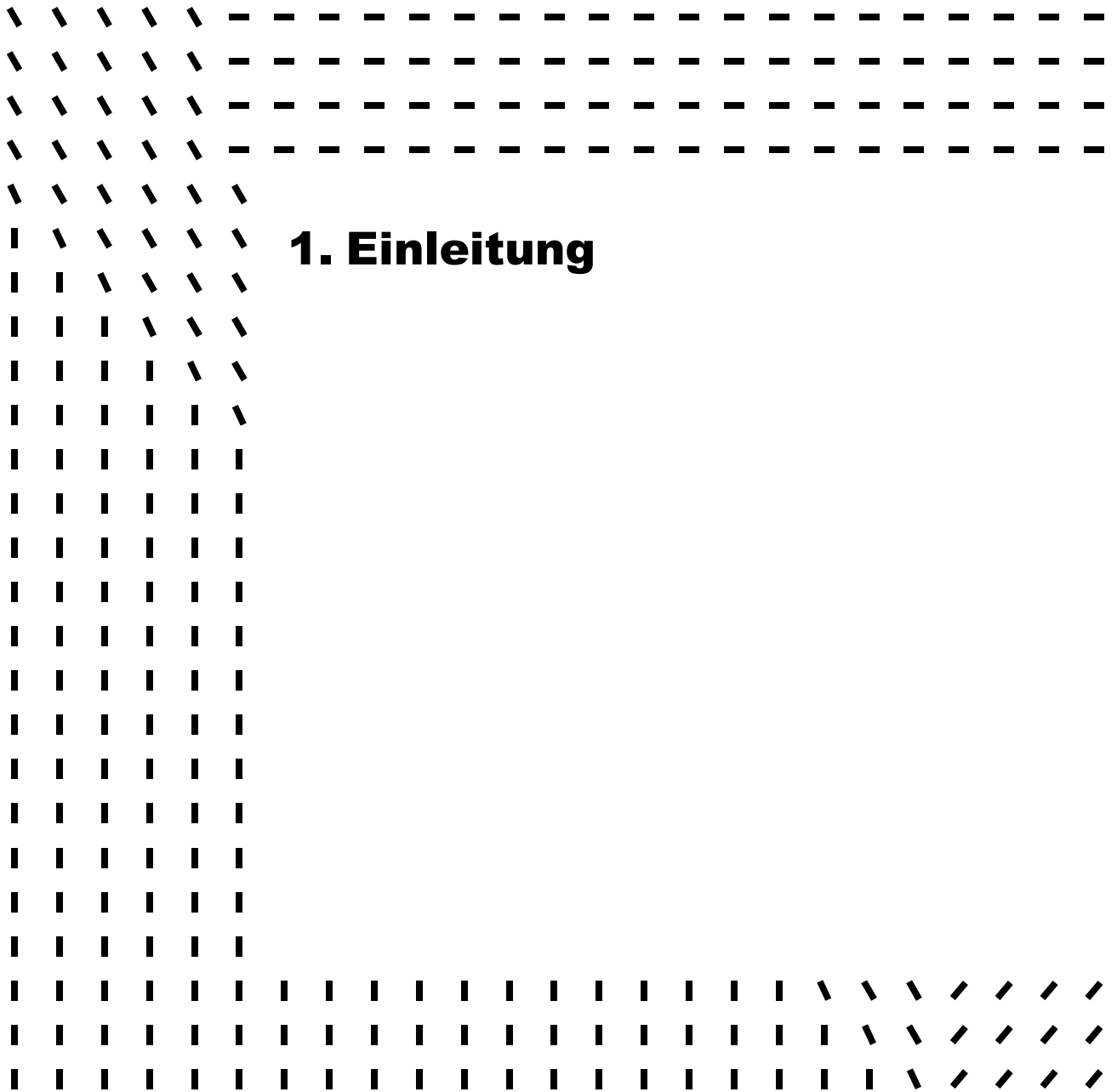
- Über 60'000 Klienten/-innen in der individuellen Sozialberatung im Jahr 2023
- Steigende Beratungsstunden, über 240'000 abrechenbare Stunden im Jahr 2023 (im Durchschnitt rund 4 Stunden pro Klient/-in im Jahr 2023)
- Geringere Nachfrage in ländlichen Gebieten
- Bedarf scheint aktuell noch gedeckt jedoch ansteigend
- Vielfältige Beratungsformen und gute Vernetzung fördern Zugänglichkeit
- Entwicklungspotenzial hinsichtlich Unterstützungsmassnahmen zur Erreichung vulnerabler Gruppen
- Bedarfsgerechte und zielorientierte Leistungserbringung
- Hohe Zufriedenheit der Klienten/-innen mit der Leistungserbringung
- Anforderung bezüglich der Qualifikation der Mitarbeitenden sind erfüllt
- Weiterbildungen und Fallbesprechungen als zentrale Massnahmen des Qualitätsmanagements

Wirkungsentfaltung der Sozialberatung

- Hohe Zufriedenheit der Klienten/-innen mit den Wirkungen der Sozialberatung
- Materielle Absicherung als zentrale Wirkungsdimension
- Soziale Situation und Wohnsituation als nachgelagerte Wirkungsdimensionen
- Hinweise auf längerfristiges Wirkungspotenzial dank Stärkung der Selbstständigkeit

Empfehlungen

- Empfehlung A: Am Puls und anpassungsfähig bleiben
- Empfehlung B: Stärkung der interdisziplinären Netzwerke und Kooperationen, insbesondere an der Schnittstelle zu Pflege und Betreuung
- Empfehlung C: Breitere finanzielle Abstützung anstreben
- Empfehlung D: Investition in Personalgewinnung und -entwicklung
- Empfehlung E: Niederschwelligkeit der Sozialberatung mit gezielten Massnahmen fördern
- Empfehlung F: Sozialraumorientiertes Angebot stärken
- Empfehlung G: Ausbau der Massnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung
- Empfehlung H: Fortführung der Finanzierung der Sozialberatung und der individuellen Finanzhilfe



1.1 Ausgangslage

Gestützt auf Art. 101^{bis} des Bundesgesetzes über die Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHVG) hat das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) mit der privaten, gemeinnützigen Stiftung Pro Senectute Schweiz einen Vertrag über die Ausrichtung von Finanzhilfen abgeschlossen. Mit dem Vertrag erhält Pro Senectute Schweiz den Auftrag, die Autonomie und Unabhängigkeit von älteren Menschen zu fördern. Die Finanzhilfen decken drei Leistungsbereiche ab: 1) «subventionierte Aufgaben im Bereich der Koordination und Entwicklung»; 2) «quantifizierbare Dienstleistungen» und 3) «Projekte».

Zum Leistungsbereich «quantifizierbare Dienstleistungen» gehört die *Sozialberatung*. Das Beratungsangebot richtet sich sowohl an ältere Menschen als auch an deren Bezugspersonen und umfasst Fragen zu Finanzen, Recht, Lebensgestaltung, Vorsorge und Wohnen, Gesundheit sowie Betreuung und Pflege. Die Sozialberatung soll niederschwellig und kostenlos zugänglich sein und umfasst Einzel-, Paar- und Gruppenberatung sowie Coaching. Durchgeführt wird die Beratung von qualifizierten Fachpersonen, die die Fallverantwortung tragen und bei Bedarf den Kontakt mit anderen Stellen koordinieren. Ziel der Sozialberatung ist es, die Handlungsfähigkeit von Menschen mit Altersrenten der Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHV) oder der beruflichen Vorsorge (BVG) in verschiedenen Problemsituationen (wieder) herzustellen und zu erhalten. Das Beratungsangebot soll insbesondere vulnerable Zielgruppen berücksichtigen. Pro Senectute definiert Vulnerabilität als die durch ein fehlendes Kapital (ökonomisch, kulturell, sozial, physisch-psychisch) bedingte Verletzlichkeit oder Verwundbarkeit im gesellschaftlichen Raum.¹ Die Sozialberatung zielt insbesondere darauf ab, die Vulnerabilität als Folge von Armut und mangelnder Bildung (d.h. mangelndes sozioökonomisches Kapital) zu reduzieren. Jedoch kann die Sozialberatung auch in den Bereichen des kulturellen und des körperlichen Kapitals Unterstützung leisten.² Die Sozialberatung wird in 130 Beratungsstellen in 22 kantonalen und zwei interkantonalen Organisationen von Pro Senectute (PSO) angeboten.

Für die Vertragsperiode 2022–2025 haben das BSV und Pro Senectute Schweiz vereinbart, eine Evaluation der Wirkung der Sozialberatung durchzuführen. Pro Senectute Schweiz hat Interface Politikstudien Forschung Beratung mit dieser Evaluation mandatiert.

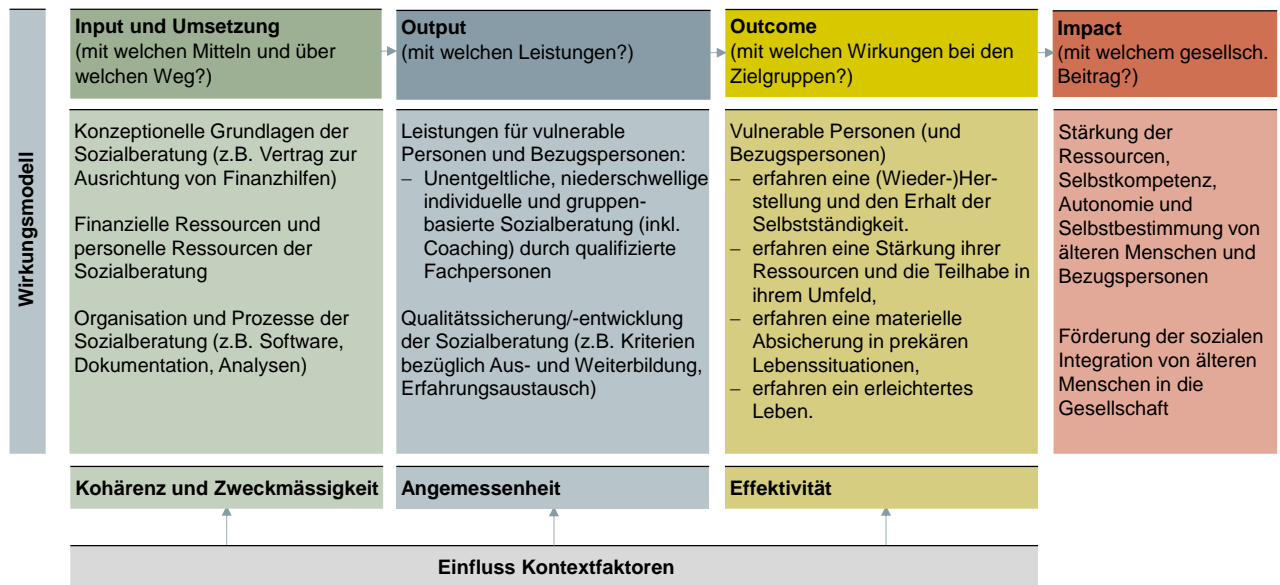
1.2 Evaluationsgegenstand und Evaluationsfokus

Gegenstand der Evaluation ist die Sozialberatung, die in den 130 Beratungsstellen der 24 Pro Senectute Organisationen (PSO) durchgeführt wird. In Darstellung D 1.1 veranschaulichen wir das Wirkungsmodell der Sozialberatung der Pro Senectute.

¹ Vgl. Pro Senectute Schweiz (2014): Konzept Vulnerabilität. Zürich, Pro Senectute Schweiz.

² Vgl. Gasser, Nadja; Knöpfel, Carlo; Seifert, Kurt (2015): Erst agil, dann fragil. Übergang vom «dritten» zum «vierten» Lebensalter bei vulnerablen Menschen. Zürich, Pro Senectute Schweiz.

D 1.1: Wirkungsmodell der Sozialberatung der Pro Senectute (Leistungserbringung bis Ende 2023)



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf dem Pflichtenheft der Evaluation und Unterlagen von Pro Senectute Schweiz.

Der Schwerpunkt der Evaluation liegt auf dem Output und dem Outcome der Sozialberatung in den Jahren 2022 und 2023:

1. Ein erster Fokus liegt auf der Prüfung der *Angemessenheit des Outputs*, das heisst auf der Sozialberatung, die von vulnerablen Personen und deren Bezugspersonen in Anspruch genommen wird.
2. Ein zweiter Fokus liegt auf der *Effektivität der Outcomes*, das heisst auf den Wirkungen der Sozialberatung bei den vulnerablen Personen und deren Bezugspersonen.
3. Zusätzlich zu diesen Schwerpunkten untersucht die Evaluation die *Kohärenz des Inputs* im Hinblick auf eine adäquate Leistungserbringung, das heisst die organisatorische Ausgestaltung, die konzeptionellen Grundlagen und die Ressourcen der Sozialberatung sowie die *Zweckmässigkeit der Umsetzung*, das heisst die Organisation und die Prozesse der Sozialberatung, die den Rahmen für die Leistungserbringung und deren Auswirkungen bilden. Mögliche beeinflussende *Kontextfaktoren* sind zum einen organisatorischer Art (z.B. Grösse und Anzahl der Beratungsstellen der PSO) zum anderen regionaler Art (z.B. Einzugsgebiet, Angebotslandschaft, Finanzierungsmöglichkeiten).


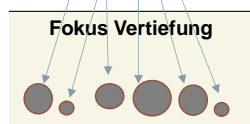
1.3 Methodisches Vorgehen

Die empirischen Arbeiten der Evaluation wurden im Zeitraum zwischen Sommer 2023 und Februar 2024 durchgeführt. Beurteilungsgrundlage bildeten die Ziele der Sozialberatung gemäss den konzeptionellen Grundlagen, insbesondere den Leistungs- und Wirkungszielen für die Vertragsperiode 2022-2023. Die Leistungs- und Wirkungsindikatoren 2024/2025 wurden da, wo zweckmässig, zur Konkretisierung der Leistungs- und Wirkungsindikatoren 2022/2023 herbeigezogen (in besondere beim Outcome, da hier für 2022/23 keine Indikatoren definiert waren). Weiter wurden zusätzliche Indikatoren, welche aus Sicht der Evaluation von Interesse sind, definiert. Der Erhebungsraster mit den Zielen der Sozialberatung entlang der verschiedenen Stufen der Wirkungsentfaltung sowie die dazugehörigen Indikatoren sind im Anhang A 4 aufgeführt.

Um die Heterogenität des Untersuchungsgegenstands angemessen zu erfassen, wurde in der Evaluation ein methodisches Vorgehen verwendet, das einen Blick in die Breite mit

einer vertieften Analyse kombinierte. Die Evaluation bestand aus insgesamt sechs Datenerhebungsmodulen, die in Darstellung D 1.2 aufgeführt sind.

D 1.2: Datenerhebungsmodule der Evaluation

	Innensicht (PSO)	Betroffenensicht (Klienten/-innen und Angehörige)	Aussensicht (Akteure der Sozialberatung)
Fokus Breite 	<ul style="list-style-type: none"> – Modul 1: Analyse der Kennzahlen der Sozialberatung in allen PSO – Modul 2: Schweizweite Online-Befragung der Fachpersonen der Sozialberatung in allen PSO 	<ul style="list-style-type: none"> – Modul 4: Schweizweite schriftliche Befragung von ca. 5'000 Klienten/-innen der Sozialberatung 	
Fokus Vertiefung 	<ul style="list-style-type: none"> – Modul 3: Vertiefende Analyse und Interviews in sechs PSO 	<ul style="list-style-type: none"> – Modul 5: Vertiefende Interviews mit Klienten/-innen in sechs PSO 	<ul style="list-style-type: none"> – Modul 6: Interviews mit Stakeholdern der Sozialberatung in den Einzugsgebieten von sechs PSO

Quelle: Darstellung Interface.

I Innensicht PSO

Modul 1: Analyse der Kennzahlen der Sozialberatung

Im Modul 1 wurden Kennzahlen der Sozialberatung analysiert. Im Zentrum der Analyse standen einerseits Fragen zu den finanziellen und personellen Ressourcen der Sozialberatung. Zu diesem Zweck wurde die Kostenrechnung der Sozialberatung im Jahr 2022 (insgesamt und für die einzelnen PSO) vertieft analysiert. Andererseits wurden Daten zu den durchgeführten Sozialberatungen der PSO ausgewertet. Dazu wurden die über Pro Senectute Schweiz verfügbaren Statistiken der einzelnen PSO im Bereich der Sozialberatung für die Jahre 2022 und 2023 analysiert.

Modul 2: Online-Befragung von Fachpersonen der Sozialberatung

Im Modul 2 wurden alle Fachpersonen der Sozialberatung zur Teilnahme an einer Online-Befragung eingeladen. Im Zentrum der Befragung standen die Einschätzungen der Fachpersonen aus einer «Innensicht» zur Organisation, zu den Abläufen und Inhalten der Sozialberatung, zur Qualität der erbrachten Leistungen, zur Erreichung der Zielgruppe und zu den Auswirkungen auf die Klienten/-innen. Der Versand der Online-Befragung erfolgte durch Interface im Oktober 2023. Die Einladung zur Teilnahme an der Befragung wurde an insgesamt 318 Personen verschickt, die zum Zeitpunkt der Einladung in der Sozialberatung als Fachpersonen tätig waren. Insgesamt nahmen 249 Fachpersonen an der Befragung teil, was einer Rücklaufquote von 78 Prozent entspricht. Die Rücklaufquote der einzelnen PSO variiert zwischen 33 und 100 Prozent. Zur Untersuchung von regionalen Unterschieden³, wurden Mittelwertvergleiche⁴ durchgeführt. Bei signifikanten Unterschieden wird im Kapitel 3 darauf hingewiesen.

³ Die Regionen setzen sich aus Nordwestschweiz (PSO Aargau, beider Basel, Bern und Solothurn), Ostschweiz (PSO Appenzell Ausserrhoden, Appenzell Innerrhoden, Glarus, Graubünden, St. Gallen, Schaffhausen, Thurgau und Zürich), Westschweiz und Tessin (PSO Arc Jurassien, Genève, Fribourg, Ticino, Vaud und Valais) und Zentralschweiz (PSO Luzern, Nidwalden, Obwalden, Schwyz, Uri und Zug).

⁴ Die Mittelwertvergleiche wurden mittels Varianzanalyse durchgeführt. Als Signifikanzniveau wurde 0,005 verwendet. Antwortkategorien wie «Weiss nicht» und «Das war kein Thema» wurden bei den Analysen als fehlende Werte definiert.

Modul 3: Vertiefende Analyse in sechs PSO

Für das Modul 3 wurden sechs PSO ausgewählt, welche die Vielfalt der Sozialberatung der Pro Senectute möglichst gut abbilden. Die Auswahl erfolgte anhand der Kriterien Sprachregion, Grösse und Finanzierungsstruktur. In die Befragung einbezogen wurden schliesslich die PSO von Appenzell-Ausserrhododen, Schaffhausen, Luzern, Bern, Genf und vom Tessin. In jeder PSO wurde eine Beratungsstelle bestimmt und in dieser jeweils zwei qualitative Interviews geführt: ein Interview mit einer Leitungsperson aus dem Bereich Sozialberatung sowie ein Gruppeninterview mit Mitgliedern des Beratungsteams.⁵ Insgesamt wurden zwölf Interviews geführt (vgl. Übersicht im Anhang A 1). Inhaltlich ging es dabei – gleichsam aus einer «Innensicht» – insbesondere um die Wahrnehmung der Kohärenz der konzeptionellen und organisatorischen Ausrichtung und der Leistungserbringung sowie um die Einschätzung der Wirkungen der Sozialberatung auf die Klienten/-innen.

I Betroffenen-sicht*Modul 4: Schriftliche Befragung von Klienten/-innen der Sozialberatung*

Um die «Betroffenensicht» der Sozialberatung zu erheben, wurden im Modul 4 die Klienten/-innen der Sozialberatung schriftlich befragt. Im Zentrum der Befragung standen Fragen zum Zugang, zum Ablauf, zum Nutzen sowie zur Zufriedenheit mit der Sozialberatung. Befragt wurden sowohl ältere Personen als auch betreuende Bezugspersonen. Die Befragung fand primär als Papierbefragung statt. Auf dem Fragebogen war ein QR-Code/Link integriert, falls die Klienten/-innen den Fragebogen lieber online ausfüllen wollten.⁶ Die Fragebogen wurden innerhalb der PSO von den Fachpersonen Sozialberatung gegen Ende beziehungsweise bei Abschluss der Beratung an Klienten/-innen ausgehändigt.⁷ Ziel der Befragung war es, mindestens 1'000 ausgefüllte Fragebogen zu erhalten. Bei einer Annahme, dass mindestens 20 Prozent der Klienten/-innen die Fragen beantworten würden, wurden 5'000 Fragebogen abgestuft nach durchschnittlicher Anzahl Klienten/-innen an die PSO verteilt. Von November 2023 bis Mitte Januar 2024 verteilten die Fachpersonen Sozialberatung die ihnen vorliegenden Kuverts bei jedem Abschluss einer Beratung. Am Ende des Befragungszeitraums hatten 1'557 Klienten/-innen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 31 Prozent. Die wichtigsten Merkmale der Stichprobe sind in Darstellung D 1.3 aufgeführt.

⁵ Es wurden die folgenden Beratungsstellen in die Befragung einbezogen: Herisau (AR), Schaffhausen (SH), Luzern (LU), Thun/Berner Oberland (BE), Genf (GE) und Balerna/Mendrisiotto (TI). Die Interviews wurden mehrheitlich online geführt.

⁶ 88 Klienten/-innen haben die Online-Version des Fragebogens genutzt.

⁷ Der Inhalt der Befragungskuverts, der Interface den PSO in gedruckter Form zukommen liess, erfolgte je nach Sprachregion auf Deutsch, Französisch oder Italienisch. Der Fragebogen stand den Fachpersonen Sozialberatung via Extranet in sechs weiteren Sprachen zur Verfügung: albanisch; englisch, portugiesisch, serbokroatisch, spanisch und türkisch. Sechs Fragebogen wurden in einer dieser anderen Sprachen ausgefüllt.

D 1.3: Merkmale der Befragung-Teilnehmenden

<i>Merkmal</i>	<i>Kategorie</i>	<i>Rücklauf</i>
Zielgruppe (n = 1'313)	Ältere Person (hat Sozialberatung alleine, mit Partner/-in oder in Begleitung einer Bezugsperson besucht)	84% (n = 1'101)
	Betreuende Bezugsperson (hat Sozialberatung alleine besucht)	16% (n = 212)
Alter (n = 1'523)	Jünger als 60 Jahre	7% (n = 99)
	Zwischen 60 und 64 Jahre	9% (n = 146)
	Zwischen 65 und 74 Jahre	39% (n = 590)
	Zwischen 75 und 84 Jahre	36% (n = 552)
	85 Jahre oder älter	9% (n = 136)
Geschlecht (n = 1'496)	Weiblich	68% (n = 1'017)
	Männlich	32% (n = 476)
	Anderes	0,2% (n = 3)
Region (n = 1'536)	Nordwestschweiz	26% (n = 402)
	Ostschweiz	27% (n = 415)
	Westschweiz und Tessin	33% (n = 507)
	Zentralschweiz	14% (n = 212)

Quelle: Befragung der Klienten/-innen der Sozialberatung, Interface 2023/2024.

Zur Untersuchung von Gruppenunterschieden, wurden Mittelwertvergleiche⁸ durchgeführt. Überprüft wurden gruppenbezogene Unterschiede in Bezug auf Alter, Geschlecht, Region und Dauer der Beratung. Bei signifikanten Unterschieden wird im Kapitel 3 darauf hingewiesen.

Modul 5: Vertiefende Fallporträts von Klienten/-innen

Um die Ergebnisse der quantitativen Befragung der Klienten/-innen zu vertiefen wurden acht leitfadengestützte, telefonische Interviews mit Klienten/-innen der Sozialberatung durchgeführt. Die Bereitschaft zur Teilnahme wurde bereits im Rahmen der schriftlichen Befragung abgefragt. Aus den Interviewprotokollen wurden acht Fallporträts erstellt, die in anonymisierter Form den Ablauf und die Wirkungsentfaltung der Sozialberatung illustrieren.

I Aussensicht**Modul 6: Interviews mit Stakeholdern der Sozialberatung in den Einzugsgebieten von sechs PSO**

Um eine Aussensicht auf die Sozialberatung der Pro Senectute zu erhalten, wurden in den Regionen der sechs ausgewählten PSO-Beratungsstellen je zwei Interviews mit wichtigen Stakeholdern geführt, die mit den Beratungsstellen in Kontakt stehen und

⁸ Die Mittelwertvergleiche wurden mittels Varianzanalyse durchgeführt. Als Signifikanzniveau wurde 0,005 verwendet. Antwortkategorien wie «Weiss nicht» und «das war kein Thema» wurden bei den Analysen als fehlende Werte definiert.

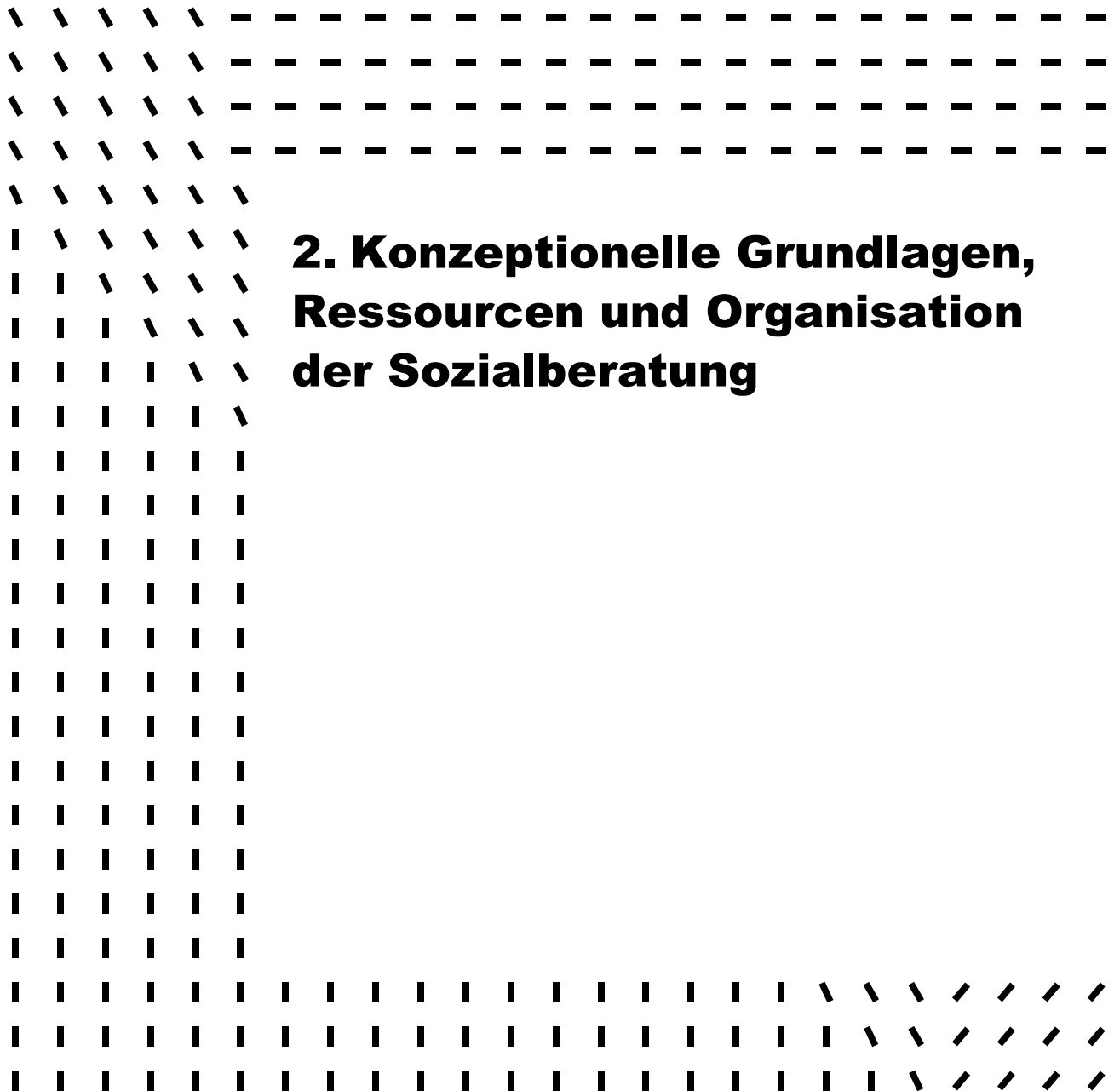
die das Angebot der Pro Senectute kennen. Dabei wurde darauf geachtet, die Breite der unterschiedlichen Partner der Sozialberatung der Pro Senectute möglichst umfassend abzubilden. Die Hinweise auf die einzelnen Stakeholder ergaben sich aus den Interviews mit den Beratungsstellen, die im Modul 3 geführt wurden. Befragt wurden Vertretende der folgenden zwölf Institutionen und Organisationen (vgl. die Übersicht zu den Interviewpartnern/-innen im Anhang A 2):

- AHV-Ausgleichskasse eines Kantons
- Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) eines Kantons
- Sozialamt eines Kantons
- Alters- und Pflegeheime (zwei Vertreterinnen, via Curaviva eines Kantons)
- Spitex-Organisation
- Sozialdienst eines Spitals
- Anlaufstelle Alter einer Stadt
- Koordinationsstelle Alter einer grösseren Gemeinde
- Regionaler Sozialdienst (ländliches Einzugsgebiet)
- Schuldenberatung
- Beratungsstelle eines kirchlichen Hilfswerks
- Beratungsstelle einer Gesundheitsliga

Der Fokus der Interviews lag auf möglichen Synergien und allfälligen Doppelspurigkeiten oder der Konkurrenz zwischen der Sozialberatung der Pro Senectute und anderen Angeboten. Gefragt wurde auch nach dem Mehrwert der Sozialberatung und nach der Einschätzung der Wirkungen der Sozialberatung.

1.4 Aufbau des Berichts

Der Bericht ist wie folgt gegliedert. In Kapitel 2 werden die Ergebnisse zum Input und zur Umsetzung der Sozialberatung dokumentiert. Kapitel 3 wird die Leistungserbringung beschrieben und Kapitel 4 fokussiert auf deren Wirkungsentfaltung. In den Kapiteln wird jeweils zu Beginn der Gegenstand beschrieben und in der Folge dessen Beurteilung, soweit erhoben, aus den verschiedenen Perspektiven (Innensicht, Betroffenen-sicht und Aussensicht) aufgeführt. Im Kapitel 5 folgt schliesslich ein Fazit sowie die Darlegung von Empfehlungen aus Sicht der Evaluation.



2. Konzeptionelle Grundlagen, Ressourcen und Organisation der Sozialberatung

Dieses Kapitel legt die Ergebnisse betreffend Input und die Umsetzung der Sozialberatung dar. Es wird auf die konzeptionellen Grundlagen, die finanziellen und personellen Ressourcen sowie auf die Organisation und die Prozesse der Sozialberatung eingegangen.

2.1 Konzeptionelle Grundlagen

In diesem Abschnitt werden die konzeptionellen Grundlagen der Sozialberatung aufgeführt. Die Beurteilung ihrer Zweckmässigkeit wird im Anschluss aus Sicht der befragten Fachpersonen der Sozialberatung sowie der interviewten Stakeholder dargelegt.

2.1.1 Darlegung der konzeptionellen Grundlagen

Die inhaltliche Ausrichtung der Sozialberatung basiert auf den Vereinbarungen im Vertrag zur Ausrichtung von Finanzhilfen zwischen Pro Senectute Schweiz und dem BSV. Im Anhang 1 dieses Vertrags werden die zu erbringenden Leistungen sowie die Zielgruppe und Ziele der Sozialberatung beschrieben. Im Ziel- und Indikatorenkatalog sowie in der begleitenden Vollzugshilfe zum Ziel- und Indikatorenkatalog für die Jahre 2022–2023 werden die Rahmenbedingungen der Leistungserbringung vertieft erläutert und die Ziele in Leistungs-, Qualitäts- und Wirkungsziele sowie Indikatoren aufgeschlüsselt.

2.1.2 Innensicht PSO

In der Online-Befragung wurden die Fachpersonen gefragt, ob ihnen konzeptionelle Grundlagen der Sozialberatung zur Verfügung stehen. 83 Prozent der befragten Fachpersonen geben an, dass ihnen der Ziel- und Indikatorenkatalog für die Sozialberatung zur Verfügung steht, während 69 Prozent angeben, Zugriff auf die Vollzugshilfe zum Ziel- und Indikatorenkatalog zu haben. Von den Fachpersonen, die angeben, über den Ziel- und Indikatorenkatalog zu verfügen geben 82 Prozent an, *auch* über die Vollzugshilfe zu verfügen. Bezogen auf die Ziele und Indikatoren der Sozialberatung stimmen 80 Prozent der Fachpersonen (eher) zu, dass die Anforderungen und Vorgaben an die Sozialberatung im Ziel- und Indikatorenkatalog und der Vollzugshilfe hilfreich zusammengefasst sind. Insgesamt stimmen 94 Prozent der befragten Fachpersonen (eher) zu, dass ihre PSO über geeignete konzeptionelle Grundlagen verfügt, um eine qualitativ gute Sozialberatung zu gewährleisten.

Aus den qualitativen Interviews mit den Fachpersonen wird deutlich, dass die konzeptionellen Grundlagen weitestgehend als zweckmässig eingeschätzt werden. Praktisch einhellig nehmen die interviewten Fachpersonen die Sozialberatung der Pro Senectute als *das* Kompetenzzentrum für Fragen rund ums Alter in ihrem Kanton wahr. Die Ausrichtung des Konzepts ist in ihren Augen sinnvoll, die Sozialberatung richtig positioniert. Besonders wichtig erscheint dabei die Einbettung in ein breites, vielseitiges Angebot der Pro Senectute vor Ort, das neben der Sozialberatung insbesondere auch Leistungen wie soziale Aktivitäten, Umzugsdienst, Treuhanddienst und Kontoverwaltungen, Tageszentren oder Besuchsdienste umfassen kann. Die einzelnen Angebote unterschei-

den sich von PSO zu PSO. Die Breite und die Vielfalt des Angebots werden aber von allen Befragten als grosse Stärke der Pro Senectute beschrieben. Die Position der Pro Senectute innerhalb der Angebotslandschaft erscheint in der Wahrnehmung der Fachpersonen gefestigt. Dies wird insbesondere auf die Bekanntheit und die hohe Fachkompetenz der Sozialberatung der Pro Senectute zurückgeführt.

Die interviewten Fachpersonen sind sich einig, dass sich zwischen der Sozialberatung der Pro Senectute und den anderen Anbietern viele sinnvolle Synergien ergeben. Sie verweisen dabei insbesondere auf die gute Vernetzung mit den wichtigen Partnern. Sie nehmen diese vor allem als Multiplikator/-innen und teilweise auch als wichtige «Zugangstore» zu den eigenen Angeboten wahr. Von Doppelspurigkeiten wird kaum berichtet. Eine gewisse Konkurrenzsituation scheint teilweise am ehesten zu Beratungsangeboten von Gemeinden zu bestehen. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass hier in der Regel Absprachen erfolgt seien und dass das spezifische Wissen, etwa in Bezug auf Sozialversicherungen und Finanzen, in den Gemeinden nicht vorhanden sei. Ungenutzte Synergien und Zusammenarbeitspotenziale sehen mehrere Interviewpartner/-innen im Bereich der Kooperation mit Akteuren aus dem Gesundheitswesen (z.B. Spitex). Allerdings ergeben sich hier teilweise Hindernisse in Bezug auf die Finanzierung, da generell Betreuungsleistungen vom KVG kaum abgedeckt würden.

Als Alleinstellungsmerkmal der Sozialberatung der Pro Senectute wird am häufigsten die hohe Fachkompetenz zum Thema Alter erwähnt, insbesondere in Bezug auf Sozialversicherungen und Finanzen, aber auch im Bereich Wohnen sowie Hilfe und Pflege. Niemand sonst habe einen annähernd ähnlich guten Überblick über die bestehenden Möglichkeiten und sei so gut vernetzt. Mehrfach erwähnt wird zudem die Tatsache, dass die Leistungen der Pro Senectute kostenlos und freiwillig seien. Im Unterschied zu anderen Organisationen führt die Mehrheit der Beratungsstellen der Pro Senectute auch Hausbesuche durch. Diese würden nicht nur den Zugang zur Sozialberatung für viele schwer erreichbare Personen erleichtern, sie erlaubten auch, ein umfassendes Bild der Lebenssituation der Klienten/-innen zu bekommen.

2.1.3 Aussensicht

Die qualitativen Interviews mit den Stakeholdern zeigen ein klares Bild zur Positionierung der Sozialberatung der Pro Senectute in der Angebotslandschaft. Es herrscht Einigkeit darüber, dass die Pro Senectute ein sehr wichtiger Player in den einzelnen Kantonen ist und als eine zentrale Anlaufstelle für Menschen im Alter angesehen wird. Den meisten interviewten Stakeholdern gilt sie als *die* Spezialistin im Bereich Alter mit einem vielseitigen Angebot. Neben den Angeboten der Sozialberatung – der Sozialberatung werden insbesondere Kompetenzen zu den Themen Sozialversicherungen und Finanzen zugesprochen – werden der Treuhanddienst, administrative Unterstützung, Mahlzeitendienste, Umzugshilfen und weitere verschiedene Angebote im Bereich Freizeit und Kultur erwähnt. Die Pro Senectute ist in den Augen der Interviewpartner/-innen sowohl in der breiten Bevölkerung als auch bei den Partnerorganisationen sehr gut bekannt. Die Pro Senectute sei medial sehr präsent und gut vernetzt. Zudem sei die Pro Senectute in der Regel an den relevanten Projekten im Altersbereich beteiligt, die in den Kantonen und Gemeinden realisiert werden.

Die Sozialberatung der Pro Senectute wird von der Mehrheit der interviewten Stakeholder als ein die anderen Angebote ergänzendes Angebot wahrgenommen. Für die meisten Interviewpartner/-innen bestehen daher keine Doppelspurigkeiten. Überlappungen werden am ehesten bei Angeboten von grossen Zentrumsgemeinden gesehen, die teilweise eigene Beratungs- und Anlaufstellen betreiben. Hier sehen einzelne Bedarf nach einer besseren Abstimmung der Angebote. Mehrere Interviewpartner/-innen schätzen es aber

ausdrücklich, dass es in diesem Bereich Wahlmöglichkeiten zu unterschiedlichen Anbietern gibt.

Neben der klaren Positionierung wird auch das grosse Fachwissen als Grund für die Triage zur Sozialberatung der Pro Senectute genannt. Insbesondere Alters- und Pflegeheime sowie Spitäler, aber auch die AHV-Ausgleichskassen verweisen Betroffene und Angehörige bei finanziellen Fragen oder Beratungsthemen im Alter konsequent an die PS. Bei der Zusammenarbeit erscheint die Aufgabenteilung klar geregelt.

Aus den Interviews mit den Stakeholdern kristallisiert sich eindeutig heraus, dass das fundierte und umfassende Fachwissen im Bereich Alter als Mehrwert der Sozialberatung betrachtet wird. Neben spezifischem Fachwissen zu Sozialversicherungen, wie beispielsweise zu Ergänzungsleistungen und zur Hilflosenentschädigung, zählt auch das Wissen rund um den Erwachsenenschutz oder zu Dienstleistungsangeboten für ältere Menschen in der Region dazu. Die ganzheitliche Begleitung und Beratung von älteren Menschen wird ebenfalls als ein wichtiger Mehrwert betrachtet. Die Sozialberaterin, der Sozialberater sei eine Vertrauensperson für die älteren Menschen. Erwähnt wird zudem, dass die Sozialberatung für die älteren Menschen kostenlos ist und dass individuelle Finanzhilfen gewährt werden können. Diese stellten sicher, dass die betroffenen Personen nicht durch die Maschen fallen würden. Mehrfach wird schliesslich als Mehrwert genannt, dass die Pro Senectute über ein breites Angebot verfüge, das über die Sozialberatung hinaus gehe. Hier werden unter anderem Weiterbildungsangebote für ältere Menschen und das breite Freizeitangebot genannt. Einzelne Stimmen weisen darauf hin, dass auch schon jüngere Personen (z.B. 50- bis 65-Jährige) Beratungsangebote bräuchten, diese aber aufgrund der Vorgaben des BSV nicht geleistet werden könnten.

Mehrere Interviewpartner/-innen sind der Meinung, dass sich der Fokus der Sozialberatung der Pro Senectute künftig von der «klassischen» Vermittlung von Informationen und Auskünften weg in Richtung Begleitung, Coaching und soziale Teilhabe verschieben wird. Vor diesem Hintergrund würden auch Angebote in Zusammenarbeit mit Freiwilligen an Bedeutung gewinnen. Bei der Zielgruppe solle besonders die Stärkung der Autonomie im Zentrum stehen, damit ältere Menschen so lange wie möglich selbstständig zu Hause leben könnten. Ebenfalls hoch gewichtet wird die Tatsache, dass Personen künftig teilweise mehr Ressourcen mitbrächten, die es auch zu mobilisieren und zu fördern gelte. Entwicklungsbedarf wird auch bei den Mitarbeitenden gesehen. Die Mitarbeitenden stellen den Kern der Sozialberatung dar. Daher solle genügend in die Ausbildung und in die Supervision investiert werden. Ebenfalls brauche es genügend personelle Ressourcen, damit die Wartezeiten geringgehalten werden könnten. Für zahlreiche Interviewpartner/-innen ist es ein Anliegen, dass die Sozialberatung der Pro Senectute flexibel bleibt und weiterhin unbürokratische, auf die unterschiedlichen Lebenssituationen der Klienten/-innen angepasste Unterstützung anbietet. Es gelte, eine zunehmende «Veradministrierung» zu verhindern.

2.2 Finanzielle und personelle Ressourcen

In diesem Abschnitt legen wir die finanziellen und personellen Ressourcen der Sozialberatung dar und zeigen auf, wie diese aus einer Innensicht der befragten Fachpersonen der Sozialberatung beurteilt werden.

2.2.1 Darlegung der finanziellen und personellen Ressourcen

I Finanzielle Ressourcen

Betriebsertrag

Die Einnahmen der PSO für die Sozialberatung stammen aus verschiedenen Quellen: Beiträge des BSV, Beiträge der Kantone und Gemeinden sowie weitere Beiträge und

Erträge (z.B. Mitgliederbeiträge, Spenden und Legate). Gemäss der Kostenrechnung für das Jahr 2022 machte der Beitrag des BSV über alle PSO hinweg 75 Prozent aller Einnahmen aus, Beiträge der Kantone machten 10 Prozent, Beiträge von Gemeinden 12 Prozent und übrige Beiträge und Erträge machten 3 Prozent aus (vgl. Darstellung D 2.1). Wie ersichtlich, bestehen zwischen den PSO grosse Unterschiede bezüglich der Anteile der Finanzierungsquellen. Aus den Daten geht zudem hervor, dass sechs PSO keine kantonalen Beiträge für die Sozialberatung erhalten, während 14 PSO keine kommunalen Beiträge erhalten.

D 2.1: Finanzierungsquellen der Sozialberatung

Quelle	Anteil der Einnahmen insgesamt	Bandbreite des Anteils der Einnahmen der einzelnen PSO
BSV (gemäss Art. 101 ^{bis} der AHVG)	75%	51–100%
Kantone	10%	0–41%
Gemeinden	12%	0–37%
Übrige Beiträge und Erträge	3%	0–34%

Quelle: Kostenrechnung der PSO 2022. AHVG: Bundesgesetz vom 20. Dezember 1946 über die Alters- und Hinterlassenenversicherung.

Gemäss der Kostenrechnung für das Jahr 2022 erzielte die Sozialberatung aller PSO einen Betriebsertrag von insgesamt 38'507'451 Franken. Ein Vergleich der PSO zeigt, dass sich die Erträge zwischen 78'624 und 4'529'980 Franken bewegen.

Kostenrechnung der Sozialberatung

Die Kostenrechnung der Sozialberatung zeigt, dass sich der gesamte Aufwand im Jahr 2022 auf 43'082'278 Franken belief, was einem Ergebnis von –4'574'827 Franken oder -12 Prozent entspricht. Ein Vergleich der Kostenrechnung der einzelnen PSO für die Sozialberatung zeigt zum Teil grosse Unterschiede: Das Ergebnis in Prozent des Ertrags bewegt sich zwischen einem positiven Ergebnis von 11 Prozent in einer PSO und einem negativen Ergebnis von –67 Prozent in einer PSO. 19 PSO weisen für die Sozialberatung ein negatives Ergebnis aus, während fünf PSO ein neutrales oder positives Ergebnis ausweisen.

I Personelle Ressourcen

Die Kostenrechnung für das Jahr 2022 zeigt, dass für die Sozialberatung aller PSO insgesamt 262,02 Vollzeitstellen (Vollzeitäquivalent) zur Verfügung stehen. Dabei bewegt sich der Vollzeitäquivalent zwischen 0,3 und 30,4.

2.2.2 Innensicht PSO

In der Online-Befragung wurden die Fachpersonen gebeten, die personellen Ressourcen der PSO und ihre eigenen zeitlichen Ressourcen zu beurteilen. 65 Prozent der befragten Fachpersonen stimmen (eher) zu, dass ihre PSO über ausreichend personelle Ressourcen verfügt, um den Bedarf an Sozialberatung im Einzugsgebiet abzudecken, während 33 Prozent die Aussage (eher) ablehnen. Ebenso stimmen 68 Prozent der Fachpersonen (eher) zu, dass sie über ausreichend Zeit verfügen, um den individuellen Bedürfnissen der Klienten/-innen gerecht zu werden, während 32 Prozent dies (eher) verneinen.

Aus den qualitativen Interviews wird deutlich, dass sich in den Augen der Mehrheit der Fachpersonen der Bedarf mit den aktuellen personellen und finanziellen Ressourcen

grundsätzlich abdecken lässt. Möglich sei dies, so die Einschätzung der Interviewpartner/-innen, in erster Linie dank der Fachkompetenz und des hohen Engagements der Mitarbeitenden. Etliche Interviewpartner/-innen weisen jedoch auf die Risiken hin, die mit der dauerhaft hohen Belastung der Mitarbeitenden verbunden sind. Als besondere Herausforderungen werden die steigende Nachfrage bei knappen Ressourcen sowie der teilweise schwankende Arbeitsanfall wahrgenommen. Unterschiedlich sei der Umgang der Beratungsstellen mit freiwilligen Mitarbeitenden. Die Mehrheit arbeitet mit Freiwilligen, primär in den Bereichen Besuchsdienste und administrative Unterstützungen respektive Treuhanddienst. Andere Beratungsstellen verzichten bisher auf Freiwilligenarbeit.

Besonders wertvoll und hilfreich, da sind sich die interviewten Mitarbeitenden einig, ist die Möglichkeit, individuelle Finanzhilfen anbieten zu können. Diese werden gleichsam als «Zauberstab» gesehen, mit dem sich viele schwierige Situationen unbürokratisch, individuell und zielgenau verbessern lassen. Sie würden es erlauben, notwendige Ausgaben, die weder aus privaten Mitteln noch von den Sozialversicherungen, insbesondere der EL, übernommen werden, abzudecken.

2.3 Organisation und Prozesse der Sozialberatung

Die Organisation und die Prozesse der Sozialberatung sind Thema dieses Abschnitts. Sie werden nachfolgend dargelegt und aus Sicht der befragten Fachpersonen der Sozialberatung sowie der interviewten Stakeholder reflektiert.

2.3.1 Darlegung der Organisation und Prozesse

Die Sozialberatung ist in allen PSO ein eigener Bereich und von den übrigen Angeboten der PSO abgegrenzt. Ebenso sind die Kernprozesse der Sozialberatung in allen PSO einheitlich definiert und werden – das wird aus der qualitativen Vertiefung in den sechs ausgewählten Beratungsstellen deutlich – auch weitgehend so gelebt. Demgegenüber ist die organisationale Ausgestaltung der Sozialberatung in den PSO sehr vielfältig. Die 24 PSO sind in 130 Beratungsstellen organisiert. Die Ausgestaltung in den einzelnen PSO hängt von der Grösse des Einzugsgebiets, aber auch von den unterschiedlichen Bedingungen, Bedürfnissen und Traditionen vor Ort ab. Die jeweiligen Organisationsstrukturen sind Ergebnis einer historischen Entwicklung, in einigen Kantonen (z.B. PSO Bern) haben in den letzten Jahren Strukturbereinigungen stattgefunden. Die konkrete Organisation der Sozialberatung reicht von einer grösseren zentralen Beratungsstelle in stark von einer Stadt geprägten Kantonen (PSO Genève und PSO Schaffhausen) über Strukturen mit mehreren regionalen Beratungsstellen, die jeweils für eine ganze Region zuständig sind (PSO Bern, PSO Luzern und PSO Ticino) bis zu kleinen PSO, die ihre Standorte dezentral aufgestellt haben (PSO Appenzell-Ausserrhodan).

2.3.2 Innensicht PSO

I Interne Organisation und Prozesse

94 Prozent der befragten Fachpersonen stimmen (eher) zu, dass ihre PSO über geeignete Zuständigkeiten und Abläufe verfügt, um eine qualitativ gute Sozialberatung zu gewährleisten. Die Rückmeldungen aus den Interviews illustrieren diese Befunde. Bezüglich der Organisation der Sozialberatung fallen zunächst die grossen Unterschiede auf: die Spannweite reicht hier von kleinen, eher ländlichen Beratungsstellen mit wenigen in Teilzeit tätigen Mitarbeitenden bis zur städtischen Beratungsstelle, die 29 Personen beschäftigt. Unabhängig von Region, Grösse und Organisationsform sind die Befragten mit der Organisation und den Prozessen der Sozialberatung zum grossen Teil sehr zufrieden. Verschiedentlich wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Strukturen der Pro Senectute gut an die unterschiedlichen regionalen Gegebenheiten angepasst seien. Dies wird durchgehend sehr positiv bewertet. Im Hinblick auf die Organisationsstruktur

erwähnen mehrere Interviewpartner/-innen ausdrücklich die wichtige und entlastende Rolle, welche die Einführung eines «Intakes» für die Beratungsarbeit mit sich gebracht habe.

Die relevanten Prozesse, sind gemäss fast allen Interviewpartner/-innen klar definiert. Dazu trägt besonders die Fallführungssoftware GERAS bei, die von allen vertieft untersuchten Beratungsstellen in den sechs PSO eingesetzt wird und die die Kernprozesse der Sozialberatung festlegt. Mehrmals ausdrücklich erwähnt werden die gründlichen Einführungsprogramme für neue Mitarbeitende, die als sehr hilfreich erlebt werden. Einzelne Interviewpartner/-innen erzählen hingegen von wiederholten IT-Problemen, die die tägliche Arbeit erschwerten. In mehreren Interviews kommt zum Ausdruck, dass es in Bezug auf die Arbeitsorganisation noch Optimierungsbedarf gebe. Insbesondere ist es ein Anliegen der Interviewpartner/-innen, von administrativen Aufgaben entlastet zu werden. In mehreren Beratungsstellen sind offenbar aktuell auch entsprechende Anpassungen vorgesehen.

I Zusammenarbeit mit externen Organisationen

95 Prozent der befragten Fachpersonen stimmen (eher) zu, dass ihre PSO mit anderen Diensten und Anbietern im Einzugsgebiet gut vernetzt ist. Die Ergebnisse der Online-Befragung zeigen ferner, dass die Fachpersonen im Rahmen der Sozialberatung mit einer grossen Vielfalt an Organisationen Kontakt haben. Die Mehrheit der Fachpersonen gibt an, mit AHV-Zweigstellen, EL-Durchführungsstellen, Ausgleichskassen und Sozialversicherungsanstalten (99%), Spitex-Organisationen (97%), Sozialdiensten (96%) sowie KESB und Berufsbeistandschaften (92%) zusammenzuarbeiten. Häufig wird auch mit Alters- und Pflegeheimen (89%), kantonalen und kommunalen Verwaltungen (86%), Beratungsstellen weiterer gemeinnütziger Organisationen (82%) und Gesundheitsligen (79%) eine Zusammenarbeit gepflegt. Weitere Kontakte bestehen mit Anbietenden von Alterswohnungen (73%), altersspezifischen Fach-/Anlaufstellen (67%), kirchlichen Beratungsdiensten (50%) und Ombudsstellen (40%). 17 Prozent der Fachpersonen geben zudem an, mit weiteren Organisationen zusammenzuarbeiten. Die aufgeführten Beispiele unterstreichen die grosse Vielfalt: Erwähnt werden beispielsweise Fachstellen in den Bereichen Migration, Wohnen und Gesundheit, Rechts- und Schuldenberatungsstellen, Spitäler und psychiatrische Dienste, Kranken- und Pensionskassen, Fahr- und Mahlzeitendienste, Immobilienverwaltungen und Mietverbände sowie Alterskommissionen und Nachbarschaftshilfen.

53 Prozent der befragten Fachpersonen beurteilen die Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen als gut, während 45 Prozent sie als eher gut beurteilen. Lediglich 2 Prozent (n = 4) beurteilen die Zusammenarbeit als eher schlecht, während 1 Prozent (n = 2) die Zusammenarbeit nicht beurteilen können. Die Fachpersonen aus den Regionen Nordwestschweiz, Ostschweiz und Zentralschweiz beurteilen die Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen signifikant häufiger als «gut» als die Fachpersonen in der Region Westschweiz und Tessin. Ausschlaggebend für eine gute Zusammenarbeit sind laut den offenen Antworten der Fachpersonen in der Online-Befragung eine zielorientierte und fallbezogene Kooperation, gegenseitiges Verständnis und Wissen über die Arbeit und Ziele der anderen sowie gute persönliche Beziehungen durch regelmässige Kommunikation und Treffen. Punktuelle Herausforderungen sind unter anderem unklare Zuständigkeiten, Zeit- und Ressourcenmangel in den Organisationen sowie institutionelle Unterschiede betreffend Strukturen, Kulturen und Arbeitsweisen.

Diese Befunde werden durch die qualitative Vertiefung im Rahmen der Interviews bestätigt. Die Interviewpartner/-innen sind sich weitgehend einig, dass die Sozialberatung der Pro Senectute sehr gut vernetzt ist. Als besonders wichtig werden dabei institutionali-

sierte Kooperationsforen vor Ort bezeichnet, in denen sich die relevanten Akteure aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich regelmässig austauschen und über ihre Angebote informieren. Hier werden zudem persönliche Kontakte geknüpft, die in der Einschätzung der Befragten als Voraussetzung für eine gute und erfolgreiche Zusammenarbeit gelten. Aus den Interviews wird deutlich, dass Art und Intensität der Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen je nach Organisation unterschiedlich gestaltet sind. Wo die Kontakte regelmässig stattfinden, bestehen in der Regel institutionalisierte Kooperationen, mit anderen Partnern erfolgt die Zusammenarbeit eher fallweise und primär auf der operativen Ebene der einzelnen Mitarbeitenden.

Vereinzelt wird auch von schwierigen Zusammenarbeitssituationen mit Partnern berichtet, was sich etwa in komplizierten Abläufen oder Dossiers, die lange liegen blieben, zeige. Die Gründe dafür werden vor allem bei einzelnen Schlüsselpersonen der Partnerorganisationen verortet. Einige Fachpersonen nehmen die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit Organisationen des Gesundheitswesens als herausfordernd wahr. Dies zeige sich etwa am Beispiel von unrealistischen Erwartungen an die Sozialberatung. Mehrere Interviewte sehen hier aber auch ungenutzte Synergiepotenziale, die sich aus einer intensiveren Zusammenarbeit mit Organisationen des Gesundheitswesens, insbesondere der Spitex, ergeben könnten.

Eine zunehmende Herausforderung stellen aus Sicht der Interviewpartner/-innen die Vorgaben des Datenschutzes dar. Diese machten die unkomplizierte Zusammenarbeit etwa mit Spitex-Organisationen oder Gemeinden zunehmend aufwändig und sei den Klienten/-innen und ihren Bezugspersonen oft nur schwer vermittelbar.

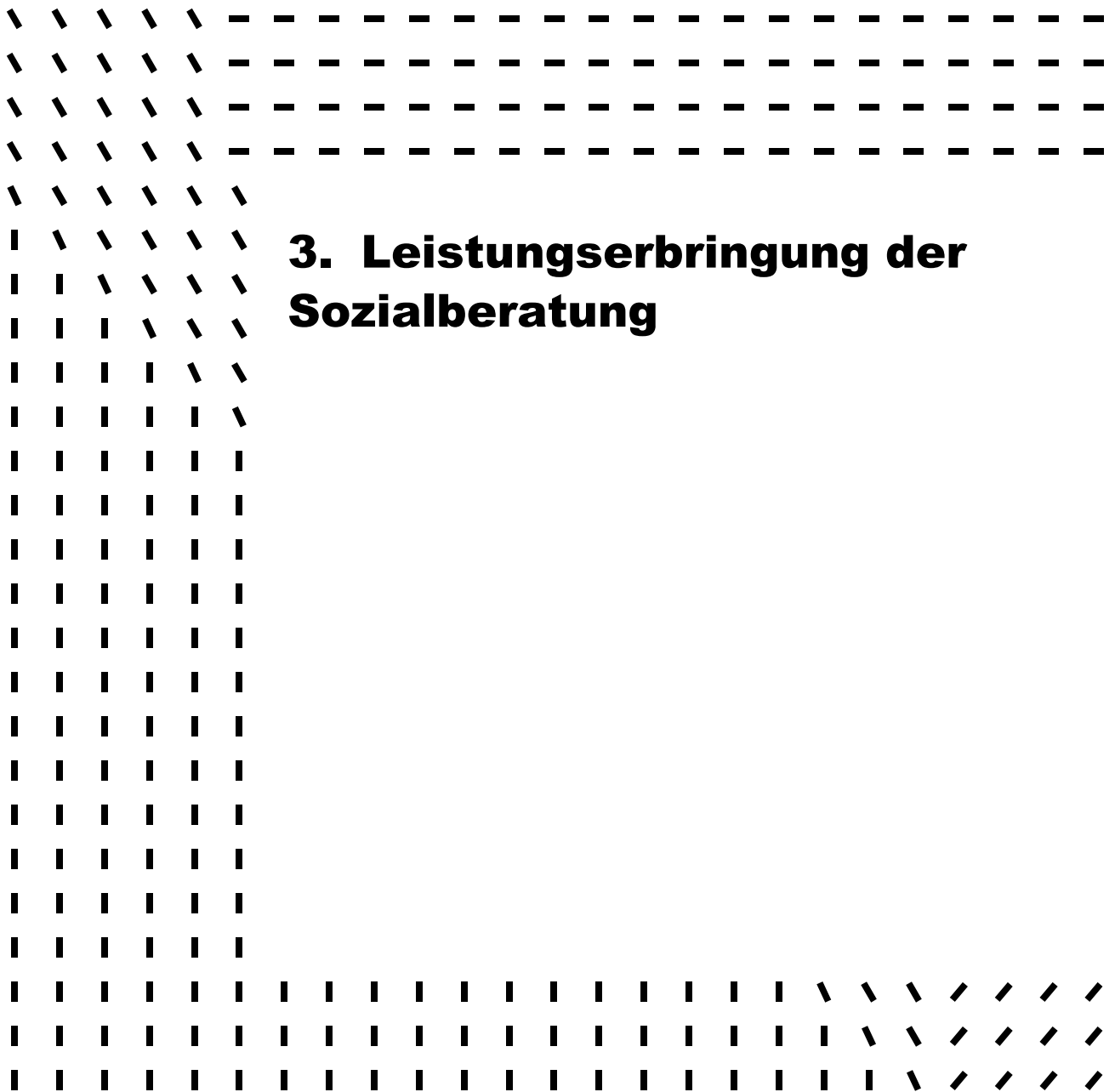
2.3.3 Aussensicht

Die Zusammenarbeit zwischen der PS, der Sozialberatung und den Mitarbeitenden in externen Organisationen wird von den interviewten Stakeholdern durchgehend als positiv erlebt. Die Zusammenarbeit kommt unterschiedlich zustande und es gibt verschiedene Formen der Zusammenarbeit – so beispielsweise, wenn sich Fragen zu einem Fall ergeben oder wenn allgemeines Fachwissen (zu Schuldenberatung, Rechtsfragen usw.) gefragt ist. Eine Zusammenarbeit entsteht auch dann, wenn die Organisationen ihre Klienten/-innen an die Sozialberatung der Pro Senectute weitervermitteln (Triagieren). Weiter findet oft eine klientenbezogene Zusammenarbeit statt. Ist die Pro Senectute bereits in einem Fall involviert, wird gemeinsam nach einer Lösung gesucht.

Grundsätzlich wird die Zusammenarbeit im Alltag als zielgerichtet und unkompliziert wahrgenommen. Häufig ist ein Austausch per Telefon oder E-Mail, teilweise finden auch persönliche Treffen statt. Besonders positiv wird vom Grossteil der Interviewten die zeitnahe Reaktion der Sozialberatung der Pro Senectute auf Anfragen bewertet. Betont wird auch, dass ein gutes Vertrauensverhältnis vorhanden sei, weil man sich persönlich kenne. Einige Interviewte berichten auch von fixen Austauschgefässen, die sehr geschätzt werden. Zu einigen Partnerorganisationen besteht nur eine punktuelle Zusammenarbeit. Vereinzelt werden Kooperationen im Rahmen von öffentlichen Veranstaltungsreihen (z.B. zu Demenz), Weiterbildungen oder die Zusammenarbeit in Projekten erwähnt.

Auch wenn die positiven Aspekte dominieren, gibt es vereinzelt kritische Rückmeldungen. Einige Stakeholder haben den Eindruck, dass die Pro Senectute sehr stark «im Wettbewerbsmodus» unterwegs ist und die Zusammenarbeit weniger gesucht wird. Im Hinblick auf die Abstimmung und die gemeinsame Definition von Abläufen wird vereinzelt zudem eine bessere Kommunikation auf der Organisationsebene gewünscht. Weiter wird von einzelnen Interviewpartnern/-innen angeregt, dass die Sozialberatung

mehr Aufgaben übernehmen könnte, etwa in Bezug auf Beistandschaften bei älteren Menschen. Ebenfalls wünschenswert ist aus Sicht einiger Interviewpartner/-innen mehr Flexibilität bei der finanziellen Hilfe in Notsituationen. Einige Stimmen bedauern, dass die Termine der Sozialberatung sehr eng getaktet und daher spontane Beratungsanfragen teilweise nicht möglich sind. Die «schnelle Hilfe» wäre häufig nötig.



3. Leistungserbringung der Sozialberatung

Dieses Kapitel legt die Ergebnisse betreffend die Leistungserbringung (Output) der Sozialberatung dar. Neben der eigentlichen Sozialberatung gehen wir dabei auch auf deren Qualitätssicherung und -entwicklung ein.

3.1 Leistungserbringung

In diesem Abschnitt zeigen wir die Leistungserbringung (Output) der Sozialberatung in den Jahren 2022 und 2023 auf. Inwiefern die Sozialberatung ihre Leistungsziele erreicht, wird dabei aus der Perspektive der Fachpersonen der Sozialberatung, der Klienten/-innen sowie der Stakeholder beschrieben.

3.1.1 Charakterisierung der Leistungserbringung

I Anzahl Klienten/-innen und Beratungsstunden

Die erbrachten Leistungen im Rahmen der Sozialberatung lassen sich anhand der Statistik der Pro Senectute beziffern (vgl. Darstellung D 3.1). Es ist zu beachten, dass es sich bei den folgenden Statistiken ausschliesslich um AHVG-relevante Zahlen handelt. Die Statistik zeigt, dass im Jahr 2022 56'572 Klienten/-innen die *individuelle Sozialberatung* der Pro Senectute in Anspruch genommen haben (offene und geschlossene Fälle). 2023 ist diese Zahl auf 61'961 gestiegen. Zwischen den PSO sind grosse Unterschiede festzustellen, die von rund 100 bis rund 8'000 Klienten/-innen pro Jahr reichen. Es zeigt sich, dass 22 der 24 PSO zwischen 2022 und 2023 einen Anstieg der Anzahl Klienten/-innen für die individuelle Sozialberatung verzeichnet haben. Die durchschnittliche Dauer der individuellen Sozialberatung pro Klienten/-in im Jahr 2022 betrug 3 Stunden 54 Minuten. 2023 ist die durchschnittliche Dauer auf 4 Stunden 1 Minute gestiegen. Auch hier zeigen sich grosse Unterschiede der PSO. Im Jahr 2023 betrug die niedrigste durchschnittliche Beratungsdauer 2 Stunden 48 Minuten, während die höchste durchschnittliche Beratungsdauer 6 Stunden 24 Minuten betrug. 14 der 24 PSO verzeichneten zwischen 2022 und 2023 einen Anstieg der durchschnittlichen Dauer. *Sozialberatung in Gruppen* wurden in den Jahren 2022 und 2023 in drei respektive vier PSO durchgeführt mit insgesamt 16 Gruppen pro Jahr.

Das Total der Klienten/-innenpauschale (inkl. 1 Pauschale pro Gruppe der Gruppenberatung) betrug im Jahr 2022 49'842. Im Jahr 2023 stieg diese Zahl auf 54'939. Die abrechenbaren Stunden für die Sozialberatung (individuelle Beratung und Gruppenberatung) betrug 2022 insgesamt 218'193 Stunden. Im Jahr 2023 stieg die Zahl auf 242'905 Stunden.

D 3.1: Übersicht über die erbrachte Sozialberatung in den Jahren 2022–2023

Indikator	2022		2023	
	Insgesamt	PSO-Ebene (min.–max.)	Insgesamt	PSO-Ebene (min.–max.)
Individuelle Sozialberatung				
Anzahl Klienten/-innen (versicherte Personen, offene und geschlossene Fälle)	56'572	111–8'010	61'961	110–8'691
Durchschnittliche Dauer* pro Klienten/-in (in hh:mm)	3:54	2:28–6:15	4:01	2:48–6:24
Gruppenberatung				
Anzahl Gruppen	16	0–6	16	0–6
Total (individuelle Sozialberatung und Gruppenberatung)				
Total Klienten/-innenpauschale	49'842	99–7'252	54'939	89–7'866
Total abrechenbare Stunden* (in hh:mm)	218'193:34	398:48–30'306:00	242'905:07	372:00–33'505:00

Quelle: Statistik Pro Senectute.

Legende: * Es handelt sich hier um die abrechenbaren Stunden nach Kürzung aufgrund der Überschreitung des Durchschnitts «Stunden pro Klient pro Jahr». Gemäss Vertrag zur Ausrichtung der Finanzhilfen konnten in den ersten beiden Vertragsjahren (2022, 2023) im Durchschnitt maximal 5 Stunden pro Klienten/-in auf Basis des bisherigen Tarifs von 80 Franken pro Stunde abgerechnet werden (zuzüglich einer Pauschale in Höhe von 280 Franken pro Klienten/-in pro Jahr).

I Soziodemografische Merkmale der Klienten/-innen

Die soziodemografischen Merkmale der Klienten/-innen der individuellen Sozialberatung lassen sich anhand der verfügbaren Statistiken der Pro Senectute approximativ beschreiben (vgl. Darstellung D 3.2). Auch hier ist zu beachten, dass es sich ausschliesslich um AHVG-relevante Zahlen handelt. Daraus geht hervor, dass im Jahr 2023 76 Prozent der Klienten/-innen 70 Jahre und älter waren. Des Weiteren waren 62 Prozent Frauen und 81 Prozent hatten die Schweizer Staatsbürgerschaft. Die Hälfte der Klienten/-innen lebte alleine. Schliesslich erhielten 38 Prozent der Klienten/-innen Ergänzungsleistungen.

D 3.2: Soziodemografische Merkmale der Klienten/-innen der individuellen Sozialberatung in den Jahren 2022–2023

Merkmal	Kategorie	2022	2023
Alter	jünger als 60	1%	0,5%
	zwischen 60 und 64	6%	6%
	zwischen 65 und 69	17%	17%
	zwischen 70 und 79	37%	37%
	zwischen 80 und 89	31%	31%
	90 und älter	8%	8%

<i>Merkmal</i>	<i>Kategorie</i>	2022	2023
Geschlecht	Weiblich	62%	62%
	Männlich	38%	38%
Nationalität	Schweizer/-innen	83%	81%
	Ausländer/-innen	15%	16%
	ohne Angabe	2%	3%
Wohnform	alleine lebend	50%	50%
	nicht alleine lebend	45%	45%
	im Heim lebend	4%	3%
	ohne Angabe	1%	2%
Ergänzungsleistungen	Ja	39%	38%
	Nein	51%	52%
	In Abklärung	10%	10%

Quelle: Statistik Pro Senectute.

I Inhaltliche Merkmale der Beratung

Die Beratungsthemen der Sozialberatung werden im Rahmen der Aktenführung mittels der Fallführungssoftware erfasst. Aus der Statistik von Pro Senectute geht hervor, dass das Thema Finanzen der zentrale themenspezifische Beratungsbereich der Sozialberatung ist (vgl. Darstellung D 3.3).

D 3.3: Themenspezifische Beratungsbereiche der individuellen Sozialberatung in den Jahren 2022–2023

<i>Beratungsbereich</i>	2022	2023
Finanzen	53'297	58'054
Wohnen	10'535	11'101
Gesundheit	14'679	13'979
Recht	9'048	9'375
Lebensgestaltung	14'395	15'368

Quelle: Statistik Pro Senectute.

Hinweis: Das Total der Beratungsbereiche kann das Total der Fälle übersteigen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass ein Fall mehrere Sequenzen (mit unterschiedlichen Beratungsbereichen) umfassen kann und dass pro Sequenz mehrere Beratungsbereiche erfasst werden können.

3.1.2 Innensicht PSO

I Merkmale der Sozialberatung

Formen der Sozialberatung

Die Fachpersonen wurden in der Online-Befragung gebeten anzugeben, welche Arten von Sozialberatung sie im Rahmen ihrer Tätigkeit bei Pro Senectute durchführen. Alle befragten Fachpersonen geben an, im Rahmen der Sozialberatung Einzel- oder Paarberatungen (inkl. Angehörigenberatung) durchzuführen. 55 Prozent der Fachpersonen geben

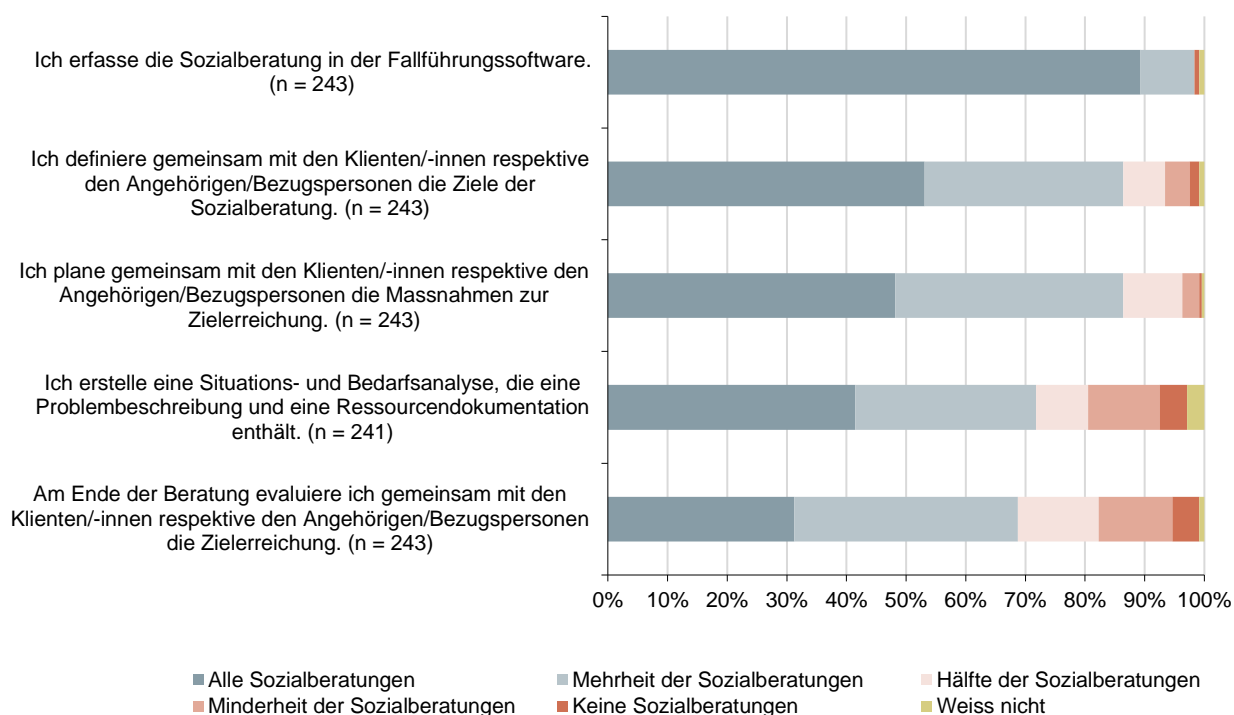
an, Gruppenberatungen durchzuführen und 12 Prozent geben an, Coachings durchzuführen. Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die Fachpersonen für die Sozialberatung verschiedene Settings beziehungsweise Kanäle nutzen: vor Ort in den Räumlichkeiten der Pro Senectute (98% der Fachpersonen), telefonisch (98% der Fachpersonen) oder schriftlich über E-Mail (90% der Fachpersonen). Videotelefonie (16% der Fachpersonen) und Chat/SMS (5% der Fachpersonen) werden hingegen von wenigen Fachpersonen genutzt. Zudem geben 99 Prozent der Fachpersonen an, dass sie Beratung bei den Klienten/-innen anbieten. 13 Prozent der Fachpersonen geben zudem an, weitere Kanäle zu verwenden. Dazu gehören Beratung vor Ort in Gemeindeverwaltungen und Einrichtungen (z.B. Altersheime und Spitäler) sowie schriftliche Beratung per Post.

Die Aussagen aus der qualitativen Vertiefung verdeutlichen die Dominanz von Einzel- und allenfalls Paarberatungen. Auch wenn Hausbesuche wichtig sind, finden die Beratungsgespräche doch zum ganz überwiegenden Teil in den Büros der Beratungsstelle statt. Die grosse Mehrheit der Interviewpartner/-innen betont zudem die ausserordentlich wichtige Bedeutung der Hausbesuche. Diese ermöglichten es, die Lebenssituation der Klienten/-innen besser zu verstehen. Einzelne Beratungsstellen betreiben zusätzlich noch andere Formen, etwa eine temporär besetzte Aussenstelle oder einen «Beratungsbus», der nach einem Fahrplan den ländlichen Teil des Kantonsgebiets abdeckt. Digitale Formen scheinen bisher erst wenig verbreitet. Mehrere Interviewpartner/-innen erwarten jedoch, dass diese Formen in den nächsten Jahren an Bedeutung gewinnen werden. Hier sehen sie ein beträchtliches Entwicklungspotenzial. In mehreren Interviews wird angesprochen, dass der Bedarf nach längerfristig ausgerichteter Begleitung von Klienten/-innen, etwa im Sinn von Case Management, künftig an Bedeutung gewinnen könnte.

Abläufe der Sozialberatung

Im Ziel- und Indikatorenkatalog sowie in der Vollzugshilfe zur Sozialberatung sind Qualitätsindikatoren für die Leistungserbringung definiert. In der Online-Befragung wurden die Fachpersonen gebeten, anzugeben, inwiefern sie eine Auswahl dieser Indikatoren in ihrer Sozialberatung umsetzen (vgl. Darstellung D 3.4). Die Ergebnisse legen nahe, dass die Indikatoren mehrheitlich umgesetzt werden. So geben 89 Prozent der befragten Fachpersonen an, alle Sozialberatungen in der Fallführungssoftware zu erfassen, während 9 Prozent dies in einer Mehrheit der Sozialberatungen machen. Weiter geben 72 Prozent an, dass sie in allen oder einer Mehrheit der Sozialberatungen eine Situations- und Bedarfsanalyse erstellen. Der Einbezug der Klienten/-innen scheint in der Mehrheit der Sozialberatungen zu erfolgen: 86 Prozent der Fachpersonen geben an, dass sie in allen oder einer Mehrheit der Sozialberatungen gemeinsam mit den Klienten/-innen die Ziele definieren und die Massnahmen planen. Die gemeinsame Evaluation der Zielerreichung mit den Klienten/-innen scheint etwas weniger häufig stattzufinden: 69 Prozent der Fachpersonen geben an, dies in allen oder einer Mehrheit der Sozialberatungen zu tun. Die Fachpersonen in den Regionen Westschweiz und Tessin geben signifikant häufiger an als die Fachpersonen der anderen Regionen, dass sie in allen Sozialberatungen eine Situations- und Bedarfsanalyse erstellen, die Ziele gemeinsam mit den Klienten/-innen definieren und am Ende der Beratung gemeinsam mit den Klienten/-innen die Zielerreichung evaluieren.

D 3.4: Abläufe der Sozialberatung



Quelle: Online-Befragung der Fachpersonen, Interface 2023.

Es wird deutlich, dass die überwiegende Mehrheit der interviewten Fachpersonen die Fallführungssoftware GERAS sehr positiv wahrnimmt. Diese funktioniere gut, Zuständigkeit und Abläufe seien klar definiert, das System wird als entlastend für die Nutzenden wahrgenommen. GERAS hat zudem dazu geführt, dass gemäss den interviewten Fachpersonen ihre Beratungsstellen alle die gleichen Kernprozesse beschreiben. Nur einzelne Stimmen sind gegenüber der Fallführungssoftware eher skeptisch eingestellt. Aus ihrer Sicht wirkt GERAS etwas «handgestrickt», man werde zu wenig durch das System «geführt» und man sei «noch weit weg vom papierlosen Büro». Aus den Interviews gibt es keine Hinweise auf konkrete Situationen, in denen die Fachpersonen darauf verzichten, die Indikatoren umzusetzen. Allerdings weisen einige Interviewpartner/-innen darauf hin, dass die Indikatoren etwas einschränkend sind: Die Parameter werden von ihnen als eher verwaltungstechnisch denn als fachlich geprägt erlebt. Andere bemängeln, dass die Indikatoren dauernd wieder angepasst würden. Sie wünschen sich mehr Kontinuität. Neben den formalen Prozessen betonen die Interviewpartner/-innen vor allem die informellen Abläufe. Praktisch alle erwähnen den unkomplizierten Austausch im Team und die Vertrauenskultur in der Beratungsstelle.

Niederschwelliger Zugang zum Beratungsangebot

Die Fachpersonen wurden gebeten, in der Online-Befragung anzugeben, welche Massnahmen vorhanden sind, um einen niederschweligen Zugang zum Beratungsangebot zu gewährleisten. Alle befragten Fachpersonen bestätigen, dass die Sozialberatung kostenlos ist. Darüber hinaus geben 99 Prozent der Fachpersonen an, dass Beratungen bei Klienten/-innen zuhause nötig sind und 92 Prozent sagen, dass ortsunabhängige Beratungsformen (z.B. telefonisch/online) angeboten werden. Lediglich 23 Prozent geben an, dass offene Sprechstunden ohne Voranmeldung angeboten werden. Die Mehrheit der Fachpersonen stimmt (eher) zu, dass ihre PSO über geeignete Kanäle für die Sozialberatung (95%) verfügt, um eine qualitativ gute Sozialberatung zu gewährleisten. In Bezug auf Infrastruktur und Lage sind die Fachpersonen mehrheitlich der Ansicht, dass ihre Bera-

tungsstelle einen niederschweligen Zugang bietet: 91 beziehungsweise 90 Prozent bejahen, dass ihre Beratungsstelle über eine gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr und einen barrierefreien Zugang zu den Räumlichkeiten verfügt, während 81 Prozent die Lage der Beratungsstelle als zentral erachten. Schriftliche Informationen in einfacher Sprache stehen gemäss 41 Prozent der Fachpersonen zur Verfügung. Im Hinblick auf fremdsprachige Klienten/-innen geben 32 Prozent an, kostenlose Dolmetschdienste anzubieten, während 18 Prozent schriftliche Informationen in anderen Sprachen über das Beratungsangebot zur Verfügung stellen.

Aus der qualitativen Vertiefung ergibt sich, dass die interviewten Fachpersonen weitgehend davon ausgehen, dass der Zugang zum Beratungsangebot gewährleistet ist. Dafür verantwortlich machen sie vor allem die grosse Bekanntheit und den guten Ruf der PS, aber auch die Vernetzung mit den relevanten Partnerorganisationen im Feld, insbesondere mit Gemeinden, Spitex, Spitalsozialdiensten, Arztpraxen und der KESB. Eine PSO hat in den Gemeinden gar eigene ehrenamtlich tätige «Ortsvertreter/-innen» rekrutiert, um als Ansprechpersonen «vor Ort» den Zugang zur Sozialberatung zu erleichtern. Auch die Teilnahme an Veranstaltungen der Partner wird im Hinblick auf einen niederschweligen Zugang als wichtig erachtet. Entscheidend für die Niederschwelligkeit sei die Möglichkeit, Hausbesuche zu machen. Mehrere Interviewpartner/-innen weisen auf die spezielle Situation in ländlichen Gebieten hin: Hier kämen die Leute deutlich weniger häufig in die Sozialberatung der PS, auch Hausbesuche würden weniger nachgefragt. Dies wird auf tragfähigere familiäre und nachbarschaftliche Strukturen, teilweise aber auch auf soziokulturelle Faktoren (Eigen- und Fremdstigmatisierung, Scham, fehlende Anonymität) zurückgeführt. Mehrere interviewte Fachpersonen sehen hier Optimierungspotenzial: Wie kann in ländlichen Gebieten der Zugang zur Sozialberatung verbessert werden? Wie können digitale Kommunikationsmittel allgemein noch besser genutzt werden, um den niederschweligen Zugang zum Beratungsangebot zu stärken?

In Bezug auf die räumlichen Strukturen der Beratungsstellen werden zentrale Lagen und gute ÖV-Erschliessungen grossmehrheitlich positiv vermerkt. Einige Interviewpartner/-innen sehen aber Optimierungsbedarf in diesem Bereich: So wird teilweise auf nicht barrierefreie Zugänge und alte, verwinkelte Gebäude, die für die Beratung nicht ideal seien, hingewiesen. Ebenso sehen mehrere der Interviewpartner/-innen Optimierungspotenzial in Bezug auf die digitalen Zugänge, etwa hinsichtlich des aktuellen Webauftritts oder bezüglich der Aktivitäten auf Social Media. In mehreren Interviews in Deutschschweizer Regionen wird bedauert, dass nur deutschsprachige Beratungen angeboten werden können. Eine grosse städtische Beratungsstelle kann demgegenüber, aufgrund der Diversität ihrer Mitarbeitenden, aktuell Beratungen in acht verschiedenen Sprachen anbieten.

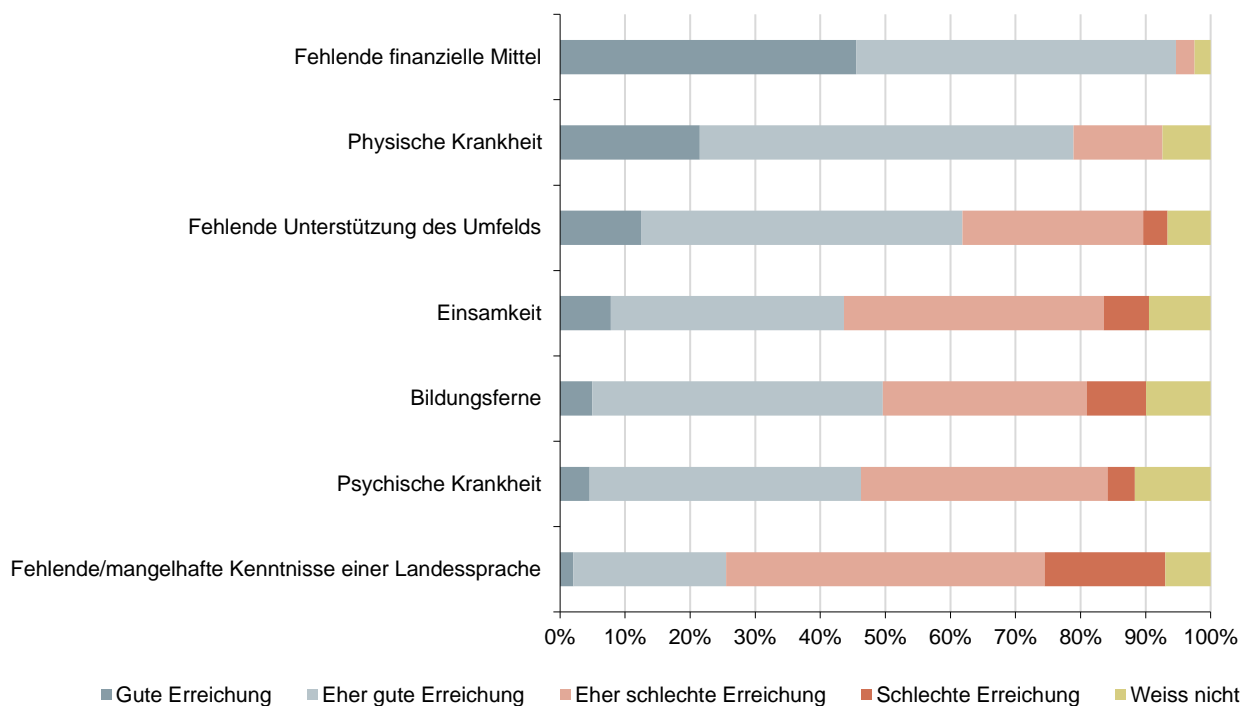
Erreichung vulnerabler Zielgruppen

In der Online-Befragung erhielten die Fachpersonen die Möglichkeit, die Wichtigkeit verschiedener Massnahmen zur Erreichung vulnerabler Zielgruppen zu beurteilen. Die Ergebnisse zeigen, dass die befragten Fachpersonen vor allem eine kostenlose Beratung als wichtige Massnahme erachten: 95 Prozent stufen diese Massnahme als wichtig ein. Als wichtig werden auch barrierefreie Räumlichkeiten (78%), eine gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr (73%) und eine zentrale Lage (70%) erachtet. Bezüglich Beratungsformen halten 79 Prozent eine Beratung bei Klienten/-innen zuhause und 50 Prozent eine ortsunabhängige Beratung für wichtig. Offene Sprechstunden ohne Voranmeldung werden hingegen nur von 20 Prozent der Fachpersonen als wichtig eingestuft. Hinsichtlich der sprachlichen Verständlichkeit halten 42 Prozent schriftliche Informationen in einfacher Sprache, 33 Prozent schriftliche Informationen in anderen Sprachen und 49 Prozent kostenlose Dolmetschdienste für wichtig.

61 Prozent der befragten Fachpersonen geben an, dass ihre PSO Massnahmen verfolgt, die darauf abzielen, vulnerable Zielgruppen besser zu erreichen. Als Beispiele wurden in den offenen Antworten Öffentlichkeitsarbeit und Medienpräsenz (z.B. Werbekampagnen), Veranstaltungen (z.B. Organisation von und Teilnahme an öffentlichen Veranstaltungen und Informationsveranstaltungen), Netzwerkarbeit und Kooperationen (z.B. Vernetzung mit zielgruppenspezifischen Fachstellen), Beratung vor Ort (z.B. in Quartierzentren oder im Rahmen von Hausbesuchen) und zielgruppenspezifische Massnahmen (z.B. Anpassung von Flyern und Broschüren für fremdsprachige Klienten/-innen) genannt.

Die Fachpersonen wurden in der Online-Befragung gebeten, einzuschätzen, inwiefern die Sozialberatung Klienten/-innen mit verschiedenen Formen von Vulnerabilität erreicht (vgl. Darstellung D 3.5). Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die Fachpersonen die Erreichung von Personen mit fehlenden finanziellen Mitteln als gut einschätzen: 95 Prozent der befragten Fachpersonen sind der Ansicht, dass die Sozialberatung diese Gruppe (eher) gut erreicht. Des Weiteren schätzen 79 Prozent der Fachpersonen die Erreichung von Personen mit einer körperlichen Erkrankung als (eher) gut ein. Weniger gut wird hingegen die Erreichung von Personen mit einer psychischen Erkrankung eingeschätzt: 46 Prozent sind der Meinung, dass die Sozialberatung diese Gruppe (eher) gut erreicht. Die Einschätzung der Erreichung von Personen mit fehlender sozialer Unterstützung fällt gemischt aus: 62 Prozent der Fachpersonen sind der Ansicht, dass Personen mit fehlender Unterstützung aus dem Umfeld (eher) gut erreicht werden, während die Erreichung von einsamen Personen nach Ansicht von 44 Prozent der Fachpersonen (eher) gut ist. 50 Prozent der Fachpersonen sind der Meinung, dass bildungsferne Personen (eher) gut erreicht werden. Die geringste Erreichbarkeit besteht gemäss den befragten Fachpersonen bei Personen mit fehlenden oder mangelhaften Kenntnissen der Landessprachen: Hier schätzen 26 Prozent der Fachpersonen die Erreichbarkeit als (eher) gut ein.

D 3.5: Erreichung von Klienten/-innen mit verschiedenen Formen von Vulnerabilität



Quelle: Online-Befragung der Fachpersonen, Interface 2023.

Ergänzend dazu ergeben sich aus der qualitativen Vertiefung einige Hinweise zur Erreichung vulnerabler Zielgruppen. Zum einen betont die Mehrheit der Interviewpartner/-innen in diesem Zusammenhang die Bedeutung der Netzwerkpartner, insbesondere von Spitex, Gemeinden, Spitälern und Arztpraxen, aber auch von Tageszentren und den Angeboten der PS. Viele, besonders vulnerable Personen kämen nicht von sich aus in die Sozialberatung. Hier sei der Anstoss durch die externen Partner als Zuweisende entscheidend. Die Zusammenarbeit mit diesen Partnern, insbesondere mit der Spitex und den Tageszentren muss deshalb aus Sicht des Grossteils der Interviewpartner/-innen noch verstärkt werden. Wichtig sei zudem, dass die Wartezeit für einen Beratungstermin kurz seien und besonders in Notfällen ein rascher, unkomplizierter Zugang zur Beratung möglich sei. Einzelne Fachpersonen stören sich daran, dass in ihrem Kanton Heimbewohnende nicht beraten werden und diese an die Gemeinden verwiesen werden.

Qualität der Sozialberatung

54 Prozent der befragten Fachpersonen sind mit der Qualität der eigenen Sozialberatung zufrieden, während 45 Prozent eher zufrieden sind und 1 Prozent (n = 3) angeben, eher unzufrieden zu sein. In den offenen Antworten wird die positive Einschätzung der Qualität mit verschiedenen Faktoren in Verbindung gebracht, unter anderem mit der langjährigen Berufserfahrung und der fundierten Fachkompetenz der Fachpersonen, ihrem ganzheitlichen, klientenzentrierten und ressourcenorientierten Beratungsansatz sowie mit den vorhandenen Qualitätssicherungsmassnahmen wie Weiterbildungen und Fallbesprechungen. Weitere Indikatoren für eine qualitativ gute Sozialberatung sind für die Fachpersonen positive Rückmeldungen der Klienten/-innen und das Erreichen der formulierten Ziele der Beratung. Die eher unzufriedenen Fachkräfte begründen ihre Antwort insbesondere mit dem Mangel an zeitlichen Ressourcen.

Ergänzend dazu ergeben sich aus den Interviews mit den Fachpersonen interessante Hinweise. Neben methodisch-fachspezifischem Wissen und der Berufserfahrung wird von praktisch allen Interviewpartnern/-innen der Zeitaspekt als entscheidender Faktor für die Qualität der Beratung besonders hervorgehoben. Ältere Menschen bräuchten mehr Zeit, jemand der ihnen zuhöre. Es sei in der Beratung von älteren Menschen besonders wichtig, nicht unter Zeitdruck zu stehen. In mehr als der Hälfte der Interviews wird der Fachkräftemangel angesprochen. Offensichtlich gelingt es den Beratungsstellen aktuell noch, qualifiziertes Fachpersonal zu finden. Damit dies auch künftig möglich sei, müssten gute Arbeitsbedingungen weiterhin sichergestellt werden. Wichtig dabei sind aus der Perspektive der Fachpersonen insbesondere Entlohnung, Weiterbildung und zeitgemässe Infrastruktur, aber auch Wertschätzung, Gestaltungsspielräume und eine offene, fachlich geprägte Betriebskultur.

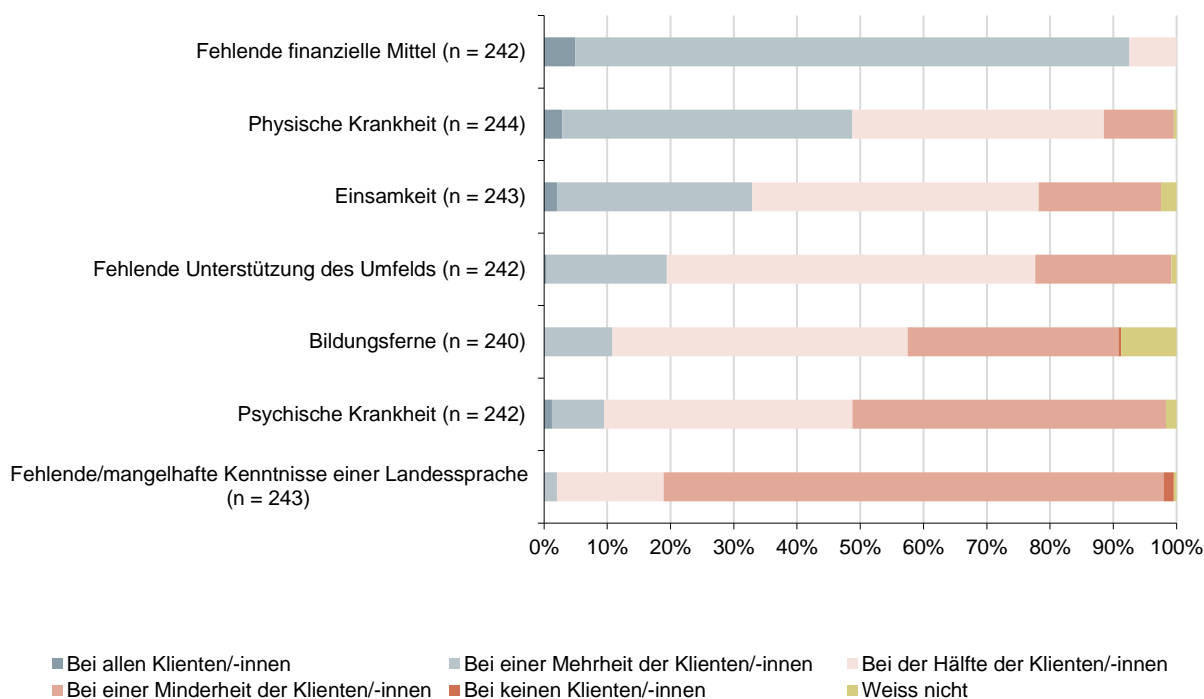
I Merkmale der Klienten/-innen

Formen der Vulnerabilität

Die Fachpersonen wurden gebeten, anzugeben, welche Formen von Vulnerabilität ihre Klienten/-innen aufweisen (vgl. Darstellung D 3.6). Gemäss den Fachpersonen sind fehlende finanzielle Mittel die vorherrschende Form der Vulnerabilität: 93 Prozent geben an, dies bei allen oder einer Mehrheit der Klienten/-innen festzustellen. Betreffend Gesundheit geben 49 Prozent der Fachpersonen an, dass alle oder eine Mehrheit der Klienten/-innen an einer körperlichen Krankheit leiden, während lediglich 10 Prozent der Fachpersonen bei allen oder einer Mehrheit eine psychische Krankheit feststellen. In Bezug auf soziale Unterstützung geben 33 Prozent der Fachpersonen an, dass alle oder eine Mehrheit der Klienten/-innen unter Einsamkeit leiden, während 19 Prozent bei allen oder einer Mehrheit eine fehlende Unterstützung durch das Umfeld feststellen. Schliesslich weisen gemäss 11 Prozent der Fachpersonen eine Mehrheit der Klienten/-innen eine

Bildungsferne auf, während 2 Prozent angeben, dass eine Mehrheit fehlende oder mangelhafte Kenntnisse der Landessprachen haben.

D 3.6: Vulnerabilitätsformen der Klienten/-innen



Quelle: Online-Befragung der Fachpersonen, Interface 2023.

Diese Befunde spiegeln sich in den geführten Interviews mit den Fachpersonen. Vulnerabilität zeige sich, so die Einschätzung, vor allem in Bezug auf die finanziellen Mittel. Praktisch alle Klienten/-innen der Sozialberatung hätten finanzielle Probleme. Auch die anderen in der Online-Befragung benannten Formen von Vulnerabilität werden in den Interviews benannt. Zusätzlich begegnet rund die Hälfte der Interviewpartner/-innen einer weiteren Form der Vulnerabilität: Beschrieben wird eine Gruppe von Personen, die von den Anforderungen in Bezug auf administrative Angelegenheiten (z.B. Einzahlungen, Bankgeschäfte, Steuern, Behördenbriefe) überfordert ist. Administrative Angelegenheiten erfordern zunehmend digitale Kompetenzen, zudem sind die Prozesse in der Regel abstrakt und komplex und damit für viele nicht mehr durchschaubar. Einzelne Interviewpartner/-innen weisen auch auf den Genderaspekt hin: Frauen seien aufgrund ihrer früheren Abhängigkeit von (Ehe-)Männern ganz besonders von dieser Form der Vulnerabilität betroffen. Mehrmals wird in den Interviews betont, dass sich in der Praxis vielfach Kombinationen der verschiedenen Formen von Vulnerabilität fänden, die sich zudem gegenseitig verstärkten. Die Vulnerabilität der Klienten/-innen nehme insgesamt zu und damit stiegen auch die Anforderungen an die Mitarbeitenden.

Beratungsthemen

Die vorherrschenden Vulnerabilitätsformen der Klienten/-innen spiegeln sich auch in den Themen der Sozialberatung wider. Die Ergebnisse der Online-Befragung lassen darauf schliessen, dass finanzielle Fragen das zentrale Thema sind: So geben 98 Prozent der Fachpersonen an, dass das Thema Finanzen in allen oder einer Mehrheit der Sozialberatungen Bestandteil der Beratung sind. Das Thema Gesundheit kommt bei 56 Prozent der Fachpersonen in allen oder einer Mehrheit der Sozialberatungen vor. Weitere Themen scheinen weniger häufig vorzukommen: das Thema Wohnen kommt bei 35 Prozent

der Fachpersonen in allen oder einer Mehrheit der Sozialberatungen vor, das Thema Lebensgestaltung bei 33 Prozent und das Thema Recht bei 26 Prozent. Am wenigsten häufig scheint das Thema Vorsorge zu sein: 13 Prozent der Fachpersonen geben an, dass dies in allen oder einer Mehrheit der Sozialberatungen ein Beratungsthema ist.

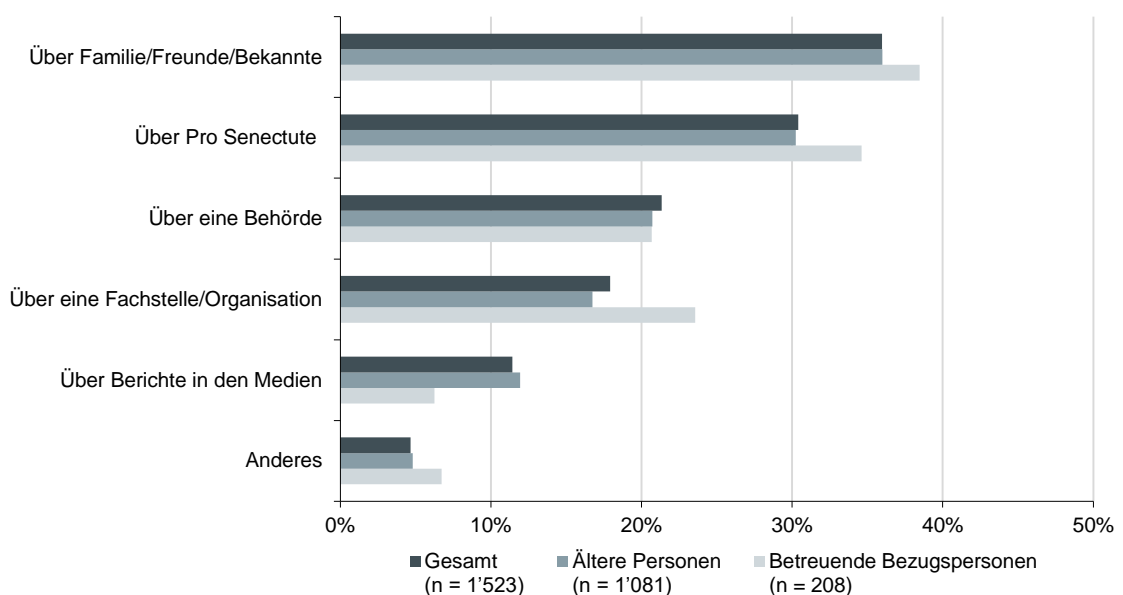
Auch aus den Interviews mit den Fachpersonen wird deutlich, dass finanzielle Fragen in der Regel der erste Anlass für ein Beratungsgespräch sind. Allerdings rückten, so wird berichtet, im Verlauf der Beratung vielfach zusätzliche Fragestellungen in den Vordergrund. Oft seien dies Themen, die weniger konkret und teilweise in der Eigen- oder Fremdwahrnehmung mit einem Stigma behaftet seien, etwa Einsamkeit, zunehmende Fragilität, Überforderung von Bezugspersonen oder die abnehmende Fähigkeit, den Haushalt oder administrative Angelegenheiten weiterhin selbstständig zu führen.

3.1.3 Betroffenensicht

I Zugang zur Sozialberatung

In der Befragung wurden die Klienten/-innen gebeten, anzugeben, wie sie vom Beratungsangebot der Pro Senectute erfahren haben (vgl. Darstellung D 3.7). Die Ergebnisse zeigen, dass Familie, Freunde und Bekannte eine wichtige Informationsquelle darstellen, sowohl für ältere Personen als auch für betreuende Bezugspersonen. Insgesamt geben 36 Prozent an, dass sie über diesen Weg vom Beratungsangebot erfahren haben. Zudem ist Pro Senectute selbst Informationsquelle. 30 Prozent aller Befragten geben an, dass sie über schriftliche oder mündliche Kommunikation der Pro Senectute über das Angebot informiert worden sind. Andere Informationsquellen scheinen weniger relevant zu sein. Während 21 Prozent über Behörden (z.B. den Sozialdienst) informiert worden sind, geben 18 Prozent an, über Organisationen wie die Spitex oder die Hausarztpraxis sowie Interessenorganisationen wie Pro Infirmis vom Beratungsangebot von Pro Senectute erfahren zu haben. 11 Prozent geben an, dass sie durch Berichte in den Medien auf das Angebot aufmerksam geworden sind. Es zeigt sich, dass betreuende Bezugspersonen häufiger als ältere Personen über Pro Senectute, Fachstellen oder Organisationen vom Beratungsangebot erfahren haben. Schliesslich haben 5 Prozent über andere Quellen von Pro Senectute erfahren, wobei hier häufig Alters- und Pflegeheime genannt werden.

D 3.7: Quellen der Klienten/-innen für Information über Sozialberatungsangebot

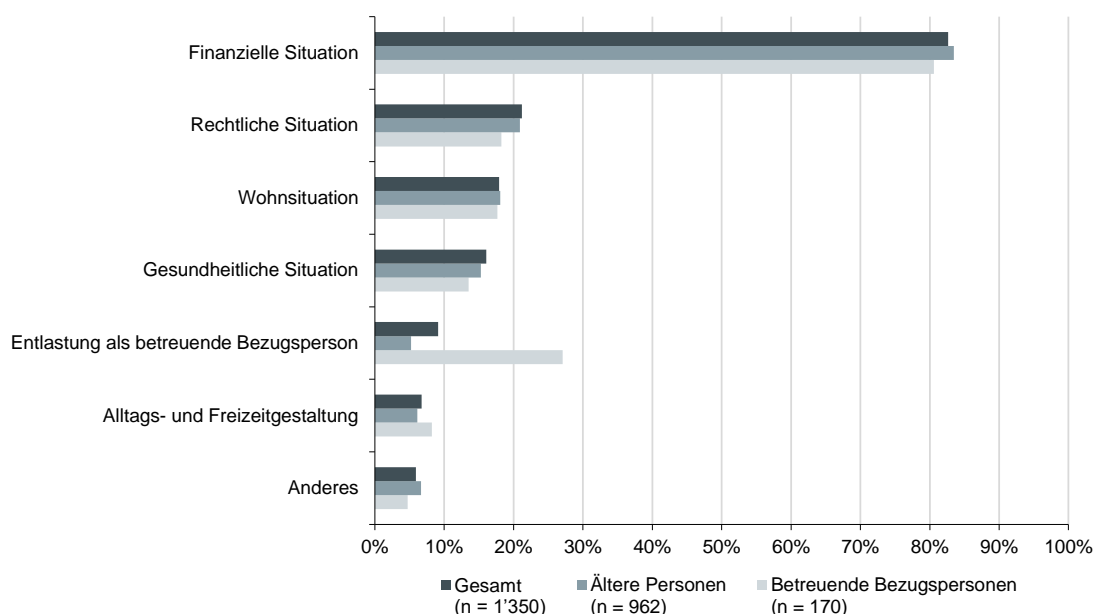


Quelle: Befragung der Klienten/-innen, Interface 2023/2024; Mehrfachantworten erlaubt.

I Beratungsbedarf

Auf die Frage nach dem Grund für die Inanspruchnahme der Sozialberatung gaben 91 Prozent an, sich grundsätzlich informieren zu wollen, während fast ebenso viele, 89 Prozent, konkrete Unterstützung benötigten. Darüber hinaus wurden die Klienten/-innen nach den Themen ihres Beratungsbedarfs gefragt. Die Antworten spiegeln die Einschätzung der Fachpersonen wider (vgl. Abschnitt 3.1.2): Sowohl beim grundsätzlichen als auch beim konkreten Informationsbedarf zeigt sich, dass die Finanzen (z.B. Sozialversicherungen, Ergänzungsleistungen) das mit Abstand wichtigste Thema der Sozialberatung ist, sowohl für ältere Personen als auch für betreuende Bezugspersonen. In Darstellung D 3.8 sind die Beratungsthemen der Klienten/-innen mit konkretem Unterstützungsbedarf aufgeführt. Wie ersichtlich, geben 83 Prozent aller Befragten an, Fragen zur finanziellen Situation gehabt zu haben. Die übrigen Themen waren bei 21 Prozent oder weniger Bestandteil der Beratung. Wenig überraschend zeigt sich, dass betreuende Bezugspersonen häufiger Fragen zur eigenen Entlastung hatten als ältere Personen.

D 3.8: Beratungsthemen der Klienten/-innen, die konkrete Unterstützung brauchten



Quelle: Befragung der Klienten/-innen, Interface 2023/2024; Mehrfachantworten erlaubt.

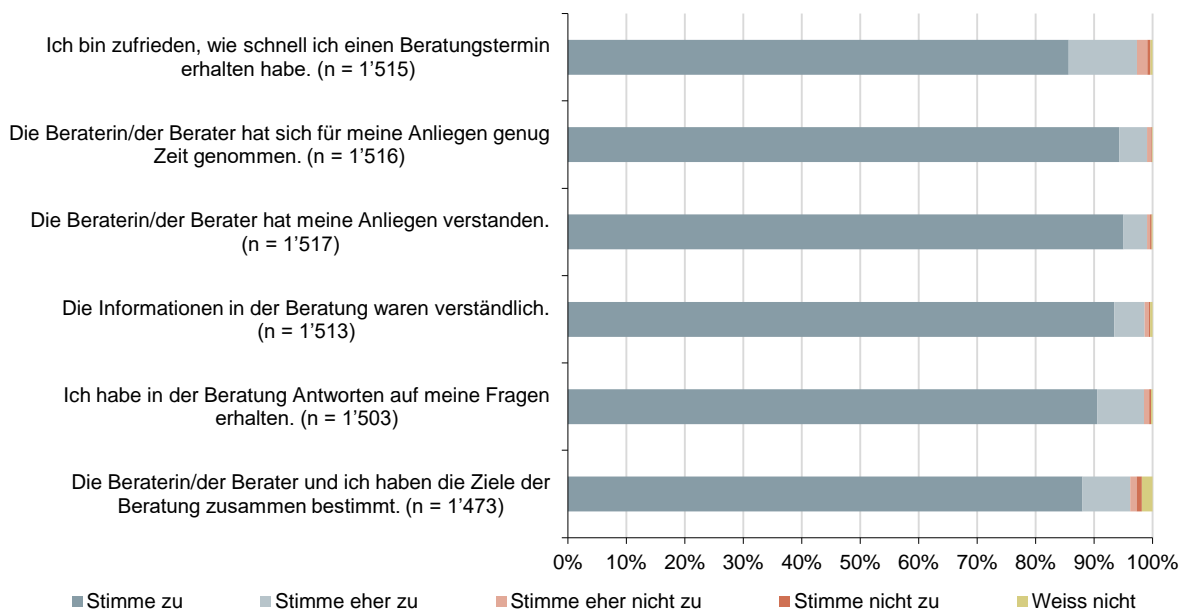
I Dauer und Frequenz der Beratung

51 Prozent der befragten Klienten/-innen geben an, dass ihre Beratung zum Zeitpunkt der Befragung abgeschlossen war, während sich 49 Prozent zum Zeitpunkt der Befragung noch in einer Beratung befanden. 40 Prozent der Befragten hatten (bisher) ein bis zwei Mal, 31 Prozent hatten drei bis fünf Mal und 30 Prozent hatten mehr als fünf Mal Kontakt mit der Beraterin oder dem Berater. Bei 47 Prozent der Befragten dauerte die Beratung zum Zeitpunkt der Befragung weniger als einen Monat, bei 26 Prozent dauerte sie ein bis sechs Monate, bei 11 Prozent zwei bis sieben Monate und bei 16 Prozent dauerte die Beratung mehr als zwölf Monate. Bei den zum Befragungszeitpunkt abgeschlossenen Beratungen zeigen sich signifikante regionale Unterschiede in der Beratungshäufigkeit: In der Region Nordwestschweiz hatten die Klienten/-innen signifikant weniger Kontakte als in den Regionen Westschweiz, Tessin und Ostschweiz.

I Zufriedenheit mit der Sozialberatung

In der Befragung wurden die Klienten/-innen gebeten, den Grad ihrer Zustimmung zu verschiedenen Aussagen über die Qualität der Sozialberatung anzugeben (vgl. Darstellung D 3.9). Die Ergebnisse zeigen, dass die befragten Klienten/-innen mit der Sozialberatung sehr zufrieden sind. 97 Prozent stimmen (eher) zu, dass sie mit der Schnelligkeit, mit der sie einen Beratungstermin erhalten haben, zufrieden sind. 99 Prozent sind (eher) der Meinung, dass sich die Fachperson genügend Zeit für ihre Anliegen genommen und diese auch verstanden hat. 99 Prozent stimmen (eher) zu, dass die erhaltenen Informationen verständlich waren und ihre Fragen beantwortet wurden. Schliesslich stimmen 96 Prozent zu, dass sie gemeinsam mit der Fachperson die Ziele der Beratung festgelegt haben.

D 3.9: Einschätzung der Klienten/-innen betreffend Sozialberatung



Quelle: Befragung der Klienten/-innen, Interface 2023/2024.

Insgesamt stimmen 99 Prozent der befragten Klienten/-innen (eher) zu, dass ihnen die Sozialberatung von Pro Senectute geholfen hat und dass sie die Beratung weiterempfehlen können.

3.1.4 Aussensicht

Die Angebote der Pro Senectute und spezifisch jene der Sozialberatung werden von den interviewten Stakeholdern als ausreichend, fundiert, professionell und durchgehend positiv wahrgenommen. Das Kernangebot der Sozialberatung und die spezifischen Kompetenzen im Bereich Alter, ganz besonders in der finanziellen Beratung, werden als wichtig bezeichnet. Angemerkt wird zudem, dass Pro Senectute über die Sozialberatung hinaus ein breites Angebot habe, das auch präventiv wirke, zum Beispiel Kurse für den Umgang mit dem Computer. Grundsätzlich werden die Leistungen der Sozialberatung und der Pro Senectute insgesamt von allen befragten Stakeholdern als wichtig betrachtet. Besonders betont werden durchgehend auch die grosse Erfahrung und Expertise der Mitarbeitenden.

Gemäss den Aussagen der meisten Interviewpartner/-innen findet die Sozialberatung der Pro Senectute nahe am Lebensraum der Klienten/-innen statt. Die Sozialberatung wird als sehr situationsbezogen und individuell wahrgenommen, es werde auf die verschiede-

nen Lebensbereiche der Klienten/-innen eingegangen. Weiter ist der Eindruck vorhanden, dass die Sozialberater/-innen die Lebenssituationen der Klienten/-innen gut kennen. Dadurch, dass die Sozialberater/-innen die Klienten/-innen über Jahre hinweg zu verschiedenen Themen beraten und begleiten würden, werde eine solide Vertrauensbasis geschaffen. Besonders die Wichtigkeit von Hausbesuchen wird an dieser Stelle mehrmals betont.

Hausbesuche werden auch als einer der Gründe für den niederschweligen Zugang und somit zur Gewährleistung der Erreichbarkeit der Zielgruppe genannt. Grundsätzlich ist der Eindruck vorhanden, dass die Sozialberatung die Zielgruppe erreicht. Durch die dezentralisierte Organisation ist die Sozialberatung in allen Regionen im Kanton vertreten, was die leichte Erreichbarkeit gewährleistet. Die Beratungsstellen sind aus Sicht der Stakeholder zudem meist zentral gelegen und werden mehrheitlich als sehr niederschwellig beurteilt, der Zugang für die Zielgruppe sei unkompliziert und zeitnah möglich (per Telefon, per E-Mail oder persönlich). Weitere Gründe für den niederschweligen Zugang werden in der übersichtlich gestalteten, adressatengerechten Website, Plakatkampagnen und Broschüren gesehen. Besonders das grosse Sport- und Freizeitangebot sei regelmässig in den Medien zu finden. Ebenfalls werden die Aktivitäten und Veranstaltungen vor Ort und das kostenlose Angebot der Sozialberatung als wichtig für die Erreichbarkeit erwähnt.

Der Bekanntheitsgrad der Sozialberatung bei den Klienten/-innen wird als sehr hoch eingeschätzt. Einige Interviewpartner/-innen sind der Meinung, dass das Angebot bei Angehörigen und Bezugspersonen noch etwas bekannter sein könnte. Die Bekanntheit sei zudem in urbanen Gebieten tendenziell grösser als im ländlichen Raum. Allerdings wird hier auch erwähnt, dass in ländlichen Gebieten die sozialen Netze tragfähiger seien (z.B. Nachbarschaftshilfe, Angehörige) und deshalb weniger Beratungsleistungen nachgefragt würden. Bei den Fachpersonen sei die Sozialberatung hingegen durchgängig sehr gut bekannt.

Es wird positiv vermerkt, dass die Sozialberatung verschiedene Beratungsformen anbiete, die je nach individuellem Bedarf der Klienten/-innen eingesetzt würden (persönliche Beratungen vor Ort, per E-Mail, per Telefon, Einbezug von Dolmetschern/-innen). Aus den Interviews wird ersichtlich, dass die Freiwilligkeit der Angebote von den Klienten/-innen besonders geschätzt werde. Darüber hinaus wird auch die Autonomieförderung von den Stakeholdern als sehr wichtig erachtet.

Aus Sicht der interviewten Stakeholder scheint die Mehrheit der Klienten/-innen mit den erhaltenen Sozialberatungsleistungen sehr zufrieden zu sein. Es gibt kaum Interviewpartner/-innen, die davon berichten, negative Rückmeldungen von Klienten/-innen erhalten zu haben. Bei Unzufriedenheiten seien diese eher auf die Rahmenbedingungen zurückzuführen und nicht auf die Qualität der Beratung. Ein kritischer Punkt sind teilweise lange Wartezeiten für Beratungstermine, von denen einzelne Interviewpartner/-innen berichten.

Vereinzelte Interviewpartner/-innen sehen die Gefahr, dass die Sozialberatung fast zu sehr kunden- und dienstleistungsorientiert arbeite und damit einer Konsumhaltung Vorschub leiste. Klient/innen hätten nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten (z.B. Verständnis dafür, dass die Spitex nicht immer pünktlich zum vereinbarten Zeitpunkt eintreffen könne).

Aus den Interviews ergeben sich zusätzlich Hinweise auf Entwicklungspotenziale der Sozialberatung der PS. In mehreren Interviews wird erwähnt, dass sich die Sozialbera-

tung künftig noch stärker der Digitalisierung anpassen müsse: Angebote müssten bedarfsorientiert weiterentwickelt und mit neuen Formen ergänzt werden, etwa Beratungen über E-Mail, Handy-Chats, Video-Calls usw. Neue digitale und hybride Formen der Beratung werden zur Wartezeitminimierung vorgeschlagen. Ein paar Interviewpartner/-innen sind der Ansicht, dass das Angebot zukünftig noch breiter aufgestellt sein sollte und dass es mehr strukturierte Arbeit brauche. Mit Letzterem sind eine systematische Bedarfsabklärung, Bedarfsplanung und Arbeit mit klaren Zielen gemeint.

3.2 Qualitätssicherung und -entwicklung der Sozialberatung

In diesem Abschnitt wird aufgezeigt, wer die Sozialberatung durchführt und welche Massnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung der Sozialberatung in den PSO eingesetzt werden. Die diesbezügliche Beurteilung erfolgt aus der Innensicht der befragten Fachpersonen der Sozialberatung.

3.2.1 Darlegung der Qualitätssicherung und -entwicklung

Im Ziel- und Indikatorenkatalog für die Jahre 2022–2023 sind Qualitätsziele und -indikatoren für die Sozialberatung festgelegt. Mehrere der Qualitätsindikatoren können der Qualitätssicherung und -entwicklung zugeordnet werden. Dazu gehören Indikatoren zur Qualifikation der fallführenden Fachpersonen, zum Qualitätsmanagement und zur Weiterbildung. Hinsichtlich der Qualifikation wird festgelegt, dass die Leistungen der Sozialberatung von qualifizierten Fachpersonen erbracht werden sollen. Gefordert wird ein Abschluss in Sozialer Arbeit an einer Fachhochschule oder Universität, wobei auch Diplome von Höheren Fachschulen oder Abschlüsse von Passerellen-Lehrgängen anerkannt werden. Bezüglich des Qualitätsmanagements wird festgehalten, dass die Qualität der Sozialberatung durch ein regelmässiges, fallbezogenes Qualitätsmanagement im Rahmen von Supervisionen, Interventionen oder anderen Formen des Erfahrungs- und Wissensaustausches sichergestellt werden soll. Schliesslich wird festgehalten, dass die Fachpersonen zu regelmässiger Weiterbildung verpflichtet werden sollen.

3.2.2 Innensicht PSO

I Qualifikation der Fachpersonen

Nach den Ergebnissen der Online-Befragung erfüllt die überwiegende Mehrheit der Fachpersonen das Kriterium bezüglich Qualifikation: 90 Prozent der Befragten verfügen über einen oder mehrere der genannten Abschlüsse. Davon besitzen 72 Prozent einen Bachelor in Sozialer Arbeit von einer Fachhochschule. Unter den 10 Prozent (n = 24), die über keinen der genannten Abschlüsse verfügen, finden sich vor allem Fachpersonen mit einem Lizentiat, Bachelor oder Master einer universitären Hochschule (z.B. in sozialwissenschaftlichen Disziplinen wie Soziologie, Sozialrecht, Pädagogik, Sozialpädagogik). Fünf Fachpersonen geben an, sich noch in Ausbildung zu befinden. Fast alle Fachpersonen stimmen (eher) zu, dass sie ausreichend methodische Kenntnisse (100%) und fachspezifische Kompetenzen (98%) für die Sozialberatung haben.

In der Befragung geben 12 Prozent der Fachpersonen (n = 29) an, Coachings durchzuführen, davon haben 21 Personen angegeben, über welche Abschlüsse im Bereich Coaching sie verfügen. 13 Personen haben eine Weiterbildung im Bereich Coaching absolviert (an einer Fachhochschule/Universität, im Rahmen eines Weiterbildungskurses von Pro Senectute Schweiz oder bei einem privaten Anbieter). Die restlichen 8 Personen geben an, Weiterbildungen wie beispielsweise Angehörigen support, Mediation und systemische Therapie besucht zu haben oder über keinen Abschluss im Bereich Coaching zu verfügen.

Alle interviewten Fachpersonen, sowohl die Leitungspersonen als auch die Teammitarbeitenden, verfügen über eine Ausbildung in Sozialer Arbeit auf Fachhochschul-Niveau. Mehrere der Leitungspersonen haben zusätzlich einen weiterführenden (MAS-)Abschluss, zum Beispiel in den Bereichen Führung, Public Management oder Gerontologie.

I Qualitätsmanagement

Die Fachpersonen wurden gebeten, anzugeben, welche Massnahmen und Instrumente ihre PSO für das Qualitätsmanagement der Sozialberatung einsetzt. Gemäss den Befragten sind organisationsinterne und/oder externe Weiterbildungen (98%) und Fallbesprechungen im Team/Intervisionen (97%) die am häufigsten eingesetzten Massnahmen. Eine Mehrheit der Fachpersonen hat Zugang zu fachspezifischen Vorlagen (63%) und schriftlichen Qualitätsstandards (58%). Hingegen gibt eine Minderheit der Fachpersonen an, dass Supervisionen (40%), Befragungen von Mitarbeitenden (31%) und Klienten/-innen (22%) oder Hospitationen (28%) eingesetzt werden. Es zeigt sich, dass Fachpersonen innerhalb derselben PSO unterschiedliche Antworten gegeben haben.

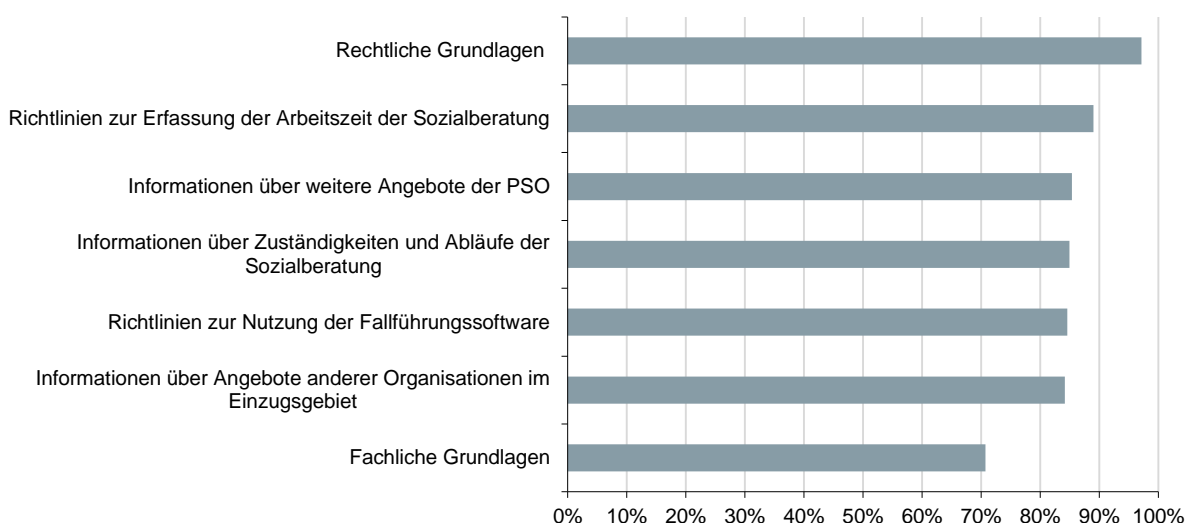
91 Prozent der befragten Fachpersonen stimmen (eher) zu, dass ihre PSO über geeignete Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung verfügt, um eine qualitativ gute Sozialberatung zu gewährleisten. In den Interviews mit den Fachpersonen werden als Instrumente der Qualitätssicherung eine Anzahl von Ansätzen genannt, die als besonders hilfreich betrachtet werden. Erwähnt werden mehrfach detaillierte Einführungspläne für neue Mitarbeitende, besonders wichtig erscheinen Super- und Intervention im Team sowie – vereinzelt genannt – ein systematisches Beschwerdemanagement. Als hilfreich erlebt werden im Weiteren der Austausch in beratungsstellenübergreifenden Fachgruppen der Pro Senectute zu bestimmten Themenfeldern (z.B. EL, Wohnen usw.), regelmässig stattfindende Fachtagungen sowie ebenfalls periodisch durchgeführte vertiefte Analysen aus externer Sicht (z.B. Evaluationen).

Schriftliche Grundlagen zur Sozialberatung

In der Online-Befragung wurden die Fachpersonen gefragt, welche schriftlichen Grundlagen zur Sozialberatung ihnen in der PSO zur Verfügung stehen. Wie in Darstellung D 3.10 ersichtlich, gibt die Mehrheit der Befragten an, über rechtliche Grundlagen (z.B. über Ergänzungsleistungen oder individuelle Finanzhilfe)⁹, Richtlinien zur Arbeitszeiterfassung und zur Nutzung der Fallführungssoftware, Informationen über weitere Angebote der PSO und anderer Organisationen sowie über Zuständigkeiten und Abläufe der Sozialberatung und über fachliche Grundlagen (z.B. über Beratungsmethoden) zu verfügen. Eine Analyse der Antworten zeigt, dass innerhalb vieler PSO (sowohl in kleineren als auch in grösseren PSO) die Fachpersonen sich abweichende Antworten gegeben haben. Dies deutet auf einen unterschiedlichen Wissensstand betreffend die verfügbaren Unterlagen hin. In grösseren PSO können die unterschiedlichen Antworten möglicherweise auch auf Unterschiede zwischen den Beratungsstellen zurückgeführt werden.

⁹ Die Antworten zur Verfügbarkeit des Ziel- und Indikatorenkatalogs und der Vollzugshilfe finden sich in Abschnitt 2.1.2.

D 3.10: Verfügbare schriftliche Grundlagen und Informationen zur Sozialberatung



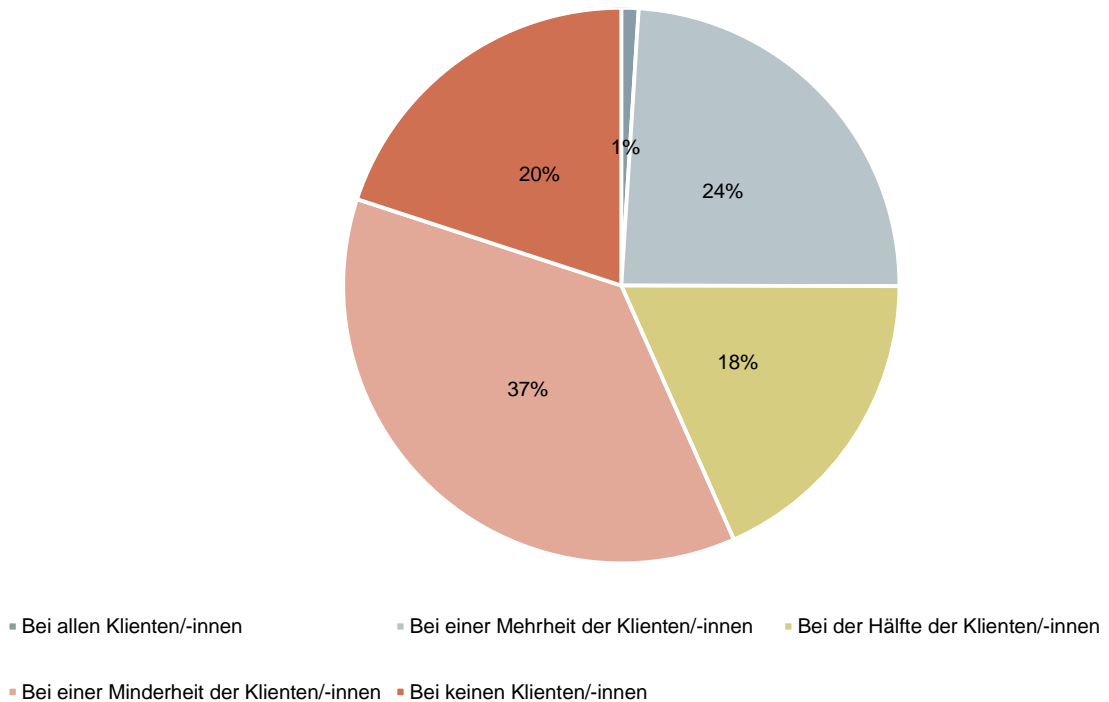
Quelle: Online-Befragung der Fachpersonen, Interface 2023; Mehrfachantworten möglich.

In der qualitativen Befragung wird deutlich, dass die vorhandenen internen Handbücher, Fachdokumentationen, Checklisten und Arbeitsanleitungen zu relevanten Themen (z.B. individuelle Finanzhilfen, Schuldensanierung oder Hausbesuche) vom überwiegenden Teil der Interviewpartner/-innen geschätzt werden. Dabei finden sich Dokumente der Pro Senectute Schweiz und der PSO, teilweise werden auch Hilfsmittel verwendet, die von den einzelnen Beratungsstellen erstellt worden sind. Die bestehenden Grundlagen werden insgesamt als hilfreich erlebt, sie gäben Orientierung, liessen aber auch die nötigen Spielräume. Einzelne Personen teilen diese Einschätzung nicht. Sie kritisieren die «1'000 Listen und unterschiedlichen Ablagen». Diese kritische Einschätzung ist nicht von der Grösse der Beratungsstellen abhängig.

Rücksprache mit Klienten/-innen

Die Fachpersonen wurden gefragt, ob sie nach Abschluss der Sozialberatung mit den Klienten/-innen Kontakt aufnehmen, um die Wirkungen der Beratung zu überprüfen (vgl. Darstellung D 3.11). 1 Prozent (n = 2) der Fachpersonen tun dies bei allen Klienten/-innen, während 24 Prozent angeben, die Wirkungen mit der Mehrheit der Klienten/-innen zu besprechen. Bei 18 Prozent ist dies bei der Hälfte der Klienten/-innen der Fall und bei 37 Prozent bei einer Minderheit, während 20 Prozent angeben, dies nicht zu tun.

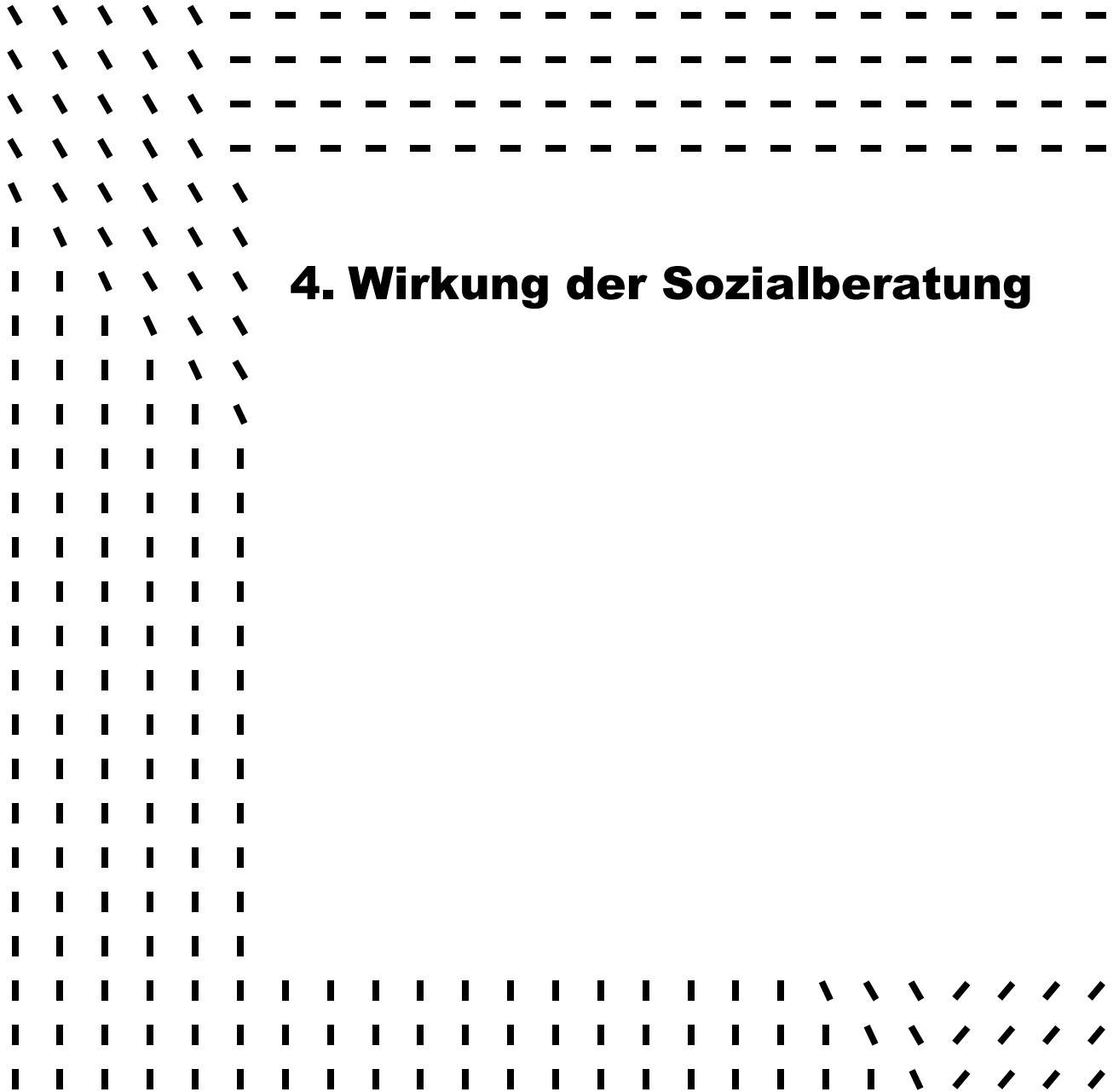
D 3.11: Kontaktaufnahme mit Klienten/-innen nach Abschluss der Sozialberatung, um Wirkungen der Sozialberatung zu überprüfen



Quelle: Online-Befragung der Fachpersonen, Interface 2023. N = 245.

! Weiterbildung

75 Prozent der befragten Fachpersonen geben an, in den Jahren 2022/2023 ein Weiterbildungsangebot von Pro Senectute Schweiz zum Thema Sozialberatung besucht zu haben, während 39 Prozent an der Plattform Sozialberatung von Pro Senectute Schweiz teilgenommen haben. 36 Prozent haben an einem Weiterbildungsangebot der PSO teilgenommen, während 54 Prozent externe Weiterbildungen besucht haben. Betreffend Weiterbildungen geben 46 Prozent der befragten Fachpersonen an, dass sie verpflichtet sind, regelmässig an Weiterbildungen zur Sozialberatung teilzunehmen. 43 Prozent antworten, dass sie zwar nicht dazu verpflichtet sind, aber dazu aufgefordert werden. Schliesslich geben 5 Prozent an, dass sie weder dazu verpflichtet sind noch dazu aufgefordert werden. Auch hier gab es unterschiedliche Antworten von Fachpersonen innerhalb derselben PSO. Insbesondere gibt es unterschiedliche Auffassungen darüber, inwieweit eine Verpflichtung oder eine Aufforderung besteht.



4. Wirkung der Sozialberatung

Welche Wirkungen entfaltet die Sozialberatung bei ihren Zielgruppen? Dieser Frage wird in diesem Kapitel nachgegangen. Die Ergebnisse werden sowohl aus Sicht der Klienten/-innen, der Fachpersonen der Sozialberatung als auch aus der Perspektive weiterer Stakeholder aufgeführt. Anhand von acht Fallporträts wird die Sozialberatung und deren Wirkungsentfaltung zusätzlich illustriert.

4.1 Wirkungen auf persönliche und soziale Situation

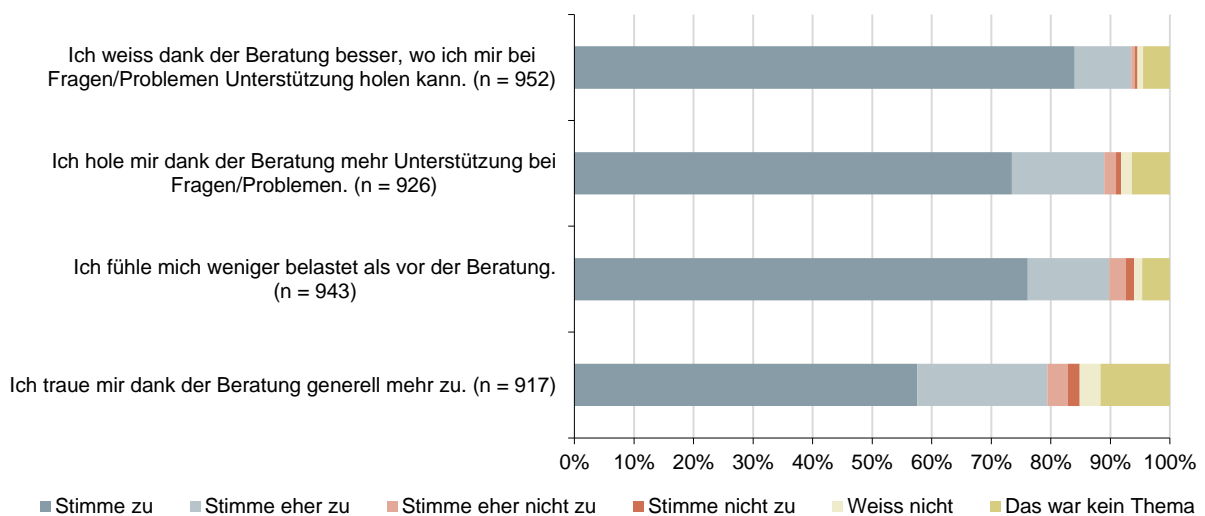
In diesem Abschnitt werden die Wirkungen auf die persönliche und soziale Situation der Zielgruppe aufgezeigt.

4.1.1 Betroffenensicht

I Auswirkungen auf persönliche (psychische und gesundheitliche) Situation der älteren Personen

In der Befragung der Klienten/-innen wurden die älteren Personen gebeten, Aussagen zu den Auswirkungen der Sozialberatung auf ihre persönliche Situation zu machen (vgl. Darstellung D 4.1). Von den Befragten, die angeben, das Thema in der Beratung besprochen zu haben, stimmen 98 Prozent (eher) zu, dass sie dank der Sozialberatung besser wissen, wo sie Unterstützung bekommen können, während 95 Prozent (eher) der Meinung sind, dass sie sich dank der Beratung mehr Unterstützung holen. 94 Prozent stimmen (eher) zu, dass sie sich weniger belastet fühlen als vor der Beratung, während 90 Prozent (eher) der Meinung sind, dass sie sich durch die Beratung insgesamt mehr zutrauen.

D 4.1: Einschätzung der älteren Personen zur Auswirkung der Sozialberatung auf ihre persönliche Situation



Quelle: Befragung der Klienten/-innen, Interface 2023/2024.

Von den Bezugspersonen, bei denen die persönliche (psychische und gesundheitliche) Situation der betreuten älteren Person Bestandteil der Beratung war, stimmen 80 Prozent (eher) zu, dass sich die Situation der älteren Person durch die Beratung insgesamt verbessert hat.

Nachfolgend führen wir zwei Fallporträts auf, in welchen der Ablauf und die Wirkungsweise der Sozialberatung illustriert wird.

Fallporträt Frau C.

Frau C., eine Frau im Alter zwischen 65 und 74 Jahren aus dem Kanton Luzern, wandte sich aufgrund verschiedener rechtlicher und finanzieller Fragen vor rund sechs Jahren das erste Mal an Pro Senectute. Als pensionierte Person, die auf Ergänzungsleistungen angewiesen ist, sah sie sich mit Problemen bei der Kostenübernahme durch die Ausgleichskasse konfrontiert. Diesen Prozess der Kostenübernahme empfand sie als überaus kompliziert. Sie fühlte sich damit überfordert.

Seither suchte Frau C. Pro Senectute vier weitere Male für eine Beratung auf. Pro Senectute unterstützte sie neben Fragen zur Ausgleichskasse, bei finanziellen Engpässen oder bei der Erstellung einer Patientenverfügung. Das Aufsuchen der Sozialberatung brauche jedoch immer wieder Überwindung. Sie sei nicht immer motiviert, den Weg zur Pro Senectute auf sich zu nehmen, obwohl ihr Unterstützung gelegen käme. Die Erreichbarkeit mittels ÖV sei nicht das Problem, denn der Beratungsort sei gut angeschlossen. Auch findet sie es positiv, dass die Beratung nicht in ihrem eher kleinen Dorf stattfindet und dadurch eine gewisse Anonymität gewährleistet sei. Aber es sei nichtsdestotrotz immer wieder eine Hürde, die Sozialberatung zu kontaktieren.

Die Unterstützung, die Frau C. durch Pro Senectute erfuhr, bewertet sie als äusserst positiv. Die Beraterin sei nicht nur fachlich kompetent und freundlich, sondern auch sehr verständnisvoll gegenüber ihrer Situation. Die Beratungsgespräche würden auf Augenhöhe stattfinden. Als überaus positiv empfindet Frau C. auch, dass die Beraterin sich viel Zeit für den Kontakt mit ihr nimmt. Auch nehme sie sich Zeit, intensive Recherchen für sie zu betreiben und bei der Ausgleichskasse hartnäckig nachzufragen. Trotz der durchwegs positiven Erfahrungen wünscht sich Frau C. manchmal, schneller mit der Beraterin sprechen zu können. Wenn beispielsweise ein Schreiben der Ausgleichskasse mit einem negativen Bescheid am Mittwoch eintreffe, sei es für sie schwierig, abzuwarten, bis ihre Beraterin wieder arbeite. Sie ist sich jedoch der begrenzten Ressourcen der Pro Senectute bewusst und weiss, dass sie bis zu dreissig Tage nach dem Erhalt der Rechnung Rekurs einlegen kann. Allerdings würde es sie beruhigen, sich in diesen für sie schwierigen Momenten, möglichst schnell mit einer Fachperson austauschen zu können.

Die Beratung stärkte Frau C. in ihrem Umgang mit der Ausgleichskasse und sensibilisierte sie für die Notwendigkeit, die Entscheidungen der Ausgleichskasse zu überprüfen und gegebenenfalls ihr Recht einzufordern. Sie fühlt sich durch die Beratung weniger isoliert und ist nun besser in der Lage, ihre finanziellen Angelegenheiten zu handhaben und sich bei Bedarf Unterstützung zu holen. Diese Veränderungen haben gemäss ihren Aussagen zu einer deutlichen Entlastung in ihrem Alltag geführt.

Fallporträt Herr D.

Herr D. ist zwischen 65 und 74 Jahre alt und wohnt im Kanton Bern. Seit seiner Invalidität 2005 konnte er seinen Beruf nicht mehr ausüben. Um seine Rechnungen bezahlen zu können, musste er auf seine Pensionskasse zurückgreifen. Aufgrund seiner Vorgeschichte erhielt er bei der späteren Pensionierung keine volle Rente und ihm fehlten die Beiträge aus der Pensionskasse. Jetzt, da er pensioniert ist, bleibt ihm einzig die AHV und die Zahlungen aus der Hilflosenentschädigung. Auf Ergänzungsleistungen und Prämienverbilligungen hat er aufgrund von Wohneigentum keinen An-

spruch. Diese Umstände stellten ihn vor erhebliche finanzielle Herausforderungen, mit denen er sich von den Behörden im Stich gelassen fühlte. Die finanziellen Belastungen hatten auch einen starken negativen Einfluss auf die psychische Gesundheit von Herrn D.

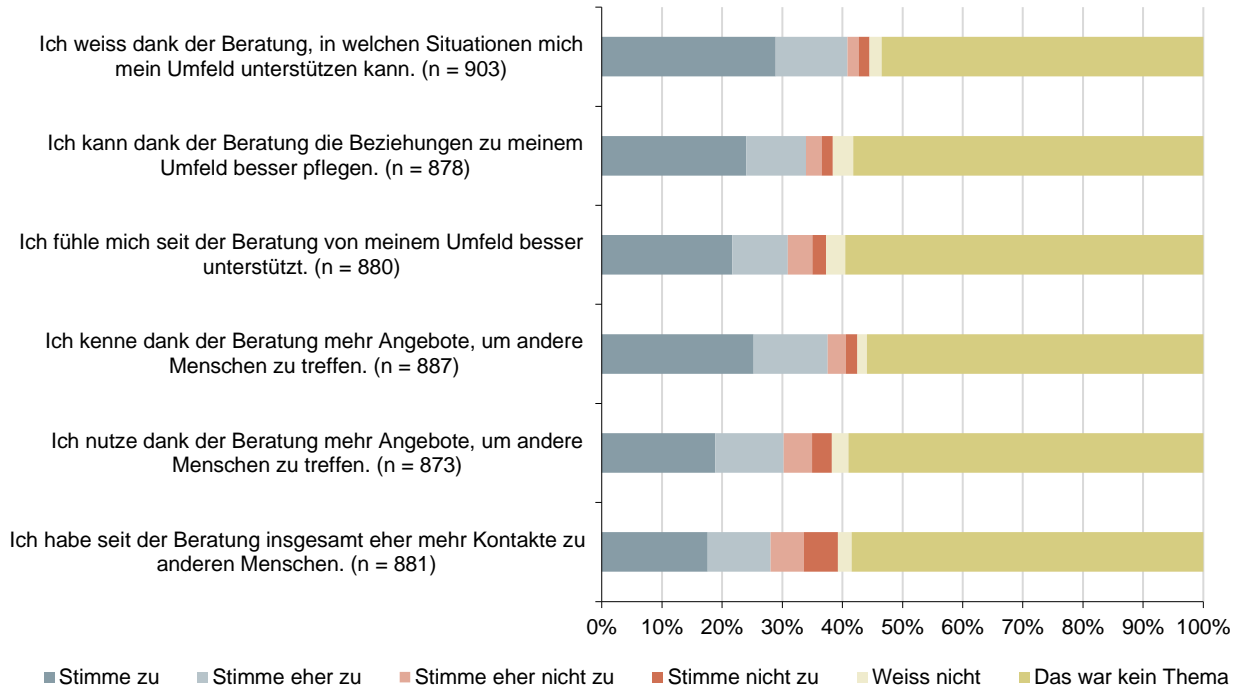
Auf Empfehlung von Verwandten wandte sich Herr D. an die Pro Senectute. Seit dem Start der Beratung im letzten Jahr, nahm er das Beratungsangebot ungefähr vier weitere Male in Anspruch und auch für die Zukunft sind weitere Termine geplant. Die Pro Senectute hilft Herrn D. einerseits beim Aufzeigen von Einsparungspotenzial und auf der anderen Seite beim Austausch mit den Behörden.

Herr D. ist äusserst zufrieden mit der Beratung durch die Pro Senectute. Bei der Beratung begegne man ihm immer auf Augenhöhe. Die Beraterin würde die komplexen Behördenantworten auf eine Art und Weise erklären, die auch «Normalsterbliche» verstünden. Für die Beratung nehme sie sich genügend Zeit, damit sie die Themen immer ausdiskutieren könnten.

Die Beratung hat gemäss den Aussagen von Herrn D. zu einer Verbesserung seiner Situation geführt: Einerseits habe die Beratung seine finanzielle Situation verbessert, was zu einer deutlichen Entlastung in seinem Alltag und zu einer Verbesserung seiner psychischen Gesundheit geführt habe. Andererseits fühle er sich durch die Beratung besser verstanden und unterstützt. Besonders wertvoll sei für ihn das Gefühl, mit seinen Problemen nicht allein zu sein. Dadurch habe er neue Energie gefunden, seine Probleme selbstständig anzupacken. Er könne sich seither auch gegenüber den Behörden selbstbewusster präsentieren. Herr D. würde die Pro Senectute uneingeschränkt weiterempfehlen.

Die älteren Personen wurden in der Befragung der Klienten/-innen zudem gebeten, die Auswirkungen der Sozialberatung auf ihre soziale Situation einzuschätzen (vgl. Darstellung D 4.2). Es zeigt sich, dass dies für viele der Befragten kein Thema in der Sozialberatung war. Auch beim Thema soziale Situation zeigt sich die Tendenz, dass die Auswirkungen auf das Wissen höher eingeschätzt werden als die Auswirkungen auf das Verhalten. Von den Befragten, bei denen das Thema Bestandteil der Beratung war, stimmen 88 Prozent (eher) zu, dass sie dank der Beratung wissen, welche Unterstützung ihr Umfeld bieten kann. Des Weiteren stimmen 76 Prozent (eher) zu, dass sie sich seit der Beratung besser von ihrem Umfeld unterstützt fühlen, während 81 Prozent (eher) der Meinung sind, dass sie dank der Beratung ihre Beziehungen zu ihrem Umfeld besser pflegen. Darüber hinaus stimmen 85 Prozent der Befragten (eher) zu, dass sie dank der Beratung mehr Angebote kennen, um andere Menschen zu treffen. Bei dieser Frage zeigt sich, dass die Zustimmung bei den Frauen signifikant höher ist als bei den Männern. 74 Prozent stimmen (eher) zu, dass sie diese Angebote auch vermehrt nutzen. Schliesslich sind 68 Prozent (eher) der Ansicht, dass sie seit der Beratung eher mehr Kontakte zu anderen Menschen haben.

D 4.2: Einschätzung der älteren Personen zur Auswirkung der Sozialberatung auf ihre soziale Situation

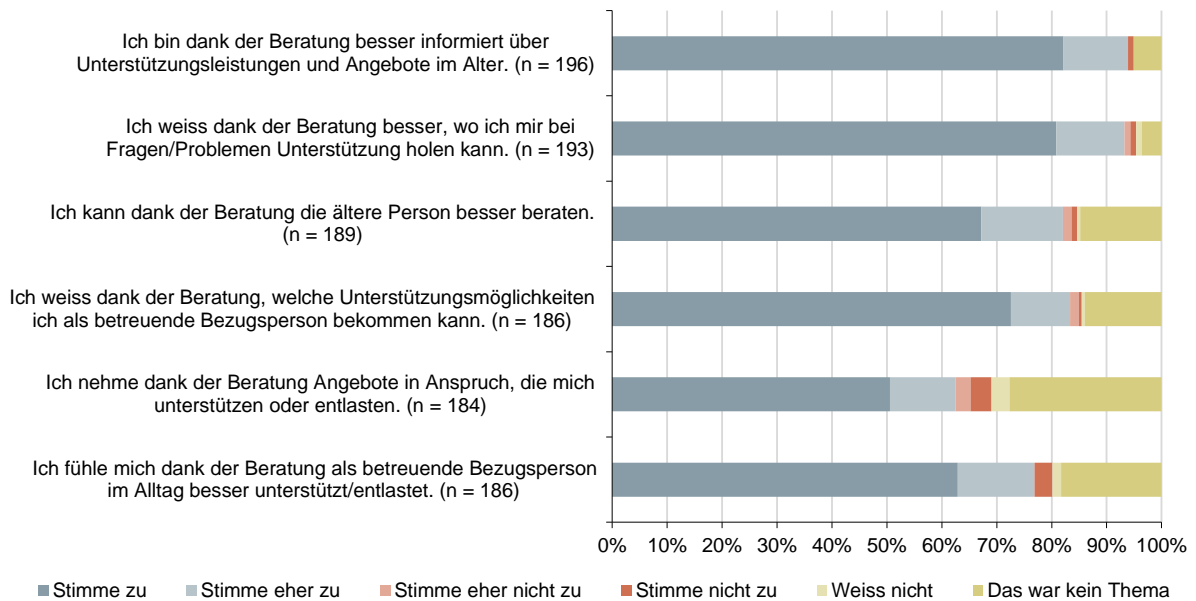


Quelle: Befragung der Klienten/-innen, Interface 2023/2024.

I Auswirkungen auf Situation der betreuenden Bezugspersonen

In der Befragung der Klienten/-innen wurden die betreuenden Bezugspersonen gebeten, die Auswirkungen der Sozialberatung auf ihre Situation einzuschätzen (vgl. Darstellung D 4.3). Von den Befragten, bei denen das Thema Bestandteil der Beratung war, stimmen 99 Prozent (eher) zu, dass sie über Unterstützungsleistungen und Angebote im Alter informiert sind. Darüber hinaus stimmen 97 Prozent (eher) zu, dass sie besser wissen, wo sie sich Unterstützung holen können. Zudem sind 96 Prozent (eher) der Ansicht, dass sie dank der Sozialberatung der Pro Senectute die ältere Person selbst besser beraten können. Des Weiteren stimmen 97 Prozent (eher) zu, dass sie wissen, welche Unterstützungsmöglichkeiten sie als betreuende Bezugsperson erhalten können, während 87 Prozent (eher) zustimmen, dass sie Angebote zur Unterstützung oder Entlastung in Anspruch nehmen. Schliesslich sind 94 Prozent (eher) der Meinung, dass sie dank der Beratung im Alltag besser unterstützt oder entlastet werden.

D 4.3: Einschätzung der betreuenden Bezugspersonen zur Auswirkung der Sozialberatung auf ihre Situation



Quelle: Befragung der Klienten/-innen, Interface 2023/2024.

Nachfolgend führen wir ein Fallporträt einer Bezugsperson auf, welche die Sozialberatung der Pro Senectute in Anspruch genommen hat.

Ritratto di caso, signora H.

La testimonianza è stata fornita dal figlio della signora H., che ha ricorso all'assistenza di Pro Senectute per la madre. La signora H., di età compresa tra gli 85-90 anni residente nel cantone Ticino, soffre da alcuni anni di decadimento cognitivo, che la porta a non essere più autonoma. Non è soggetta ad alcun tipo di curatela o tutela legale e continua a vivere nella sua abitazione. La signora H. è vedova dal 2016 e i figli svolgono un ruolo fondamentale nella sua vita, occupandosi di lei e delle sue questioni burocratiche e finanziarie.

Dopo una discussione con i servizi sociali e il reparto di geriatria dell'ospedale cantonale, la decisione unanime della famiglia è stata di mantenere la signora H. a casa. A tal fine, l'assistente sociale cantonale ha indicato Pro Senectute come supporto. La collaborazione con l'ente è durata 4 anni. Sin dall'inizio l'organizzazione ha offerto incontri in presenza e in prossimità del luogo di residenza della signora H.

Il contenuto della consulenza si è sviluppato principalmente attorno alla situazione abitativa della signora H. Pro Senectute ha fornito informazioni riguardo alle possibilità di sostegno sia a livello delle prestazioni complementari (come assegni grandi invalidi, e di mantenimento a domicilio) sia di sostegno psicologico per i familiari coinvolti nel ruolo di cura. Pro Senectute ha inoltre messo in contatto la famiglia con indirizzi di supporto allo scopo di alleggerire i figli proponendo visite regolari alla signora H. da parte di persone formate.

Il figlio della signora H. è molto grato del sostegno fornito da Pro Senectute, e specialmente dalla persona di riferimento, che conosceva molto bene il suo caso, anche a distanza di tempo. La situazione per lui era nuova e la consulenza di Pro Senectute è stata un "grande punto di riferimento".

Grazie alla consulenza di Pro Senectute la famiglia è riuscita a trovare un buon equilibrio per l'assistenza alla signora H. Attualmente la signora H. beneficia di aiuti finanziari concreti, di supporti materiali in casa (come, ad esempio, una sedia specializzata e un letto ospedaliero) e delle cure di

una badante due mezzegornate alla settimana mentre il resto della settimana sono i figli a prendersi cura della madre, supportati da una buona rete sociale.

Il figlio della signora H. si è trovato molto bene con la consulenza sociale e evidenzia l'importanza di trovare persone di supporto che riescano a gestire le problematiche delle persone anziane con delicatezza e empatia. Attualmente la sua famiglia sa che può contare sulla presenza della persona di riferimento di Pro Senectute, che si mostra sempre disponibile e pronta a fornire un supporto continuativo.

4.1.2 Innensicht PSO

Bezogen auf die persönliche Situation der Klienten/-innen identifizieren die befragten Fachpersonen deutliche Wirkungen sowohl auf der Wissens- als auch auf der Verhaltensebene. Betreffend Wissen sind 100 Prozent der befragten Fachpersonen (eher) der Ansicht, dass die Klienten/-innen ihre Rechte und Möglichkeiten besser kennen als vor der Beratung. Auch stimmen 99 Prozent (eher) zu, dass die Klienten/-innen wissen, wo sie sich bei Bedarf Unterstützung zur Durchsetzung ihrer Rechte und Möglichkeiten und zur Einleitung von Massnahmen einholen können. Betreffend Verhalten stimmen 84 Prozent (eher) zu, dass sich die Klienten/-innen insgesamt mehr zutrauen. 94 Prozent sind (eher) der Ansicht, dass sich die Klienten/-innen die notwendige Unterstützung holen, während 79 Prozent (eher) zustimmen, dass die Klienten/-innen Massnahmen selbstständiger in die Wege leiten und Entscheidungen eigenständiger treffen. Bei den Verhaltenswirkungen ist zu berücksichtigen, dass diese von den Fachpersonen mehrheitlich als *eher* zutreffend eingeschätzt werden.

In der qualitativen Vertiefung sprechen die interviewten Fachpersonen im Hinblick auf die persönliche Situation der Klienten/-innen in erster Linie die Wirkung an, dass diese weiterhin ein selbstständiges Leben führen können. Die Sozialberatung schaffe die Voraussetzungen für ein selbstständiges Leben, durch die Installation eines Unterstützungssettings, das – je nach Situation – aus formellen (z.B. Spitex, Mahlzeitendienst, Tageszentrum, Treuhanddienst der PS) und informellen (z.B. Bezugspersonen aus Familie und Nachbarschaft, Sozialzeit-Engagements) Hilfsleistungen bestehen könne. Wichtig sei vor allem, die Klienten/-innen zu stärken, ihre eigenen Ressourcen sichtbar zu machen, zu motivieren, Zuversicht und Sicherheit zu vermitteln. Bei den Bezugspersonen zeige sich die Wirkung vor allem darin, dass ihre Aktivitäten durch eine Fachperson anerkannt werde und externe Hilfe möglich sei. Die Wirksamkeit der Sozialberatung auf der Ebene der persönlichen Situation zeige sich auch in der grossen Dankbarkeit der Klienten/-innen, die in den vielen kleinen Geschenken an das Beratungsteam, etwa Blumen oder selbstgebackene Kuchen, deutlich werde.

In der Online-Befragung sind bezüglich der sozialen Situation 96 Prozent der Fachpersonen (eher) der Ansicht, dass die Klienten/-innen die Angebote zur Förderung ihrer sozialen Kontakte besser kennen. Bezüglich bestehender Kontakte sind 69 Prozent (eher) der Meinung, dass die Klienten/-innen ihre sozialen Kontakte aufrechterhalten können, während 53 Prozent (eher) bejahen, dass die Klienten/-innen von ihrem Umfeld besser unterstützt werden. Bezogen auf neue Kontakte sind 72 Prozent (eher) der Ansicht, dass die Klienten/-innen aufgrund der Sozialberatung an Angeboten zur Förderung sozialer Kontakte teilnehmen, während 46 Prozent (eher) bejahen, dass die Klienten/-innen mehr Kontakt zu anderen Menschen haben als vor der Beratung. Auch hier gilt es zu berücksichtigen, dass die Fachpersonen die Wirkungen mehrheitlich als *eher* zutreffend einschätzen. Zudem finden es die Fachpersonen zum Teil schwierig, die Wirkungen zu beurteilen: So gibt beispielsweise rund ein Viertel der Fachpersonen an, nicht beurteilen zu können, ob die Klienten/-innen mehr Kontakte haben oder vom Umfeld besser unterstützt werden.

Die Stärkung der sozialen Teilhabe wird in den Interviews von vielen Fachpersonen als «anspruchsvolles Ziel» bezeichnet. Kaum jemand komme in die Sozialberatung und erzählte als Erstes, dass er oder sie einsam sei oder sich überfordert fühle. Es sei einfacher, um Unterstützung für ein EL-Gesuch oder eine Patientenverfügung zu fragen. Vereinsamte Menschen seien schwierig zu erreichen. Die Sozialberatung bemühe sich aber, zu sozialen Aktivitäten anzuregen und die Ratsuchenden auf Angebote aufmerksam zu machen. Wichtig sei dabei auch die Möglichkeit, finanzielle Unterstützung leisten zu können, beispielsweise für die Finanzierung eines Malkurses oder ein Abonnement für die öffentlichen Verkehrsmittel, um Angehörige besuchen zu können. Wenn der Rollator durch die individuelle Finanzhilfe der Pro Senectute finanziert werde, könne die ältere Person wieder aus dem Haus gehen. Weiter werden als gute Beispiele für die Wirksamkeit in Bezug auf die soziale Situation Aktivitäten der Pro Senectute erwähnt wie gemeinsames Kochen im Koch-Club, gemeinsame Ausflüge oder Spielnachmittage, die in enger Kooperation mit freiwillig Engagierten durchgeführt werden. Einige der Interviewten sehen in diesem Bereich Entwicklungspotenziale für die Zukunft. Es gehe auch um einen Wandel in der Haltung: Künftig würde sich, so die Einschätzung, die Sozialberatung tendenziell vom «Konsum von Dienstleistungen» in Richtung von mehr Empowerment, Partizipation und Projekten des «Gemeinsam-Selber-Tuns» verändern.

4.1.3 Aussensicht

Allgemein kann festgehalten werden, dass der Grossteil der interviewten Stakeholder eine direkte positive Wirkung bei der Zielgruppe wahrnimmt, auch wenn dies zum Teil schwierig zu beurteilen sei. Die positive Wirkung wird in ihren Augen insbesondere durch die Verbesserung der Lebensqualität deutlich. Die Hauptwirkung sieht die grosse Mehrheit der Interviewpartner/-innen darin, dass die Klienten/-innen aufgrund der Sozialberatung der Pro Senectute weiterhin ein weitgehend selbstständiges Leben führen können. Zudem wird eine gesicherte finanzielle Situation, zu der die Sozialberatung der Pro Senectute beiträgt, von fast allen Interviewpartner/-innen als zentrale Voraussetzung genannt, um soziale Beziehungen pflegen und damit am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können.

Positive Wirkungen zeigen sich, so die Einschätzung, nicht nur bei älteren Menschen, die Beratungen in Anspruch nehmen, sondern auch bei deren Angehörigen. Mehrere interviewte Stakeholder erwähnen, dass die Tatsache, dass an die Sozialberatung der Pro Senectute verwiesene Personen nicht mehr zu ihnen zurückkämen, für die Wirksamkeit des Angebots spräche. Etliche Interviewpartner/-innen beobachten bei Personen, die von der Sozialberatung der Pro Senectute begleitet werden, stabilere Situationen. Die Klienten/-innen hätten dank der Sozialberatung eine Ansprech- und Vertrauensperson, Krisen könnten so vielfach verhindert werden.

Weiter kann die Sozialberatung die Selbstständigkeit und Selbstverantwortung fördern. Es wird erwähnt, dass durch die Interventionen der Sozialberatung von Pro Senectute eine Beistandschaft hinausgezögert werden kann. Die Ausrichtung der Sozialberatung an der Selbstbestimmung trage dazu bei, dass Personen ihren Lebensalltag wieder oder weiterhin bestreiten könnten, Heimeintritte vermieden oder hinausgeschoben werden könnten und das selbstständige Leben zuhause weiterhin möglich bleibe.

Die Motivation zur Teilnahme an präventiven Angeboten, etwa Aktivitäten, Kurse, Tageszentren, Quartiertreffs, Gesundheitsförderung und Aufklärung/Sensibilisierung zu Herausforderungen wie Demenz usw. hätte ebenfalls eine positive Wirkung auf die persönliche und soziale Situation von älteren Menschen und deren Bezugspersonen. Die Wirkung zeige sich anhand der Reduktion der Einsamkeit und Isolierung. Für Angehörige könnten solche Aktivitäten darüber hinaus eine Entlastung darstellen. Gemäss den

interviewten Stakeholdern gibt es in all diesen Angeboten soziale Kontaktmöglichkeiten und sie fördern nicht nur die Vernetzung von Menschen, sondern auch die Vernetzung von Diensten.

4.2 Wirkungen auf finanzielle Situation und Wohnsituation

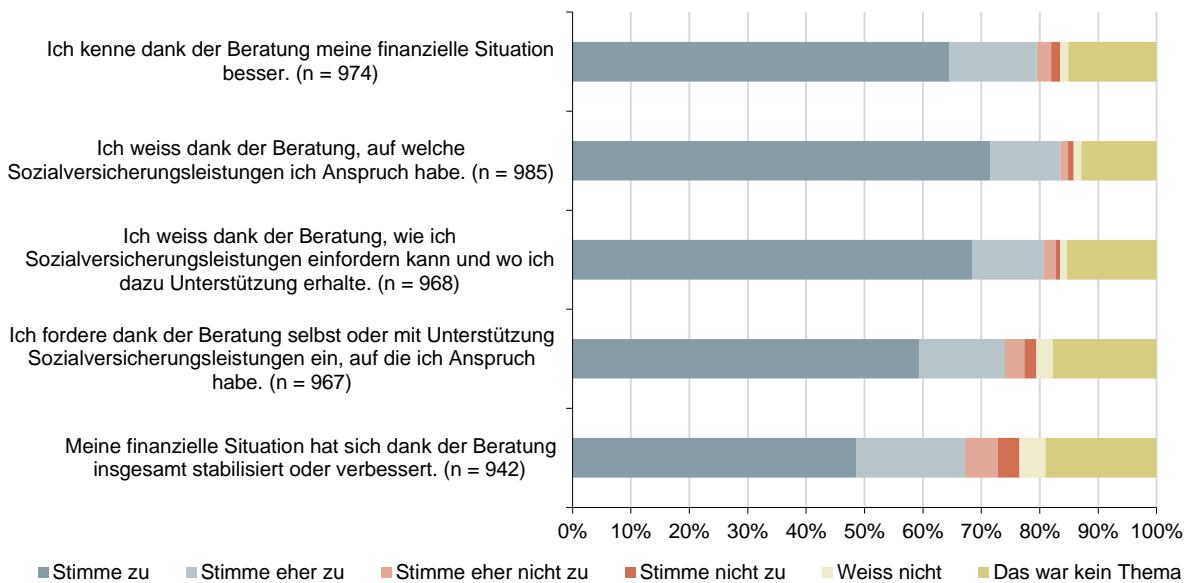
Die Wirkungen auf die finanzielle Situation und die Wohnsituation der älteren Menschen sind Gegenstand dieses Abschnitts.

4.2.1 Betroffenensicht

I Auswirkungen auf die finanzielle Situation der älteren Personen

In der Befragung der Klienten/-innen wurden die älteren Personen gebeten, die Auswirkungen der Sozialberatung auf ihre finanzielle Situation einzuschätzen. Von den Befragten, bei denen das Thema Bestandteil der Beratung war, stimmen 94 Prozent (eher) zu, dass sie durch die Beratung ihre finanzielle Situation besser kennen. 96 Prozent sind (eher) der Ansicht, dass sie wissen, auf welche Sozialversicherungsleistungen sie Anspruch haben, und 95 Prozent stimmen (eher) zu, dass sie wissen, wie sie diese Leistungen beantragen und dabei Unterstützung erhalten können. Des Weiteren sind 90 Prozent (eher) der Meinung, dass sie diese Leistungen auch einfordern. Schliesslich stimmen 83 Prozent der Befragten (eher) zu, dass sie eine Stabilisierung oder Verbesserung der finanziellen Situation erlebt haben.

D 4.4: Einschätzung der älteren Personen zur Auswirkung der Sozialberatung auf ihre finanzielle Situation



Quelle: Befragung der Klienten/-innen, Interface 2023/2024.

Von den befragten betreuenden Bezugspersonen, bei denen das Thema Sozialversicherungen Bestandteil der Beratung war, stimmen 91 Prozent (eher) zu, dass sie dank der Beratung für die ältere Personen solche Leistungen einfordern.

Die folgenden drei Fallporträts illustrieren wiederum den Ablauf und die Wirkungsweise der Sozialberatung. Im Zentrum standen dabei insbesondere finanzielle und rechtliche Fragen.

Portrait de cas Monsieur E.

Monsieur E., un individu âgé de 75 à 84 ans, résidant dans le canton de Genève, a sollicité les services de Pro Senectute principalement pour des questions financières. Actuellement, il bénéficie

régulièrement de la consultation sociale, se rendant aux consultations une fois par mois depuis plus de deux ans.

Vivant seul dans le canton de Genève, Monsieur E. a été confronté à des pertes financières importantes au cours de sa vie. Il disposait de faibles revenus, se limitant à une rente AVS et de veuf. Il a été orienté vers les services de Pro Senectute pour obtenir de l'aide pour la gestion de ses finances. Après une brève interruption de quelques mois, il est revenu chercher des conseils et bénéficie depuis du soutien continu de la consultation sociale. La personne en charge de son dossier l'accompagne actuellement dans la gestion de ses finances et réalise les demandes d'aides financières auprès de l'État de Genève.

Dans l'ensemble, Monsieur E. est très satisfait du processus et des services offerts par Pro Senectute. Il estime que la personne responsable de son dossier est digne de confiance et travaille de manière structurée et transparente. Toutefois, la transition vers un nouvel interlocuteur en raison d'un congé maternité s'est avérée un peu délicate. Il note des différences dans la manière de travailler ou de traiter les dossiers a été un peu déstabilisant pour lui, mais souligne que la qualité des prestations et des conseils octroyés reste constante. Il considère que l'accès aux locaux pour les consultations est simple, et la fréquence des rendez-vous convient à Monsieur E.

La consultation a eu un impact significatif sur la situation financière de Monsieur E. : ses factures sont payées, il bénéficie d'un soutien dans ses démarches administratives et obtient des réponses à ses questions. Monsieur E se sent véritablement soutenu par la personne en charge de son dossier. Il perçoit Pro Senectute comme une institution robuste et fiable, et se considère chanceux de bénéficier d'une telle assistance. En plus des conseils pratiques, il met en avant l'importance du lien social et du soutien moral fournis par les intervenantes de Pro Senectute, soulignant les bénéfices de ce soutien.

Fallporträt Frau B.

Frau B. ist zwischen 75 und 84 Jahre alt und kommt aus dem Kanton Appenzell Ausserrhoden. Nach dem Tod ihres Mannes konnte sie diverse Rechnungen nicht mehr bezahlen – so beispielsweise die ausstehenden Krankenkassenrechnungen ihres verstorbenen Ehemannes. Frau B. suchte daher die Beratung der Pro Senectute auf.

Auf die Beratung von Pro Senectute aufmerksam wurde Frau B. aufgrund des jährlichen Flyers, den sie von der Pro Senectute zugestellt erhielt. In den Jahren zuvor habe sie nicht auf das Angebot zurückgreifen müssen. Nach dem Tod ihres Mannes und den damit verbundenen Problemen, habe sie sich für eine Beratung entschieden. Circa fünf Mal hat Frau B. in den letzten Jahren die Sozialberatung aufgesucht. Die Pro Senectute übernahm nicht nur die offenen Rechnungen, sondern half ihr auch, eine Preisreduktion für einen von ihrem Mann gekauften Fernseher zu erlangen.

Frau B. beschreibt ihre Erfahrungen mit der Sozialberatung durchwegs positiv. Sie betont die schnelle Terminfindung sowie das tiefgreifende Verständnis der Beraterin für ihre Anliegen. Die Beraterin habe sich ausreichend Zeit für sie genommen. Die Informationen, die sie erhalten habe, seien klar und verständlich gewesen, und sie habe sich in der Lage gefühlt, jederzeit weitere Fragen zu stellen. Die Zugänglichkeit zur Beratungsstelle, die sich praktischerweise über dem Coop befinde, und die Flexibilität bezüglich der Beratungsfrequenz, hebt Frau B ebenfalls positiv hervor.

Die Beratung hatte Auswirkungen auf die finanzielle Situation von Frau B.: Die offenen Rechnungen konnten dank der Beratung bezahlt werden, was für Frau B. eine grosse Entlastung war. Sie sei nun besser informiert über ihre finanziellen Möglichkeiten und vorhandene Unterstützungsangebote. Ihre Erwartungen an die Sozialberatung seien vollständig erfüllt worden. Frau B. ist nun, wie sie betont,

besser in der Lage, mit ihrer finanziellen Situation umzugehen. Sie ist dankbar für die Unterstützung durch die Pro Senectute und würde nicht zögern, bei neuen Problemen wieder auf die Beratungsstelle zuzugehen.

Fallporträt Herr F.

Herr F. ist zwischen 60 und 64 Jahre alt und wohnhaft im Kanton Bern. Er suchte die Pro Senectute auf, um sich in finanziellen und rechtlichen Fragen rund um das familiäre Generationenhaus zu beraten. Als pensionierter, verheirateter Vater von vier Kindern stand Herr F. vor der Frage, wann und wie das Familienheim seinen Kindern übergeben werden soll. Dabei fühlte er sich auch etwas von seinen Kindern unter Druck gesetzt.

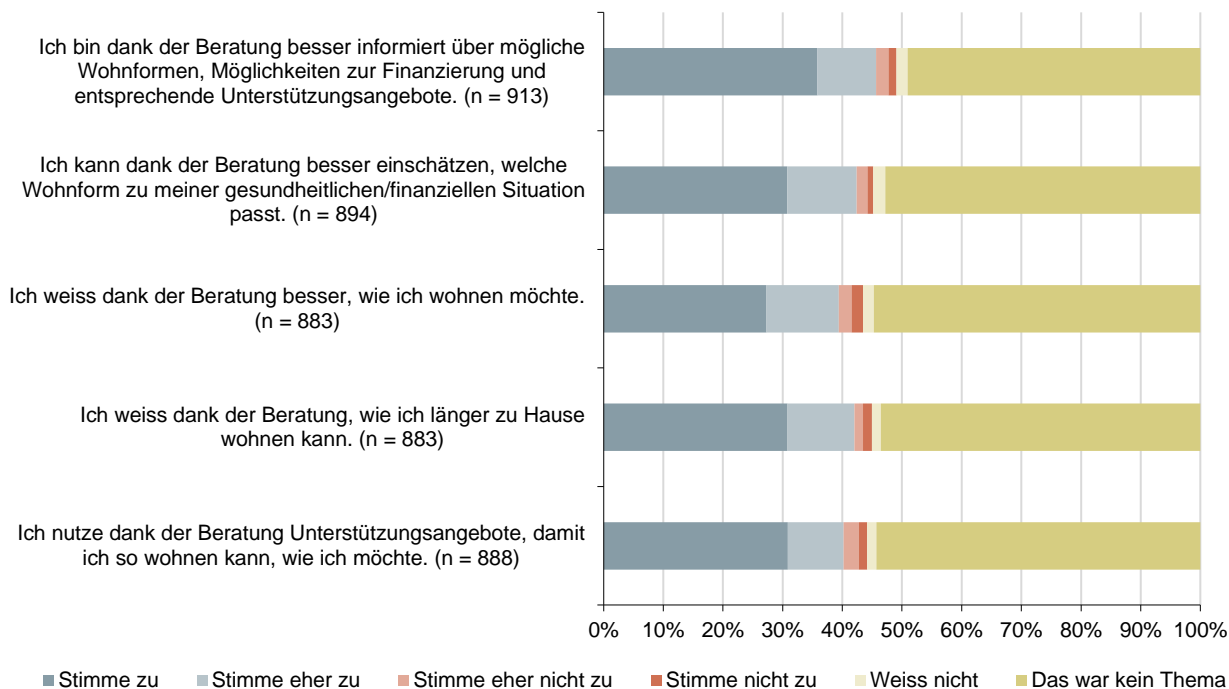
Herr F. machte bereits mit seinen Eltern positive Erfahrungen mit der Pro Senectute. Deshalb entschied auch er sich, mit seinem Anliegen die Beratung der Pro Senectute aufzusuchen. Insgesamt suchte er die Pro Senectute zwei Mal auf, wobei einmal seine Kinder mit dabei waren. Sein Anliegen wurde von der Beratung effizient und umsichtig behandelt. Herr F. war sehr zufrieden mit der Kompetenz und dem Einfühlungsvermögen der Beraterin von Pro Senectute. Die Fähigkeit, komplexe rechtliche Sachverhalte verständlich zu erläutern und sowohl seine als auch die Fragen seiner Kinder umfassend zu beantworten, empfand er als sehr gut.

Die Beratung hatte einen klärenden und beruhigenden Effekt auf Herrn F. und seine Familie. Für Herrn F. selbst brachte die Beratung zwar nicht viele neue inhaltliche Erkenntnisse, doch der von den Kindern ausgehende Druck, die Fragen rund um die Hausübergabe zu klären, wurden spürbar gemindert. Die Beratung habe das familiäre Zusammengehörigkeitsgefühl gestärkt und die Beziehung zu den Kindern verbessert. Dabei haben sich die Erwartungen von Herrn F. an die Beratung vollständig erfüllt. Er würde die Pro Senectute uneingeschränkt weiterempfehlen und sieht keinen Verbesserungsbedarf hinsichtlich des Beratungsangebots.

I Auswirkungen auf die Wohnsituation der älteren Personen

Die Ergebnisse der Befragung der Klienten/-innen zeigen, dass die Wohnsituation in vielen Fällen kein Thema war (vgl. Abschnitt 3.1.3). Dies zeigt sich auch bei der Frage nach den Auswirkungen der Beratung bei diesem Thema (vgl. Darstellung D 4.5). Von den befragten älteren Personen, bei denen das Thema Bestandteil der Beratung war, stimmen 90 Prozent (eher) zu, dass sie über mögliche Wohnformen, Finanzierungsmöglichkeiten und Unterstützungsangebote informiert sind. 91 Prozent sind (eher) der Ansicht, dass sie wissen, wie sie länger zu Hause wohnen können. Bei dieser Frage zeigt sich, dass die Zustimmung bei den Frauen signifikant höher ist als bei den Männern. Des Weiteren stimmen 90 Prozent (eher) zu, dass sie besser einschätzen können, welche Wohnform für ihre Situation geeignet ist, während 87 Prozent (eher) der Meinung sind, dass sie dank der Beratung besser wissen, wie sie wohnen möchten. Schliesslich stimmen 88 Prozent (eher) zu, dass sie dank der Beratung Unterstützungsangebote nutzen, die ihnen helfen, ihre bevorzugte Wohnform zu realisieren. Auch bei dieser Frage zeigt sich, dass die Zustimmung bei den Frauen signifikant höher ist als bei den Männern.

D 4.5: Einschätzung der älteren Personen zur Auswirkung der Sozialberatung auf ihre Wohnsituation



Quelle: Befragung der Klient/-innen, Interface 2023/2024

Von den betreuenden Bezugspersonen, bei denen dies Bestandteil der Beratung war, stimmen 94 Prozent (eher) zu, dass sie sich dank der Beratung um Unterstützungsangebote kümmern, damit die ältere Person ihren Bedürfnissen entsprechend wohnen kann.

Abschliessend werden zwei Fallporträts aufgeführt, bei welchen in der Sozialberatung auch das Thema Wohnen behandelt wurde.

Fallporträt Frau A.

Frau A., zwischen 75 und 84 Jahre alt, ist im Kanton Luzern wohnhaft und brauchte Informationen und Unterstützung bei der Suche nach einem neuen, bezahlbaren Wohnraum, der ihren Bedürfnissen als Seniorin besser gerecht wird. Ihre aktuelle Wohnung, sei für sie als Seniorin mit einer gesundheitlichen Beeinträchtigung nicht genügend altersgerecht. Auf Hinweis einer Bekannten wandte sie sich mit ihrem Anliegen an die kommunale Anlaufstelle Alter. Nach einem Beratungsgespräch bei ihr zu Hause, leitete der Mitarbeiter der Anlaufstelle ihre Kontaktdaten direkt weiter an die zuständige Pro Senectute Organisation. Kurze Zeit später meldete sich die Pro Senectute bei ihr.

Über einen Zeitraum von mehreren Monaten nahm Frau A. die Sozialberatung in Anspruch. Die erste Beratung durch die Pro Senectute fand bei ihr zuhause statt. Nach diesem Termin erhielt sie von der Beratungsstelle per E-Mail-Informationen und Links zu passenden Wohnungsplattformen, Baugenossenschaften sowie zu einem kostengünstigen Zügelunternehmen. Zudem erteilte Frau A. der Beratungsstelle der Pro Senectute eine Vollmacht, damit diese potenziellen Vermietenden Auskunft über sie geben darf.

Die Zufriedenheit mit der Sozialberatung ist sehr hoch und Frau A. beschreibt den Kontakt mit der Sozialberatung als sehr positiv. Sie habe sich gut beraten und unterstützt gefühlt, wobei insbesondere die bereitgestellten Informationen für sie sehr hilfreich gewesen seien. Der Berater habe sich immer ausreichend Zeit genommen. Frau A. schätzt die Möglichkeit, sich bei weiteren Fragen jeder-

zeit wieder bei der Pro Senectute melden zu können. Sie hebt die «menschliche» Unterstützung, das Verständnis des Beraters und die zeitnahe Bereitstellung von Informationen besonders hervor.

Durch die Beratung fühlt sich Frau A. gestärkt und besser informiert. Mit den Informationen und neuen Ressourcen könne sie ihre Situation aktiv angehen. Eine effektive Veränderung ihrer Wohnsituation sei allerdings immer noch ausstehend, denn auch ein halbes Jahr nach der Beratung ist Frau A. immer noch auf der Suche nach einer passenden und finanzierbaren Wohnung. Sie vertritt aber klar die Meinung, dass die Wohnungsknappheit ein gesellschaftspolitisches Problem sei, dass die Pro Senectute nicht für sie lösen könne.

Portrait de cas Madame G.

Madame G, âgée de 65 à 75 ans et résidant dans le canton de Genève, a fait appel aux services de Pro Senectute principalement pour obtenir des conseils concernant ses finances et son logement. Vivant seule dans le canton de Genève, Madame G maintient une petite activité professionnelle qui l'aide à compléter ses revenus de retraite, qu'elle envisage d'arrêter prochainement.

Sur les recommandations d'une amie, Madame G a fait appel à Pro Senectute pour mieux préparer la fin de son activité professionnelle annexe et garantir un revenu adéquat pour ses années de retraite. Elle a utilisé les consultations sociales principalement pour obtenir de l'aide pour compléter des dossiers de demandes de prestations complémentaires. Elle a également sollicité des informations concernant les possibilités de logements adaptés aux personnes âgées indépendantes avec un encadrement professionnel, dans le but de bénéficier d'une sécurité médicale en cas de besoin et d'une potentielle réduction de loyer.

Madame G est très satisfaite de l'assistance qu'elle a reçue. Elle souligne que la personne en charge de son dossier est restée la même lors de chaque consultation et lui a apporté un soutien considérable pour la préparation et l'envoi de ses dossiers aux autorités cantonales genevoises. Elle trouve l'accès aux consultations très pratique, étant donné la proximité d'un arrêt de tram, et elle est pleinement satisfaite du temps accordé pour le traitement de ses demandes. Elle déclare avoir été bien informée et avoir reçu des réponses à toutes ses questions.

Malgré les consultations, la situation financière de Madame G n'a actuellement pas changé, car les décisions concernant l'octroi de prestations relèvent de la compétence du canton, sur laquelle Pro Senectute n'a pas d'incidence dans la prise de décision. Cette demande étant actuellement en attente, Madame G ne peut pas se prononcer sur l'évolution de sa situation financière suite à la consultation. De même, bien que la conseillère ait pu fournir à Madame G une liste de logements potentiels répondant à sa demande, elle n'a pas réussi à obtenir un logement en raison de la forte demande et des grandes listes d'attente. Madame G reconnaît que les difficultés rencontrées pour obtenir un logement ne sont pas de la responsabilité de Pro Senectute, mais plutôt dues à la situation générale dans le canton, caractérisée par une forte demande et une offre limitée.

Finalement, Madame G a mentionné son désir de pouvoir suivre des cours d'informatique qui pourraient être donnés par Pro Senectute. Elle reconnaît qu'étant actuellement sans ordinateur, elle rencontre des difficultés à utiliser les outils informatiques modernes. Elle estime que des cours d'informatique lui seraient bénéfiques pour répondre à ses besoins quotidiens.

4.2.2 Innensicht PSO

In Bezug auf die finanzielle Situation und die Wohnsituation der Klienten/-innen stellen auch die befragten Fachpersonen Wirkungen auf der Ebene des Wissens, des Verhaltens und der Ergebnisse fest. So sind die Fachpersonen mehrheitlich (eher) der Ansicht, dass die Klienten/-innen ihre finanzielle Situation (99%) sowie mögliche Wohnformen und

Angebote (95%) besser kennen und wissen, wie sie Sozialversicherungsleistungen einfordern können (95%). Zudem ist die grosse Mehrheit der Fachpersonen (eher) der Meinung, dass die Klienten/-innen in der Lage sind, die für sie optimale Wohnform zu bestimmen (85%). In Bezug auf das Verhalten sind die Fachpersonen mehrheitlich (eher) der Ansicht, dass die Klienten/-innen Sozialversicherungsleistungen einfordern (98%) und Unterstützungsangebote organisieren, um die gewünschte Wohnform zu realisieren (88%). Schliesslich ist die grosse Mehrheit der Fachpersonen (eher) der Meinung, dass sich die finanzielle Situation der Klienten/-innen verbessert hat (93%) und dass die Klienten/-innen auf Wunsch in ihrer angestammten Wohnung bleiben können (84%). Bei den Wirkungen bezüglich des Verhaltens und der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die Fachpersonen diese mehrheitlich als *eher* zutreffend einschätzen.

Insgesamt äussern sich 41 Prozent der Fachpersonen zufrieden und 54 Prozent eher zufrieden mit der Wirkungsentfaltung der Sozialberatung. Lediglich 1 Prozent (n = 3) sind eher unzufrieden, während 2 Prozent (n = 4) ihre Zufriedenheit hinsichtlich der Wirkungen nicht beurteilen können. Als Indikatoren für eine gute Wirkungsentfaltung nennen die Fachpersonen in den offenen Antworten die gute Gesamtwirkung auf die Lebenssituation der Klienten/-innen, illustriert an konkreten Ergebnissen wie der Sicherung von finanziellen Mitteln, der Stärkung von Autonomie und Ressourcen oder auch der Verbesserung der Wohnsituation. Diese positive Einschätzung stützt sich auch auf die positiven Rückmeldungen und die Dankbarkeit der Klienten/-innen.

In den Interviews streichen die Fachpersonen heraus, dass die Wirkung auf die finanzielle Situation der Klienten/-innen den Kernpunkt ihrer Arbeit darstelle. In fast allen Beratungsgesprächen gehe es um die Erstellung eines individuellen Budgets, darum, eine Übersicht über die finanzielle Situation zu schaffen. Wichtig sei die Erschliessung von Leistungen der Sozialversicherungen, konkret etwa die Begleitung bei der Anmeldung für Ergänzungsleistungen oder für eine Hilflosenentschädigung, aber auch Gesuche für individuelle Finanzhilfen für Kosten, die von der EL nicht abgedeckt werden (z.B. Umzugskosten oder kleine Wohnungsanpassungen, um weiterhin selbstständig leben zu können). Gleichzeitig müsse auch die Ausgabenseite kritisch angeschaut werden. Hier kann etwa durch die Kündigung von unnötigen Zusatzversicherungen der Krankenkasse oder von Zeitschriften-Abonnementen eine Verbesserung der Situation erzielt werden. Zudem können Vergünstigungen aufgegleist werden, etwa für den Zugang zu vergünstigten Lebensmitteln im Rahmen der Angebote von «Tischlein deckt dich» oder «Carisatt». Die Wirkung einer Regelung der finanziellen Situation der Klienten/-innen zeige sich sehr direkt und konkret. Es sei eindrücklich zu sehen, so wird in den Gesprächen mehrfach berichtet, «welcher Stein ihnen da vom Herzen fällt». Es sei sehr viel Dankbarkeit spürbar.

Auch in Bezug auf die Wohnsituation erziele die Sozialberatung Wirkung, etwa indem sie bei der Wohnungssuche helfe, Umzugshilfen vermittele, eine Wohnassistenz aufgleise oder gezielt Unterstützung leiste, wenn jemand wegen Mietrückständen die Wohnung zu verlieren drohe. Die Sozialberatung mache es möglich, so erklären einige Interviewte, dass ältere Menschen länger selbstständig wohnen können und der Wechsel in ein Alters- und Pflegeheim hinausgezögert werden könne.

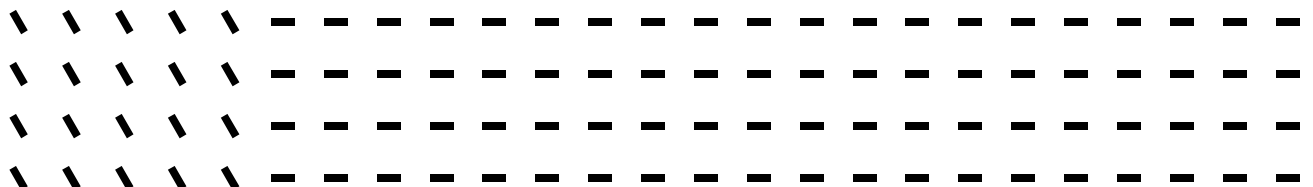
4.2.3 Aussensicht

Auch für die interviewten Stakeholder stellt die Wirkung auf die finanzielle Situation der Klienten/-innen den eigentlichen Kernpunkt dar. Der positive Effekt der materiellen Absicherung (v.a. mittels Unterstützung bei der Anmeldung von Ergänzungsleistungen oder Hilflosenentschädigung) scheint für die interviewten Stakeholder der zentrale Aspekt zu sein. Neben den Ergänzungsleistungen seien auch die individuellen, finanziellen

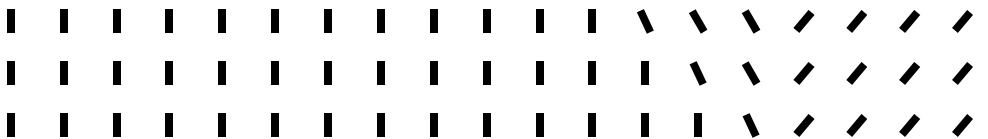
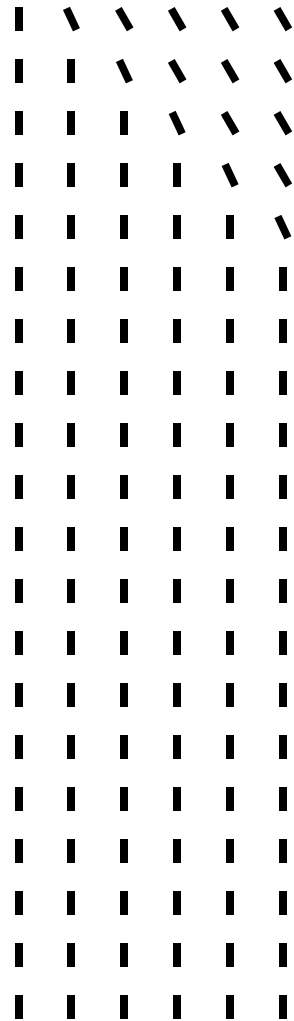
Hilfen der Pro Senectute sehr wichtig. Dies besonders bei Personen, die aus unterschiedlichen Gründen kein Anrecht auf Ergänzungsleistungen hätten, zum Beispiel bestimmte Gruppen von Ausländern/-innen. Bei den Finanzen wird die Wirkung erkennbar, wenn die Zielgruppe weiss, welche Rechte sie hat und wenn sie durch die Fachpersonen so bestärkt wird, dass sie nach dem Beratungsgespräch sich selbst zu helfen weiss. Sehr häufig wird erwähnt, dass finanzielle Beratungen (z.B. Formulare ausfüllen oder Finanzen betreuen) eine unglaubliche Sicherheit und Entlastung für die Betroffenen und Angehörigen bieten. Dies sei auch mental sehr entlastend und trage zur Stressreduktion bei. Angehörige hätten beispielsweise mehr Zeit für die Betreuung (z.B. Spaziergänge), wenn gewisse Themen der Pro Senectute abgegeben werden könnten. Die Wirkung werde auch erkennbar, wenn aufgrund einer Budgetberatung wieder mehr finanzieller Spielraum verfügbar sei oder durch die finanzielle Hilfe der Pro Senectute eine Person weniger prekär lebe.

Einzelne sprechen das Thema Migration und Alter an, das bisher noch wenig angesprochen werde. Hier stellten sich neue Fragen, zum Beispiel was mit Personen passiere, die in der Schweiz lebten, aber keinen Anspruch auf AHV und EL hätten.

Auch im Bereich Wohnen führen die Interventionen der Sozialberatung aus der Sicht der interviewten Stakeholder zu unterschiedlichen Wirkungen bei der Zielgruppe. Durch die sorgfältige Abklärung der individuellen Situation und des Hilfebedarfs unter Einbezug des familiären Umfelds sowie dem Installieren verschiedener Unterstützungsangebote könnten Menschen länger selbstständig zu Hause wohnen, auch in Situationen mit Unterstützungsbedarf könne eine passende Wohnform gefunden werden. Wichtig seien dabei die Vermittlung von Informationen zur Finanzierung der unterschiedlichen Wohnangebote. Beratungen während des Aufenthalts im Heim – dort wo dies durch zusätzliche Leistungsvereinbarungen mit den Kantonen finanziert ist - wird von einigen interviewten Stakeholdern besonders geschätzt. Sie weisen darauf hin, dass damit – etwa durch die Organisation eines ambulanten Hilfssystems – teilweise sogar die Rückkehr in die eigene Wohnung möglich werde. Die Sozialberatung trägt demnach aus Sicht der Interviewten wesentlich zur Stabilisierung der Wohnsituation bei, indem sie Sicherheit schafft. Weiter wird erwähnt, dass sich die Wirkung auch durch die Abnahme von Verwahrlosung und weniger Notsituationen zeige.



5. Fazit und Empfehlungen



In diesem Kapitel ziehen wir ausgehend von allen Ergebnissen ein Fazit entlang der im Evaluationskonzept definierten Zielsetzungen und formulieren Empfehlungen im Hinblick auf die Weiterentwicklung der Sozialberatung der Pro Senectute.

5.1 Fazit und Empfehlungen zu Konzeption und Organisation

Ziel 1: Die Ziele, Zielgruppen und Aktivitäten der Sozialberatung sind kohärent und zweckmässig. Die Sozialberatung weist mit der Leistungserbringung anderer Anbieter eine Kohärenz auf.

- *Erfolgreiche Positionierung in der Angebotslandschaft:* Die Sozialberatung der Pro Senectute positioniert sich schweizweit erfolgreich als *die* zentrale Anlaufstelle für Menschen im Alter mit einem breiten und vielseitigen Angebot, das neben Finanzberatung auch Fragen rund um Wohnen, Lebensgestaltung und die Vermittlung der vielfältigen Angebote der Pro Senectute wie auch weiterer Anbieter umfasst. Die Sozialberatung der Pro Senectute scheint in der Bevölkerung sehr gut bekannt zu sein und leistet sowohl direkt für die Klienten/-innen als auch für zuweisende Fachpersonen einen beträchtlichen Mehrwert.
- *Hohe Fachkompetenz zum Thema Alter:* Der Sozialberatung der Pro Senectute wird von allen Seiten eine sehr hohe Fachkompetenz, insbesondere in den Bereichen Sozialversicherungen und Finanzierung, aber auch im Bereich Wohnen sowie Hilfe, Betreuung und Pflege attestiert.
- *Kaum Doppelspurigkeiten zwischen den Angeboten:* Zwischen den Anbietern scheint es kaum Doppelspurigkeiten zu geben, die Angebote ergänzen sich gegenseitig. Vereinzelt besteht ein gewisser Abgrenzungs- und Abstimmungsbedarf mit Beratungsangeboten von grösseren Gemeinden.

Empfehlung A: «Am Puls und anpassungsfähig bleiben»

Menschen werden dank veränderter Lebensbedingungen und dank des medizinischen Fortschritts immer älter. Die Lebenserwartung nimmt weiter zu und die geburtenstarken Babyboomer-Jahrgänge werden ins hohe Alter vorrücken. Gemäss Berechnungen des Bundesamts für Statistik wird sich der Anteil der älteren Menschen in den nächsten 30 Jahren beinahe verdoppeln. In 30 Jahren wird fast jede vierte Person in der Schweiz 65 Jahre oder älter sein; mehr als eine Million Menschen werden 80 Jahre alt oder älter sein. Der Bedarf an mehr Unterstützung bei der Lebensgestaltung und -bewältigung wird entsprechend zunehmen. Neben der rein quantitativen Zunahme dürfte das Thema Diversität in den kommenden Jahren weiter an Bedeutung gewinnen. Dazu gehören Themen wie Inklusion älterer Menschen mit Migrationshintergrund oder mit Behinderungen, die Inklusion alleinstehender, psychisch belasteter Menschen wie auch die Unterstützung betreuender Angehöriger. Die Sozialberatung der Pro Senectute nimmt in dieser Entwicklung eine zentrale Rolle ein. Aus Sicht der Evaluation hat diese Entwicklung für Pro Senectute sowohl in quantitativer wie auch in qualitativer Hinsicht Konsequenzen für die Angebotsentwicklung:

- *Quantitativ*: Das Sozialberatungsangebot der PSO nimmt angesichts dieser gesellschaftlichen Entwicklungen einen zentralen Stellenwert ein. Dieses Angebot gilt es zu sichern und künftig, wenn möglich quantitativ weiter auszubauen.
- *Qualitativ*: Es ist es von grosser Bedeutung, dass die Sozialberatung der Pro Senectute flexibel und anpassungsfähig auf die geschilderten gesellschaftlichen Herausforderungen reagiert und allfällige Organisations- und inhaltlichen Angebotsentwicklungen konstant verfolgt. Diese Empfehlung richtet sich zum einen auf strategischer Ebene an die Pro Senectute Schweiz, wie auch an die einzelnen PSO, welche die konkreten Bedürfnisse vor Ort gut kennen. Letztlich ist das Ausmass der Anpassungsfähigkeit des Angebots aber auch vom Auftrag und den Rahmenbedingungen, welche die Geldgeber bestimmen, abhängig.

Ziel 2: Die Organisation und Prozesse der Sozialberatung erweisen sich als zweckmässig im Hinblick auf eine angemessene Leistungserbringung.

- *Umsetzung identischer Kernprozesse in sehr unterschiedlich ausgestalteten Organisationsstrukturen*: Die Sozialberatung der Pro Senectute ist in 24 PSO mit insgesamt 130 Beratungsstellen organisiert. Die Kernprozesse der Sozialberatung sind in allen PSO einheitlich definiert. Demgegenüber ist die organisationale Ausgestaltung der Sozialberatung in den PSO sehr vielfältig. Die Ausgestaltung reicht von sehr zentralen bis dezentralen Strukturen und hängt von der Grösse des Einzugsgebiets, aber auch von den unterschiedlichen Bedingungen, Bedürfnissen und Traditionen vor Ort ab.
- *Geeignete Zuständigkeiten und Abläufe*: Unabhängig der jeweiligen Organisationsform, empfinden die Fachpersonen der Sozialberatung der Pro Senectute die Strukturen und Prozesse als geeignet, um eine qualitativ gute Sozialberatung zu gewährleisten. Dazu trägt offensichtlich besonders auch die Fallführungssoftware GERAS bei, die flächendeckend eingesetzt wird und die die Kernprozesse der Sozialberatung festlegt (vgl. auch Ziel 5).
- *Hoher Vernetzungsgrad und weitgehend gute Zusammenarbeit*: Die Sozialberatung der Pro Senectute weist einen sehr hohen Vernetzungsgrad mit weiteren Akteuren aus dem Sozialversicherungsbereich, den Sozialdiensten sowie dem ambulanten und stationären Bereich der Gesundheitsversorgung auf. Die Zusammenarbeit wird gegenseitig geschätzt. Insbesondere an der Schnittstelle zum Gesundheitsbereich/Spitex weisen die Evaluationsergebnisse auf ein gewisses Entwicklungspotenzial hin, so beispielsweise noch ungenützte Synergiepotenziale in der Zusammenarbeit mit der Spitex.
- *Erschwernisse durch Datenschutz*: Die Ergebnisse der Evaluation legen nahe, dass die unkomplizierte Zusammenarbeit mit Klienten/-innen, ihren Bezugspersonen und Fachorganisationen durch Vorgaben und Regeln des Datenschutzes erschwert wird, was zu einem hochschwelligeren Angebot führt.

Empfehlung B: «Stärkung der interdisziplinären Netzwerke und Kooperationen, insbesondere an der Schnittstelle zu Betreuung und Pflege»

Vom Wandel der Altersstruktur der Bevölkerung wird auch die Anzahl Menschen, die allein leben, beeinflusst. 96 Prozent der über 65-Jährigen wohnen schweizweit zuhause in einem Privathaushalt. Ein Drittel davon lebt allein, wobei der Anteil der Alleinlebenden aufgrund der Sterblichkeit mit zunehmendem Alter deutlich ansteigt.¹⁰ Mit dem Alleinleben droht die Gefahr der zunehmenden Einsamkeit im Alter. Viele ältere Men-

¹⁰ BFS (2018): Die Wohnverhältnisse der älteren Bevölkerung in der Schweiz, 2016, Neuchâtel.

schen haben kein soziales Netzwerk mehr, in dem sie sich aufgehoben fühlen. Oft gibt es zwar ein soziales Netz, dieses ist aber nicht vor Ort, um direkt zu unterstützen oder Angehörige leisten zwar Betreuungsaufgaben, sind damit aber zunehmend überfordert. Es ist anzunehmen, dass der Bedarf an (niederschwelliger) Betreuung von Menschen und insbesondere der ungedeckte Unterstützungsbedarf aufgrund der demographischen Entwicklung in Zukunft deutlich wachsen wird.¹¹

Vor diesem Hintergrund ergibt sich für die Sozialberatung der Pro Senectute insbesondere im interdisziplinären Bereich an der Schnittstelle zur Betreuung und Pflege (Spitex, stationäre Einrichtungen usw.) ein Kooperationsfeld mit wachsender Bedeutung. Aus Sicht der Evaluation gilt es, diese Netzwerke und Kooperationen künftig seitens der PSO vor Ort noch zu stärken (z.B. mittels Entwicklung von regionalen Netzwerken mit Spitex, Pflegeeinrichtungen und weiteren Akteuren).

Ziel 3: Die finanziellen und personellen Ressourcen der Sozialberatung sind angemessen.

- *Variierende Einnahmequellen:* Im Schnitt beteiligt sich das BSV über alle PSO hinweg mit rund 75 Prozent an der Sozialberatung, wobei der Anteil in den einzelnen PSO variiert. Die weiteren Einnahmequellen (insbesondere kantonale und kommunale Beiträge) variieren ebenfalls stark zwischen den einzelnen PSO.
- *Mehrheitlich negatives Ergebnis der Kostenrechnung der Sozialberatung:* Der gesamte Aufwand für die Sozialberatung belief sich im Jahr 2022 auf 43'082'278 Franken, was einem Ergebnis von –12 Prozent entspricht. Die grosse Mehrheit der PSO weist ein negatives Ergebnis für die Sozialberatung auf.
- *Hohe und in der Tendenz steigende Belastung der Fachpersonen:* Im Schnitt verfügen die PSO über zirka 11 Vollzeitstellen für die Sozialberatung, wobei natürlich auch hier die Unterschiede zwischen den PSO sehr gross sind. Rund ein Drittel der Fachpersonen schätzt die vorhandenen personellen Ressourcen als unzureichend ein und ist der Ansicht, nicht über ausreichend Zeit zu verfügen, um den individuellen Bedürfnissen der Klienten/-innen gerecht zu werden. Die Belastung der Mitarbeitenden scheint hoch zu sein und dürfte in Zukunft aufgrund der gesellschaftlichen Entwicklungen (vgl. Ziel 1) weiter zunehmen.

Empfehlung C: «Breitere finanzielle Abstützung anstreben»

Die einzelnen PSO sind bezüglich ihrer finanziellen Ausstattung sehr unterschiedlich aufgestellt, was die Formulierung von allgemein geltenden Empfehlungen erschwert. Ein Grossteil der PSO erhält kantonale Beiträge für die Sozialberatung, etwas weniger als die Hälfte wird von der Gemeinde unterstützt. Bei jenen PSO, wo dies nicht bereits der Fall ist, ist aus Sicht der Evaluation eine breitere finanzielle Abstützung der PSO mittels kantonaler und kommunaler Beiträge anzustreben ist (z.B. im Rahmen von Leistungsvereinbarungen oder Projektbeiträgen).

Aus den Daten geht zudem hervor, dass sechs PSO keine kantonalen Beiträge für die Sozialberatung erhalten, während 14 PSO keine kommunalen Beiträge erhalten.

¹¹ Gemäss einer aktuellen Studie, welche von der Paul Schiller Stiftung in Auftrag gegeben wurde, fehlt es schweizweit 620'000 Menschen an Betreuung (vgl. Wolfram Kägi et al. 2021: Gute Betreuung im Alter – Kosten und Finanzierung, Basel). Gemäss den Berechnungen in dieser Studie gibt es in der Schweiz einen ungedeckten Bedarf an 20 Millionen Betreuungsstunden pro Jahr.

Empfehlung D: «Investition in Personalgewinnung und -entwicklung»

Bezüglich personeller Ressourcen hat, wie generell im Sozialbereich weit verbreitet, auch die Sozialberatung der Pro Senectute mit dem Fachkräftemangel zu kämpfen. Die vorhandenen Ressourcen sind knapp, die Belastung der Mitarbeitenden ist gross. Die demografische Entwicklung, sowie die Zunahme von komplexeren Beratungssituationen (vgl. Ziel 1) dürfte die Personalsituation künftig noch verschärfen. Pro Senectute scheint aber aufgrund der Ergebnisse dieser Studie attraktive Stellen in der Sozialberatung anzubieten. Vor diesem Hintergrund empfehlen wir auf Ebene PSO und Pro Senectute Schweiz, weiterhin in die Attraktivität als Arbeitgeber zu investieren und der Aufrechterhaltung guter Arbeitsbedingungen sowie der Personalentwicklung grosse Aufmerksamkeit zu schenken.

5.2 Fazit und Empfehlungen zu Leistungserbringung, Qualitätssicherung und -entwicklung

Ziel 4: Die Sozialberatung von Senioren/-innen und deren Angehörige ist in der ganzen Schweiz sichergestellt.

- *Über 60'000 Klienten/-innen pro Jahr:* Die Zahl der Klienten/-innen ist in den letzten Jahren gestiegen: Während im Jahr 2022 56'527 Klienten/-innen die individuelle Sozialberatung der Pro Senectute in Anspruch nahmen, waren es im Jahr 2023 61'961. Dabei sind zwischen den PSO grosse Unterschiede festzustellen: In der einen PSO wurden 2023 8'691 Klienten/-innen individuell beraten, am anderen Ende waren es 110 Klienten/-innen.
- *Steigende Beratungsstunden:* Parallel zur Zahl der Klienten/-innen sind auch die Beratungsstunden angestiegen, von insgesamt 218'193 abrechenbaren Stunden im Jahr 2022 auf 242'905 Stunden im Jahr 2023. Es zeigen sich grosse Unterschiede zwischen den PSO, mit zwischen 372 bis 33'505 Beratungsstunden je nach PSO. Die durchschnittliche Dauer der individuellen Sozialberatung pro Klienten/-in im Jahr 2023 beläuft sich auf rund vier Stunden. Auch hier gibt es grosse Unterschiede zwischen den PSO, mit der niedrigsten durchschnittlichen Beratungsdauer von rund drei Stunden und der höchsten durchschnittlichen Beratungsdauer von rund sechseinhalb Stunden.
- *Geringere Nachfrage in ländlichen Gebieten:* Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass die Sozialberatung in ländlichen Gebieten tendenziell eher weniger nachgefragt wird. Dies ist möglicherweise auf tragfähigere familiäre und nachbarschaftliche Strukturen, teilweise aber auch auf soziokulturelle Faktoren (z.B. Eigen- und Fremdstigmatisierung, Scham, fehlende Anonymität) zurückzuführen.
- *Bedarf aktuell noch gedeckt jedoch ansteigend:* Der Bedarf an Sozialberatung scheint momentan (noch) abgedeckt zu werden. Es gibt jedoch Hinweise auf Risiken durch dauerhaft hohe Belastung und (temporäre) Engpässe bei den Mitarbeitenden. Verschiedentlich übernimmt der Einbezug von Sozialzeit-Engagierten und Freiwilligen (z.B. Besuchsdienste, Treuhanddienste) eine wichtige, ergänzende und entlastende Rolle. Durch die demografische Entwicklung ist ein steigender Bedarf nach Leistungen der Sozialberatung der Pro Senectute feststellbar.

Ziel 5: Die Sozialberatung ist bedarfsgerecht, zielorientiert und niederschwellig. Strategien und Massnahmen zur Erreichung vulnerabler Personen sind weiterentwickelt.

- *Vielfältige Beratungsformen und gute Vernetzung fördern Zugänglichkeit:* Die Sozialberatung der Pro Senectute ist kostenlos und findet nahe am Lebensraum der Klienten/-innen statt. Die Beratungsformen der Sozialberatung sind vielfältig. Einzel- und Paarberatungen in den Büros der Sozialberatung dominieren, jedoch scheinen auch Hausbesuche wichtig zu sein, um ein bedürfnisgerechtes, niederschwelliges Angebot

sicherzustellen. Digitale Kanäle werden noch relativ wenig genutzt. Die gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr und ein barrierefreier Zugang zu den Räumlichkeiten sind weitere Faktoren, die einen guten Zugang zur Sozialberatung der Pro Senectute gewährleisten. Aus der Aussenperspektive spielen der gute Ruf der Pro Senectute, aber auch die Vernetzung mit den relevanten Partnerorganisationen im Feld eine wichtige Rolle für den guten Zugang der Zielgruppe zur Sozialberatung.

- *Entwicklungspotenzial hinsichtlich Unterstützungsmassnahmen zur Erreichung vulnerabler Gruppen:* Die Sozialberatung scheint vor allem Personen mit fehlenden finanziellen Mitteln gut zu erreichen. Hingegen scheinen sowohl Personen mit einer psychischen Erkrankung und einsame sowie bildungsferne Personen tendenziell weniger gut erreicht zu werden. Für fremdsprachige Personen scheint der Zugang besonders schwierig zu sein. Hinsichtlich der Bereitstellung schriftlicher Informationen in einfacher Sprache, der Unterstützung mittels kostenloser Dolmetschdienste sowie der Bereitstellung schriftlicher Informationen in weiteren Sprachen besteht gemäss den Evaluationsergebnissen ein Entwicklungspotenzial.
- *Bedarfsgerechte und zielorientierte Leistungserbringung:* Die Evaluationsergebnisse legen nahe, dass die Sozialberatung der Pro Senectute sehr situationsbezogen und individuell auf die Bedürfnisse der Klienten/-innen zugeschnitten erfolgt. Ein zentrales Instrument der Sozialberatung ist dabei die Individuelle Finanzhilfe (IF). Sie ist ein Angebot, mit dem sehr massgeschneidert auf die einzelne Situation eingegangen werden kann und Ausgaben übernommen werden, welche die EL nicht abdeckt. So leistet die Sozialberatung häufig schnell und unbürokratisch Unterstützung. Eine oft langjährige Berufserfahrung, hohe Fachkompetenz der Fachpersonen, ein ganzheitlicher, klientenzentrierter und ressourcenorientierter Beratungsansatz sowie vorhandene Massnahmen des Qualitätsmanagements (vgl. Ziel 6) tragen zu einer hohen Qualität der Beratung bei. Die Vorgaben bezüglich der Qualität der Leistungserbringung im Ziel- und Indikatorenkatalog werden weitgehend umgesetzt. Immerhin jede fünfte befragte Fachperson gibt jedoch an, dass ihr der Ziel- und Indikatorenkatalog für die Sozialberatung nicht zur Verfügung steht und fast jede dritte Fachperson hat gemäss eigener Aussage kein Zugriff auf die Vollzugshilfe zum Ziel- und Indikatorenkatalog.
- *Hohe Zufriedenheit der Klienten/-innen mit der Leistungserbringung:* Die Klienten/-innen sind mit dem Ablauf und der Qualität der Sozialberatung in sehr hohem Masse zufrieden. Sie fühlen sich verstanden und in ihrem Anliegen ernst genommen und es wurde genügend Zeit für sie aufgewendet. Die erhaltene Unterstützung wird sehr geschätzt.

Empfehlung E: «Niederschwelligkeit der Sozialberatung mit gezielten Massnahmen fördern»

Aus Sicht der Evaluation wird empfohlen, die Zugänglichkeit zum Angebot der Sozialberatung weiter zu fördern. Mögliche Massnahmen umfassen die Entwicklung digitaler Kommunikationsmittel (digitale Beratungsformen, Präsenz auf Sozialen Medien), kostenlose Dolmetschdienste und die Bereitstellung von Informationen in einfacher Sprache wie auch in verschiedenen Fremdsprachen. Die Stärkung des interdisziplinären Netzwerks wie unter Empfehlung B beschrieben, erachten wir auch im Zusammenhang mit der Optimierung der Erreichung vulnerabler Zielgruppen als sehr wichtig. Netzwerkpartnern, in ihrer Rolle als Zuweisende (z.B. Gemeinden, Arztpraxen, Spitex, weitere Organisationen) kommt hier eine zentrale Bedeutung zu. Diese Empfehlung richtet sich primär an die PSO, jedoch kann die Pro Senectute Schweiz entsprechende Initiativen strategisch und kommunikativ unterstützen. Weiter empfehlen wir, die Beratung vor Ort, situativ und als Teil einer umfassenden Beratung weiterhin zu ermöglichen. Zum einen sind Hausbesuche aufgrund der Niederschwelligkeit weiterzuempfehlen, jedoch auch im

Sinne der Prävention (z.B. können soziale Problem frühzeitiger erkannt und ein entsprechendes Hilfesystem installiert werden).

Empfehlung F: «Sozialraumorientiertes Angebot stärken

Wie bereits unter Empfehlung A beschrieben, haben ältere Menschen zunehmend kein soziales Netzwerk mehr, in dem sie sich aufgehoben fühlen. Die Evaluationsergebnisse weisen zudem darauf hin, dass die Vulnerabilität der Klienten/-innen tendenziell zunimmt, insbesondere Kombinationen von mehreren Formen der Vulnerabilität. Damit nimmt auch die Komplexität der Beratungssituationen zu. In diesen Fällen könnte ein längerfristiges Angebot, das nicht nur auf Beratung, sondern auch auf Begleitung ausgerichtet ist, den Bedürfnissen dieser Klienten/-innen besonders gut entsprechen. Wir empfehlen, den Bedarf und die Umsetzbarkeit entsprechender Angebote zu prüfen.

Ziel 6: Die Sozialberatung wird durch qualifiziertes Personal angeboten und berücksichtigt neue Fachkenntnisse und Methoden der Sozialen Arbeit und der Gerontologie.

- *Anforderung bezüglich der Qualifikation sind erfüllt:* Die Fachpersonen der Sozialberatung erfüllen die definierten Anforderungen bezüglich der Qualifikation mit Abschlüssen in Sozialer Arbeit an einer Fachhochschule oder Universität oder einer äquivalenten Ausbildung. Die Fachpersonen selbst schätzen ihre methodischen und fachspezifischen Kompetenzen als ausreichend hoch ein. Aus einer Aussensicht der Kooperationspartner wird den Fachpersonen der Sozialberatung hohe Fachkompetenz zugeschrieben.
- *Weiterbildungen und Fallbesprechungen als zentrale Massnahmen des Qualitätsmanagements:* Die PSO setzen verschiedene Massnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung ein, insbesondere organisationsinterne und/oder externe Weiterbildungen und Fallbesprechungen im Team beziehungsweise im Rahmen von Interventionen. Als besonders hilfreich erlebt werden der Austausch in beratungsstellenübergreifenden Fachgruppen der Pro Senectute zu bestimmten Themenfeldern (z.B. EL, Wohnen) und regelmässig stattfindende Fachtagungen.

Empfehlung G: «Ausbau der Massnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung»

Wir empfehlen, weitere Massnahmen zur Optimierung der Qualitätsentwicklung stärker zu verankern. Dazu gehören Supervisionen, Befragungen von Mitarbeitenden und Klienten/-innen oder auch Hospitationen. Zudem ist sicherzustellen, dass alle Fachpersonen hinsichtlich der Zugriffsmöglichkeiten zu zentralen konzeptionellen Grundlagen wie etwa der Vollzugshilfe zum Ziel- und Indikatorenkatalog informiert sind. Weiter erachten wir eine Stärkung des Wissenstransfers zwischen den PSO als zielführend. So könnten beispielsweise die PSO gegenseitig von laufenden oder abgeschlossenen Qualitätsentwicklungsprozessen profitieren. Hierzu könnte allenfalls die Plattform Sozialberatung von Pro Senectute Schweiz oder die AG Sozialberatung mit Vertretungen aus allen Regionen genutzt werden.

5.3 Fazit zur Wirkungsentfaltung der Sozialberatung

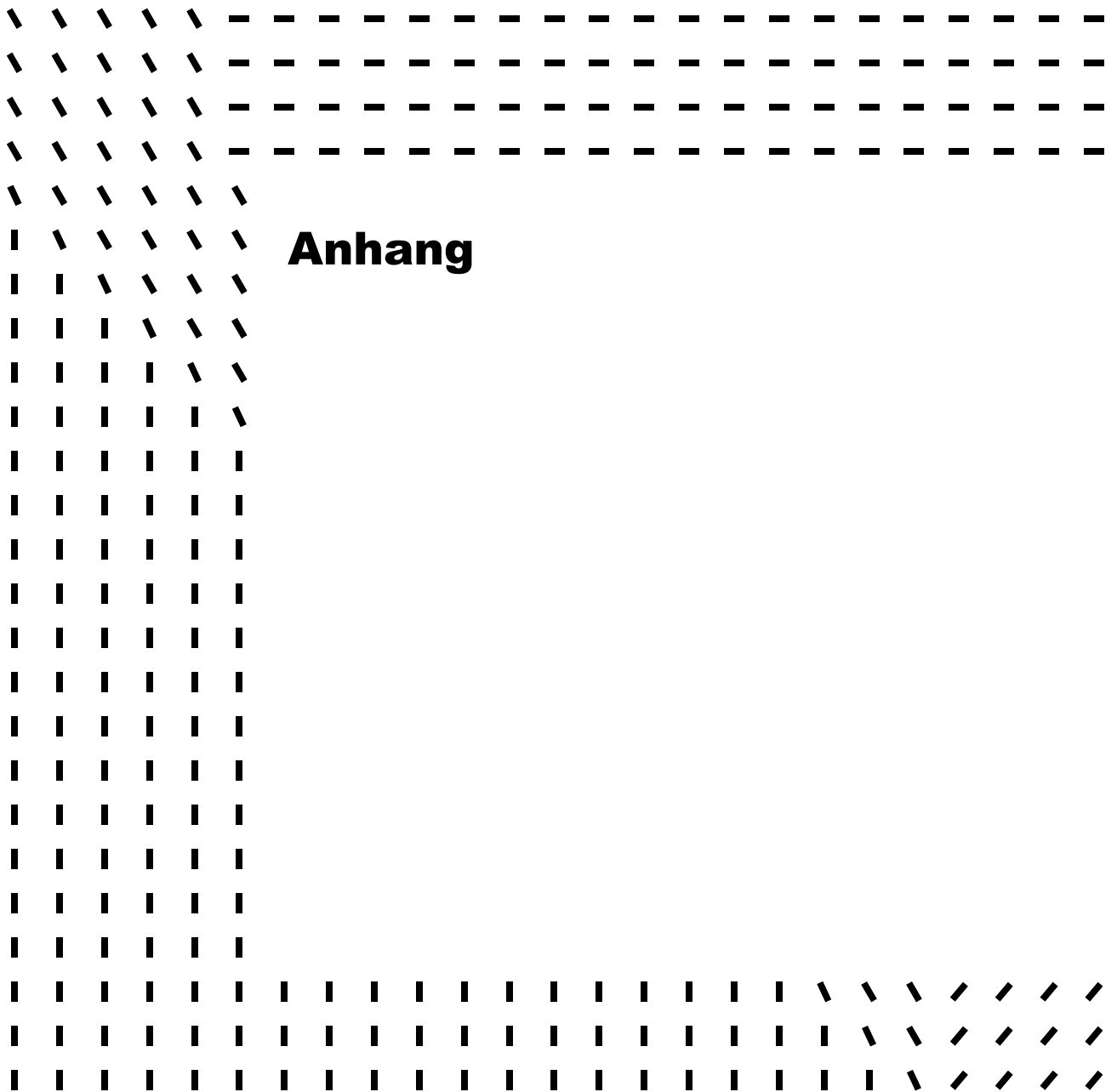
Ziele 7 bis 10: Die Selbstständigkeit der Klienten/-innen ist (wieder)hergestellt und erhalten und die Ressourcen der Klienten/-innen sind gestärkt, die Teilhabe der Klienten/-innen in ihrem Umfeld ist gestärkt, in schwierigen Lebenssituationen sind die Klienten/-innen materiell abgesichert, vulnerable Gruppen erleben ein erleichtertes Leben.

- *Hohe Zufriedenheit mit den Wirkungen der Sozialberatung:* Die Ergebnisse zur Wirkungsentfaltung der Sozialberatung bei den Klienten/-innen fallen aus allen Perspektiven betrachtet sehr positiv aus. Am deutlichsten betont wird die Zunahme von Wissen über Unterstützungsleistungen und die Möglichkeit, diese einzufordern. Die Wirkungsweise beschränkt sich aber nicht auf die reine Wissenszunahme. In vielen Fällen erfolgt auch auf der Verhaltensebene eine Veränderung, sei es, dass die Klienten/-innen (mit oder ohne Hilfe) Unterstützungsleistungen beantragen und sich in der Folge ihre Situation stabilisiert. Auch betreuende Bezugspersonen holen sich Unterstützung und fühlen sich in der Folge im Alltag entlastet.
- *Materielle Absicherung als zentrale Wirkungsdimension:* Finanzen ist das Beratungsthema, das mit Abstand sowohl von älteren Personen als auch von betreuenden Bezugspersonen am meisten nachgefragt wird. Es erstaunt daher nicht, dass die Stabilisierung der finanziellen Situation der Klienten/-innen die zentrale Wirkungsdimension der Sozialberatung ist. Hier erweist sich die Sozialberatung beim Durchsetzen der Rechte der älteren Menschen (z.B. praktische Unterstützung beim Zugang zur EL) und beim Einleiten von Massnahmen als besonders wirksam.
- *Soziale Situation und Wohnsituation als nachgelagerte Wirkungsdimensionen:* Die soziale Situation der Klienten/-innen sowie ihre Wohnsituation sind Themen, die noch weniger nachgefragt werden. Da wo dies jedoch der Fall war, zeigen die Evaluationsergebnisse ebenfalls eine hohe Wirksamkeit auf. Die materielle Absicherung und die damit einhergehende Entlastung, scheint häufig eine Voraussetzung zu sein, um anschliessend auch bezüglich der sozialen Situation und der Wohnsituation Wirkungen entfalten zu können (z.B. Motivation für Aktivitäten, Informationen zur Finanzierung von Wohn- und Unterstützungsangeboten, Beiträge an Mobilitäts- oder Umzugskosten usw.)
- *Hinweise auf längerfristiges Wirkungspotenzial dank Stärkung der Selbstständigkeit:* Hinsichtlich der längerfristigen Wirksamkeit der Sozialberatung können aufgrund der Evaluationskonzeption nur Aussagen zum Wirkungspotenzial gemacht werden. Die Evaluation zeigt auf, dass eine wesentliche Leistung der Sozialberatung häufig darin besteht, ein informelles (z.B. Bezugspersonen aus Familie und Nachbarschaft, Sozialzeit-Engagements) und formelles (z.B. Spitex, Mahlzeitendienst, Tageszentrum, Treuhanddienst der PS) Hilfesystem zu aktivieren. Dank diesem Hilfesystem können ältere Menschen oft weiterhin ihren Alltag selbstständig bewältigen, sei dies in ihrem angestammten Wohnumfeld oder in Wohnungen mit Dienstleistungen. Der Erhalt dieser Selbstständigkeit erhöht zum einen die Lebensqualität der Klienten/-innen, zum andern dürfte die Vermeidung beziehungsweise die Verzögerung eines Heimeintritts, gerade bei leichter bis mittlerer Pflegebedürftigkeit, zu Einsparungen aus Sicht der öffentlichen Hand wie auch der Klienten/-innen führen.¹²

Empfehlung H: «Fortführung der Finanzierung der Sozialberatung und der individuellen Finanzhilfe»

Die vorliegende Evaluation analysierte die Sozialberatung der Pro Senectute und deren Wirkungsweise aus ganz unterschiedlichen Perspektiven: aus einer Innensicht, einer Betroffenen- und einer Aussensicht. Abschliessend soll nochmals betont werden, dass die Evaluation aus all diesen Perspektiven sehr positiv ausfällt. Wir erachten es daher als sehr wichtig, dass die Finanzierung dieser Leistungserbringung (Sozialberatung und Individuelle Finanzhilfe) seitens des Bundes langfristig gesichert wird.

¹² Interface hat hierzu im Rahmen zweier Age-Stiftungs-Projekte Fallstudien und Berechnungen durchgeführt. https://www.interface-pol.ch/app/uploads/2022/09/Be_Gutscheine_Alter_LU.pdf sowie <https://www.interface-pol.ch/projekt/begleitete-evaluation-zum-projekt-senioren-tages-und-nachtstaette-in-ettingen> (letzter Zugriff 17.4.2024).



A 1 Interviews Fachpersonen PSO

DA 1: Interviewpartner/-innen PSO		
<i>Kanton</i>	<i>Interviews Leitung</i>	<i>Gruppeninterviews Berater/-innen</i>
PSO Genf	Directeur général	drei Mitarbeitende Sozialberatung
PSO Tessin	Referente servizio consulenza sociale	drei Mitarbeitende Sozialberatung
PSO Bern	Bereichsleiter Sozialberatung und GWO Teamleiterin Sozialberatung BST	drei Mitarbeitende Sozialberatung
PSO Luzern	Bereichsleiter Sozialberatung/Leiter BST	drei Mitarbeitende Sozialberatung
PSO Schaffhausen	Leiterin Bereich Sozialberatung	zwei Mitarbeitende Sozialberatung
PSO Appenzell-Ausserrhoden	Ressortleiter Soziales	eine Mitarbeitende Sozialberatung

A 2 Interviews Stakeholder

DA 2: Interviewpartner/-innen Stakeholder	
<i>Organisation</i>	<i>Teilnehmende Interview</i>
AHV-Ausgleichskasse eines Kantons	Leiter Bereich Ergänzungsleistungen
Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde eines Kantons	Sozialarbeiterin, Co-Leiterin Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde
Sozialamt eines Kantons	Leiterin Soziale Dienste und Abteilungsleiter Seniorenaktivitäten (zwei Personen)
Alters- und Pflegeheime (zwei Einrichtungen)	Geschäftsleiterin Betreuungszentrum und Leiterin Case Management (zwei Personen)
Spitex-Organisation	Geschäftsleiter Spitex (öffentliche Spitex-Organisation)
Sozialdienst eines Spitals	Sozialarbeiterin, Sozialdienst Spital
Anlaufstelle Alter einer Stadt	Leiterin Anlaufstelle
Koordinationsstelle Alter einer grösseren Gemeinde	Leiter Koordinationsstelle Alter
Regionaler Sozialdienst (ländliches Einzugsgebiet)	Leiterin Geschäftsstelle Senioren
Schuldenberatung eines Kantons	Co-Leiterin Schuldenberatung
Beratungsstelle eines kirchlichen Hilfswerks	Juristin
Beratungsstelle einer Gesundheitsliga eines Kantons	Leiterin der Krebsliga

A 3 Erhebungsinstrumente

A 3.1 Interviewleitfaden Einzelinterviews mit Leitungspersonen Sozialberatung

1. Fragen zu Gesprächspartner:in und Organisation/Dienststelle

1. Welches ist Ihre Funktion resp. Aufgabe, seit wann üben Sie diese aus?
2. Welches ist der offizielle Name/Bezeichnung Ihrer Beratungsstelle/Standort der Sozialberatung?

2. Einschätzung Sozialberatung / Beratungsstelle

3. Wie würden Sie die ausgewählte BST (Fokus Sozialberatung) kurz beschreiben? Welches Profil, welches Selbstverständnis?
4. Wie beurteilen Sie die BST heute?
 - Wo sehen Sie besondere Stärken? Worauf sind Sie stolz?
 - Wo gibt es Entwicklungsbedarf? Was ist eher schwierig? (Differenzierung von Schwächen und Herausforderungen resp. internen und externen Einflussfaktoren)

3. Organisation, Prozesse und Ressourcen Sozialberatung (Input und Umsetzung)

5. Wie ist die Sozialberatung in der ausgewählten BST/Standort organisiert?
 - Anzahl Beratungsstellen der PSO und Stellenprozent Sozialberatung in der ausgewählten BST
 - Qualifizierung der Mitarbeitenden in der Sozialberatung?
 - Wie ist die Beratungsstelle organisiert? Wie ist die Sozialberatung in die PSO eingebunden?
6. Wie beurteilen Sie Organisation und Abläufe der Sozialberatung in Ihrer BST?
 - Was ist aus ihrer Sicht positiv/besonders hilfreich, wo gibt es kritische Punkte? Werden damit die Ziele der Sozialberatung aus Ihrer Sicht erreicht?
 - Nachfragen bei Bedarf:
 - a) Interne Zusammenarbeit zum Thema Sozialberatung innerhalb der PSO (Unterstützung durch die Geschäftsstelle PSO, Austausch mit anderen BST),
 - b) Qualitätssicherung,
 - c) konzeptionelle Grundlagen/Hilfsmittel im Alltag,
 - d) Vorgaben im Rahmen des Leistungsvertrages mit dem BSV: inwieweit sind diese konzeptionellen Grundlagen eher förderlich oder hinderlich? Braucht es Anpassungen?
 - Welches sind bei Ihnen die Kernprozesse der Sozialberatung? Können Sie diesen kurz beschreiben? Sind diese schriftlich definiert/einheitlich (z.B. Aufnahmeprozess)?
 - Gelten diese Prozesse für die ganze PSO oder nur für Ihre Beratungsstelle/ Standort?

7. Was müsste allenfalls anders/besser sein in Bezug auf Organisation und Abläufe? Wo sehen Sie Optimierungsbedarf resp. -möglichkeiten?

4. Angebotslandschaft und Partnerorganisationen (Input und Umsetzung II)

8. Wo sehen Sie den Mehrwert/Zusatznutzen bzw. das Alleinstellungsmerkmal der Sozialberatung von Pro Senectute in der Angebotslandschaft?
9. Welches sind wichtige Zusammenarbeitspartner für die Sozialberatung in der ausgewählten BST/Standort?

- Welches sind die zwei Wichtigsten (Priorisierung)?

10. Einschätzung der Zusammenarbeit:

- Welche Arten der Zusammenarbeit gibt es? (2-3 konkrete Beispiele)
- Welche positiven Aspekte beobachten Sie? Was läuft gut?
- Wo gibt es allenfalls Schwierigkeiten und Herausforderungen? Woran liegt es/könnte es liegen?
- Wie gehen Sie damit um?

11. Welche Entwicklungsperspektiven sehen Sie in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen?

5. Zielgruppen und Leistungen der Sozialberatung (Output)

12. Vulnerable Personen:

- Welche Personengruppen, die sie in Ihrer Stelle beraten, würden Sie als besonders vulnerable beschreiben? (Z.B. Migrationshintergrund, bestimmte Erkrankungen, Alleinstehende)
- Welche Unterstützung/ Leistung brauchen diese Personen im Besondern von Ihrer Beratungsstelle?
- Können Sie diesen Bedarf mit der aktuellen Beratung decken? Ggf. noch nachfragen: wieso ja, wieso nein?

13. Zugang zur Sozialberatung:

- Wie schätzen Sie den Zugang Ihrer Zielgruppe zu den nötigen Beratungsangeboten ein? Woran erkennen Sie das (Einflussfaktoren könnten z.B. sein: Öffnungszeiten, Standort, Kanäle, Wartefristen etc.)?
- Wie, mit welchen Mitteln, stellen Sie sicher, dass besonders auch vulnerable Personen in Ihrem Einzugsgebiet Zugang zu Ihrer BST finden?
- Welches sind "gute Erfahrungen" in diesem Zusammenhang resp. sehen Sie Ansätze, die es künftig aus Ihrer Sicht noch mehr bräuchte?

14. Arten der Sozialberatung in der BST/Standort:

- Welche Beratungstypen kommen bei Ihnen in der Sozialberatung wie häufig vor (pers. Einzelberatung, Gruppenberatung, Berat. mit Bezugspersonen, Tel./Online)? Anteile schätzen
- Wie regelmässig/häufig sind die Beratungen (einmalige Beratung, wiederholte Beratung, Begleitung im Rahmen Case Management)? Anteile schätzen
- Themenbereiche: Wo kann die BST mit ihrem Angebot den Bedarf erfüllen? Inwiefern (nicht)? Welche Angebote?

- Triage Sozialberatung/Leistungstiefe: Was machen Sie als BST/Sozialberatung PS selbst, wo vermitteln Sie an andere Organisationen? Wohin?
- Welche Angebote gibt es für Bezugspersonen? Wie beurteilen Sie diese, basierend auf welchen Kriterien?

6. Wirkungen der Sozialberatung (Outcome / Impact)

15. Wirkungsziel «Unterstützung und Stärkung der persönlichen Ressourcen sowie von Autonomie und Selbständigkeit»:

- Was ist aus der Sicht Ihrer Klient/-innen dabei besonders wichtig?
- Was tut Ihre BST konkret dafür?
- Wie beurteilen Sie die Wirkung? Was gelingt, wo gibt es Hindernisse?
- Woran erkennen Sie, wie weit Sie das Ziel erreichen?

16. Wirkungsziel «materielle Absicherung der Klient/-innen»:

- Was ist aus der Sicht Ihrer Klient/-innen dabei besonders wichtig?
- Was tut Ihre BST konkret dafür?
- Wie beurteilen Sie die Wirkung? Was gelingt, wo gibt es Hindernisse?
- Woran erkennen Sie, wie weit Sie das Ziel erreichen?

17. Wirkungsziel «Stärkung soziale Teilhabe der Klient/-innen und ihres Umfelds»:

- Was ist aus der Sicht Ihrer Klient/-innen dabei besonders wichtig?
- Was tut Ihre BST konkret dafür?
- Wie beurteilen Sie die Wirkung? Was gelingt, wo gibt es Hindernisse?
- Woran erkennen Sie, wie weit Sie das Ziel erreichen?

7. Schlussfragen

18. Welches sind die 2-3 Punkte, die aus Ihrer Sicht für die Zukunft besonders wichtig sind und bei der Weiterentwicklung in Bezug auf die Wirkung der Sozialberatung in der PS die höchste Priorität haben müssten?

19. Gibt es weitere relevante Aspekte zur Wirkung der Sozialberatung, über die wir noch nicht gesprochen haben?

A 3.2 Interviewleitfaden Gruppeninterviews mit Fachpersonen Sozialberatung

1. Fragen zu Gesprächspartner:in und Organisation/Dienststelle

1. Kurze Vorstellungsrunde mit Namen und Funktionen/Aufgabenbereichen, allenfalls Spezialisierungen, Ausbildung

2. Einschätzung Sozialberatung / Beratungsstelle

2. Wie beurteilen Sie Ihre BST heute?
 - Wo sehen Sie besondere Stärken? Worauf sind Sie stolz?
 - Wo gibt es Entwicklungsbedarf? Was ist eher schwierig? (Differenzierung von Schwächen und Herausforderungen resp. internen und externen Einflussfaktoren)

3. Organisation, Prozesse und Ressourcen Sozialberatung (Input und Umsetzung)

Kohärenz des Inputs (organisatorische Ausgestaltung, konzeptionelle Grundlagen) und Zweckmässigkeit der Umsetzung (Organisation, Strukturen und Prozesse, finanzielle und personelle Ressourcen), Qualitätssicherung und -entwicklung

3. Wie beurteilen Sie Organisation und Abläufe der Sozialberatung in Ihrer BST?
 - Was ist aus ihrer Sicht positiv/besonders hilfreich, wo gibt es kritische Punkte? Werden damit die Ziele der Sozialberatung aus Ihrer Sicht erreicht?
 - Nachfragen bei Bedarf:
 - (a) interne Zusammenarbeit zum Thema Sozialberatung innerhalb der PSO (Unterstützung durch die Geschäftsstelle PSO, Austausch mit anderen BST),
 - (b) Qualitätssicherung,
 - (c) konzeptionelle Grundlagen/Hilfsmittel im Alltag,
 - (d) Vorgaben im Rahmen des Leistungsvertrages mit dem BSV: inwieweit sind diese konzeptionellen Grundlagen eher förderlich oder hinderlich? Braucht es Anpassungen?
4. Was müsste allenfalls anders/besser sein in Bezug auf Organisation und Abläufe? Wo sehen Sie Optimierungsbedarf resp. -möglichkeiten?

4. Angebotslandschaft und Partnerorganisationen (Input und Umsetzung II)

5. Wo sehen Sie den Mehrwert/Zusatznutzen bzw. das Alleinstellungsmerkmal der Sozialberatung von Pro Senectute in der Angebotslandschaft?
6. Welches sind wichtige Zusammenarbeitspartner für die Sozialberatung in der ausgewählten BST/Standort?
 - Welches sind die zwei Wichtigsten (Priorisierung)?
7. Einschätzung der Zusammenarbeit:
 - Welche Arten der Zusammenarbeit gibt es? (2-3 konkrete Beispiele)
 - Welche positiven Aspekte beobachten Sie? Was läuft gut?
 - Wo gibt es allenfalls Schwierigkeiten und Herausforderungen? Woran liegt es/könnte es liegen?
 - Wie gehen Sie damit um?

8. Welche Entwicklungsperspektiven sehen Sie in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen?

5. Zielgruppen und Leistungen der Sozialberatung (Output)

9. Vulnerable Personen:

- Welche Personengruppen, die sie in Ihrer Stelle beraten, würden Sie als besonders vulnerable beschreiben? (Z.B. Migrationshintergrund, bestimmte Erkrankungen, Alleinstehende)
- Welche Unterstützung/ Leistung brauchen diese Personen im Besondern von Ihrer Beratungsstelle?
- Können Sie diesen Bedarf mit der aktuellen Beratung decken? Ggf. noch nachfragen: wieso ja, wieso nein?

10. Zugang zur Sozialberatung:

- Wie schätzen Sie den Zugang Ihrer Zielgruppe zu den nötigen Beratungsangeboten ein? Woran erkennen Sie das (Einflussfaktoren könnten z.B. sein: Öffnungszeiten, Standort, Kanäle, Wartezeiten etc.)?
- Wie, mit welchen Mitteln, stellen Sie sicher, dass besonders auch vulnerable Personen in Ihrem Einzugsgebiet Zugang zu Ihrer BST finden?
- Welches sind “gute Erfahrungen” in diesem Zusammenhang resp. sehen Sie Ansätze, die es künftig aus Ihrer Sicht noch mehr bräuchte?

11. Arten der Sozialberatung in der BST/Standort:

- Welche Beratungstypen kommen bei Ihnen in der Sozialberatung wie häufig vor (pers. Einzelberatung, Gruppenberatung, Berat. mit Bezugspersonen, Tel./Online)? Anteile schätzen
- Wie regelmässig/häufig sind die Beratungen (einmalige Beratung, wiederholte Beratung, Begleitung im Rahmen Case Management)? Anteile schätzen
- Themenbereiche: Wo kann die BST mit ihrem Angebot den Bedarf erfüllen? Inwiefern (nicht)? Welche Angebote?
- Triage Sozialberatung/Leistungstiefe: Was machen Sie als BST/Sozialberatung PS selbst, wo vermitteln Sie an andere Organisationen? Wohin?
- Welche Angebote gibt es für Bezugspersonen? Wie beurteilen Sie diese, basierend auf welchen Kriterien?

6. Wirkungen der Sozialberatung (Outcome / Impact)

12. Wirkungsziel «Unterstützung und Stärkung der persönlichen Ressourcen sowie von Autonomie und Selbständigkeit»:

- Was ist aus der Sicht Ihrer Klient/-innen dabei besonders wichtig?
- Was tut Ihre BST konkret dafür?
- Wie beurteilen Sie die Wirkung? Was gelingt, wo gibt es Hindernisse?
- Woran erkennen Sie, wie weit Sie das Ziel erreichen?

13. Wirkungsziel «materielle Absicherung der Klient/-innen»:

- Was ist aus der Sicht Ihrer Klient/-innen dabei besonders wichtig?
- Was tut Ihre BST konkret dafür?
- Wie beurteilen Sie die Wirkung? Was gelingt, wo gibt es Hindernisse?
- Woran erkennen Sie, wie weit Sie das Ziel erreichen?

14. Wirkungsziel «Stärkung soziale Teilhabe der Klient-/innen und ihres Umfelds»:

- Was ist aus der Sicht Ihrer Klient/-innen dabei besonders wichtig?
- Was tut Ihre BST konkret dafür?
- Wie beurteilen Sie die Wirkung? Was gelingt, wo gibt es Hindernisse?
- Woran erkennen Sie, wie weit Sie das Ziel erreichen?

7. Schlussfragen

15. Welches sind die 2-3 Punkte, die aus Ihrer Sicht für die Zukunft besonders wichtig sind und bei der Weiterentwicklung in Bezug auf die Wirkung der Sozialberatung in der PS die höchste Priorität haben müssten?
16. Gibt es weitere relevante Aspekte zur Wirkung der Sozialberatung, über die wir noch nicht gesprochen haben?

A 3.3 Interviewleitfaden Interviews Stakeholder

1. Einstieg

1. Vorstellungsrunde mit Namen und Funktion in der Organisation
2. Wie, in welcher Art und Weise haben Sie mit der Pro Senectute zu tun?

2. Grundlagen der Sozialberatung PS (Input und Umsetzung)

3. Aus Ihrer Perspektive: Wie ist die Sozialberatung der PS in der Angebotslandschaft positioniert (in Bezug auf Zielgruppen, Angebote etc.)?
4. Inwieweit ergeben sich Synergien zwischen den Angeboten der Sozialberatung der PS und ihren oder anderen Angeboten? Gibt es allenfalls Doppelspurigkeiten?
5. Wo sehen Sie den konkreten Mehrwert von Pro Senectute Sozialberatung? Welches ist das Alleinstellungsmerkmal der Sozialberatung der PS?
6. Wie erleben sie die Zusammenarbeit mit der Sozialberatung der PS: wo, in welchen Bereichen gibt es Kooperation? welche Formen nimmt sie an? Welche positiven und kritischen Aspekte?

3. Leistungserbringung (Output)

7. Wie nehmen Sie die Angebote der Pro Senectute (allgemein und spezifisch jene der Sozialberatung) wahr?
8. Wie beurteilen Sie die Leistungen der Sozialberatung der PS in Bezug auf die folgenden Aspekte (möglichst illustriert an konkreten Beispielen):
 - Zielgruppen, Freiwilligkeit
 - Bekanntheit
 - Nahe am Lebensraum der Klient/innen
 - Angepasste und unterschiedliche Beratungsformen
 - Zugänglichkeit: Niederschwelligkeit, adressatengerechte Sprache und Kanäle, etc.
 - Zufriedenheit der Klient/innen

4. Wirkung der Sozialberatung (Outcome)

9. Wie beurteilen Sie die Wirksamkeit der Angebote der Sozialberatung der Pro Senectute? Und wie zeigt sich die Wirkung aus Ihrer Sicht?
 - Zunächst allgemein fragen, bei Bedarf nachfragen nach den folgenden Wirkungen:
 - Wirkungen auf persönliche Situation und Beziehungsnetz
 - Wirkungen auf finanzielle Situation und Wohnsituation
10. Gibt es aus Ihrer Sicht Zielgruppen der Sozialberatung, die weniger gut erreicht werden (z.B. Personen mit fehlenden/mangelhaften Kenntnissen der jeweiligen Landessprache)?

5. Entwicklungsmöglichkeiten und Erwartungen

11. Welche Entwicklungsperspektiven sehen Sie für die Sozialberatung von Pro Senectute? (allgemein sowie spezifisch in Bezug auf Beratungsformen/-arten)
12. Wie sollte die Zusammenarbeit in fünf Jahren aussehen?
13. Welche Entwicklung beobachten Sie im Bereich Alter, die für die Entwicklung der Sozialberatung von Pro Senectute relevant sein könnten? (insbesondere auch in Bezug auf die Formen von Vulnerabilität resp. Intersektionalität der Formen)

6. Abschluss

14. Gibt es weitere relevante Aspekte, über die wir noch nicht gesprochen haben und gerne erwähnen möchten oder Aussagen, die Sie gerne nochmals unterstreichen möchten?

A 3.4 Fragebogen Online-Befragung der Fachpersonen der Sozialberatung

Block: Erfahrung als Fachperson im Bereich Sozialberatung

Zuerst möchten wir etwas über Ihre Erfahrung als Fachperson in der Sozialberatung von Pro Senectute erfahren.

1. In welcher Pro Senectute-Organisation (PSO) sind Sie als Fachperson in der Sozialberatung tätig?
 - [Dropdown-Liste mit allen PSO]
2. Seit wann sind Sie als Fachperson in der Sozialberatung von Pro Senectute tätig?
 - a. Seit weniger als 1 Jahr
 - b. Seit 1 bis 5 Jahren
 - c. Seit mehr als 5 Jahren

Block: Ausrichtung, Organisation und Prozesse der Sozialberatung

Im Folgenden möchten wir etwas über die Sozialberatung erfahren.

3. Welche *Kanäle* nutzen Sie für die Sozialberatung? Sie können mehrere Antworten auswählen.
 - a. Beratung vor Ort in den Pro Senectute-Räumlichkeiten
 - b. Beratung bei Klienten/-innen zuhause
 - c. Beratung über Telefon
 - d. Beratung über E-Mail
 - e. Beratung über Videotelefonie
 - f. Beratung über Chat/SMS
 - g. Andere Kanäle, nämlich: [offene Antwort]
4. Welche der folgenden *schriftlichen Grundlagen und Informationen* zur Sozialberatung stehen Ihnen in Ihrer PSO zur Verfügung? Sie können mehrere Antworten auswählen.
 - a. Der Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2022–2023
 - b. Die Vollzugshilfe zum Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2022–2023
 - c. Rechtliche Grundlagen (z.B. über Ergänzungsleistungen oder individuelle Finanzhilfe)
 - d. Fachliche Grundlagen (z.B. über Beratungsmethoden)
 - e. Informationen über Zuständigkeiten und Abläufe der Sozialberatung
 - f. Richtlinien zur Nutzung der Fallführungssoftware
 - g. Richtlinien zur Erfassung der Arbeitszeit der Sozialberatung
 - h. Informationen über weitere Angebote der PSO
 - i. Informationen über Angebote anderer Organisationen im Einzugsgebiet
5. Welche der folgenden *Massnahmen und Instrumente* werden in Ihrer PSO für die *Qualitätssicherung/-entwicklung* der Sozialberatung eingesetzt? Sie können mehrere Antworten auswählen.
 - a. Schriftliche Qualitätsstandards für die Sozialberatung
 - b. Fallbesprechung im Team/Intervision

- c. Fachbesprechung mit externen Spezialisten/-innen
 - d. Supervision
 - e. Hospitation
 - f. Gemeinsam genutzte fachspezifische Vorlagen
 - g. Weiterbildung (organisationsintern/extern)
 - h. Befragung der Mitarbeitenden
 - i. Befragung der Klienten/-innen
 - j. Weiss nicht
6. Welche der folgenden Aussagen stimmt für Ihre PSO?
- a. Ich bin verpflichtet, regelmässig an Weiterbildungen zur Sozialberatung teilzunehmen.
 - b. Ich bin nicht verpflichtet, regelmässig an Weiterbildungen zur Sozialberatung teilzunehmen, werde aber dazu aufgefordert, dies zu tun.
 - c. Ich bin nicht verpflichtet, regelmässig an Weiterbildungen zur Sozialberatung teilzunehmen und werde nicht dazu aufgefordert, dies zu tun.
 - d. Sonstiges, nämlich: [offene Antwort]
 - e. Weiss nicht
7. An welchen der folgenden Weiterbildungen zum Thema Sozialberatung (z.B. zu Fachkenntnissen, Methodenkompetenzen) haben Sie in den Jahren 2022 und 2023 teilgenommen? Sie können mehrere Antworten auswählen.
- a. Weiterbildungsangebot von Pro Senectute Schweiz
 - b. Plattform Sozialberatung von Pro Senectute Schweiz
 - c. Weiterbildungsangebot der PSO
 - d. Externe Weiterbildung (z.B. Kurs, Seminar, Tagung, CAS)
 - e. Sonstiges, nämlich: [offene Antwort]
 - f. Ich habe bisher in den Jahren 2022 und 2023 an keinen Weiterbildungen teilgenommen.
 - g. Frage nicht relevant (aufgrund von Abwesenheiten, kürzlichem Arbeitsanfang o.ä.)
8. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen über Ihre PSO zu? **Antwortkategorien:** Stimme zu, Stimme eher zu, Lehne eher ab, Lehne ab, Weiss nicht
- a. Die PSO verfügt über zweckmässige konzeptionelle Grundlagen, um eine qualitativ gute Sozialberatung zu gewährleisten.
 - b. Die PSO verfügt über klare Zuständigkeiten und Abläufe für die Sozialberatung.
 - c. Die PSO ist mit anderen Diensten und Anbietenden im Einzugsgebiet gut vernetzt.
 - d. Die PSO verfügt über zweckmässige Kanäle für die Beratung (z.B. vor Ort, über Telefon), um eine qualitativ gute Sozialberatung zu gewährleisten.
 - e. Die PSO verfügt über zweckmässige Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung (z.B. Weiterbildung, Intervention, Supervision usw.).
 - f. Die PSO verfügt über ausreichende personelle Ressourcen, um den Bedarf an Sozialberatung im Einzugsgebiet zu decken.
9. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? **Antwortkategorien:** Stimme zu, Stimme eher zu, Lehne eher ab, Lehne ab, Weiss nicht
- a. Ich verfüge über ausreichend Zeit, um den individuellen Bedürfnissen der Klienten/-innen gerecht zu werden.

- b. Ich verfüge über ausreichende fachspezifische Kompetenzen für die Sozialberatung (z.B. gerontologische Fachkenntnisse).
- c. Ich verfüge über ausreichende methodische Kenntnisse für die Sozialberatung (z.B. Beratungsmethoden).
- d. Die Anforderungen und Vorgaben aus dem Vertrag zur Ausrichtung von Finanzhilfen des BSV sind für mich im Ziel- und Indikatorenkatalog und der Vollzugshilfe hilfreich zusammengefasst.

Block: Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen

Im Folgenden möchten wir etwas über Ihre Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen erfahren.

10. Mit welchen der folgenden Organisationen pflegen Sie im Rahmen der Sozialberatung eine Zusammenarbeit? Sie können mehrere Antworten auswählen.

- a. AHV-Zweigstellen/EL-Durchführungsstellen/Ausgleichskassen/Sozialversicherungsanstalten
- b. Kommunale/regionale Sozialdienste (inkl. Sozialdienste der Spitäler)
- c. Gemeinde-, Stadt- oder Kantonsverwaltung generell (z.B. Migrations- oder Steueramt, Notariate)
- d. Öffentliche und private Spitex-Organisationen
- e. Altersspezifische Fach-/Anlaufstellen (z.B. Altersbeauftragte)
- f. Gesundheitsligen (z.B. ALZ, Rheumaliga, MS-Gesellschaft)
- g. Beratungsstellen weiterer gemeinnützigen Organisationen (z.B. PI, Caritas, HEKS)
- h. Ombudsstellen (z.B. UBA, alter-ego)
- i. Kirchliche Beratungsdienste
- j. Alters- und Pflegeheime
- k. Anbietende von Alterswohnungen
- l. KESB und Berufsbeistandschaften
- m. Andere Organisation, nämlich: [offene Antwort]

11. Wie beurteilen Sie insgesamt die Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen?

- a. Gut
- b. Eher gut
- c. Eher schlecht
- d. Schlecht
- e. Weiss nicht

12. *Filter: Wenn Frage 11 = a oder b:* Sie haben angegeben, dass die Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen insgesamt (eher) gut ist. Bitte beschreiben Sie kurz in Ihren eigenen Worten weshalb Sie die Zusammenarbeit als (eher) gut beurteilen.

– [Offene Antwort]

13. *Filter: Wenn Frage 11 = c oder d:* Sie haben angegeben, dass die Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen insgesamt (eher) schlecht ist. Bitte beschreiben Sie kurz in Ihren eigenen Worten, weshalb Sie die Zusammenarbeit als (eher) schlecht beurteilen.

– [Offene Antwort]

Block: Ablauf und Inhalte der Sozialberatung

Im Folgenden möchten wir etwas über Ihre Tätigkeit in der Sozialberatung von Pro Senectute erfahren.

14. Welche der folgenden Arten der Sozialberatung führen Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit bei Pro Senectute durch? Sie können mehrere Antworten auswählen.
- a. Einzel-/Paarberatung (inkl. Angehörigenberatung)
 - b. Gruppenberatung (inkl. Familienberatung)
 - c. Coaching
 - d. Andere, nämlich: [offene Antwort]
15. Wie oft, schätzen Sie, sind die folgenden Themen Bestandteil Ihrer Sozialberatung?
Antwortkategorien: In allen Sozialberatungen, In einer Mehrheit der Sozialberatungen, In der Hälfte der Sozialberatungen, In einer Minderheit der Sozialberatungen, In keinen Sozialberatungen, Weiss nicht
- a. Finanzen
 - b. Vorsorge
 - c. Recht
 - d. Gesundheit
 - e. Lebensgestaltung
 - f. Wohnen
16. Wie oft, schätzen Sie, treffen die folgenden Aussagen für Ihre Bedarfsabklärung in der Sozialberatung zu? **Antwortkategorien:** In allen Sozialberatungen, In einer Mehrheit der Sozialberatungen, In der Hälfte der Sozialberatungen, In einer Minderheit der Sozialberatungen, In keinen Sozialberatungen, Weiss nicht
- a. Ich erfasse die Sozialberatung in der Fallführungssoftware.
 - b. Ich erstelle eine Situations- und Bedarfsanalyse, die eine Problembeschreibung und eine Ressourcendokumentation enthält.
 - c. Ich definiere gemeinsam mit den Klienten/-innen respektive den Angehörigen/Bezugspersonen die Ziele der Sozialberatung.
 - d. Ich plane gemeinsam mit den Klienten/-innen respektive den Angehörigen/Bezugspersonen die Massnahmen zur Zielerreichung.
 - e. Am Ende der Beratung evaluiere ich gemeinsam mit den Klienten/-innen respektive den Angehörigen/Bezugspersonen die Zielerreichung.
17. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Qualität der von Ihnen erbrachten Sozialberatung?
- a. Zufrieden
 - b. Eher zufrieden
 - c. Eher unzufrieden
 - d. Unzufrieden
 - e. Weiss nicht
18. **Filter: Wenn Frage 16 = c oder d:** Sie haben angegeben, dass Sie mit der Qualität der Sozialberatung (eher) unzufrieden sind. Bitte beschreiben Sie kurz in Ihren eigenen Worten, weshalb Sie eher/sehr unzufrieden sind.
- a. [Offene Antwort]

19. **Filter:** *Wenn Frage 16 = a oder b:* Sie haben angegeben, dass sie mit der Qualität der Sozialberatung (eher) zufrieden sind. Bitte beschreiben Sie kurz in Ihren eigenen Worten, weshalb Sie eher/sehr zufrieden sind.

a. [Offene Antwort]

Block: Erreichung der Zielgruppe der Sozialberatung

Im Folgenden möchten wir etwas über die Klienten/-innen der Sozialberatung erfahren.

20. Welche der folgenden Formen von Vulnerabilität stellen Sie bei Ihren Klienten/-innen in der Sozialberatung fest? Vulnerable Gruppen sind Personen, die von Problemen bezüglich der wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen und/oder gesundheitlichen Situation betroffen sind. **Antwortkategorien:** *Bei allen Klienten/-innen, Bei einer Mehrheit der Klienten/-innen, Bei der Hälfte der Klienten/-innen, Bei einer Minderheit der Klienten/-innen, Bei keinen Klienten/-innen, Weiss nicht*

- a. Fehlende finanzielle Mittel
- b. Bildungsferne
- c. Fehlende/mangelhafte Kenntnisse einer Landessprache
- d. Fehlende Unterstützung des Umfelds
- e. Einsamkeit
- f. Psychische Krankheit
- g. Physische Krankheit

21. Wie erreicht die Sozialberatung Ihrer Meinung nach Klienten/-innen, welche folgende Formen von Vulnerabilität aufweisen? **Antwortkategorien:** *Gute Erreichung, Eher gute Erreichung, Eher schlechte Erreichung, Schlechte Erreichung, Weiss nicht*

- a. Fehlende finanzielle Mittel
- b. Bildungsferne
- c. Fehlende/mangelhafte Kenntnisse einer Landessprache
- d. Fehlende Unterstützung des Umfelds
- e. Einsamkeit
- f. Psychische Krankheit
- g. Physische Krankheit

22. Verfolgt Ihre Beratungsstelle Massnahmen, die darauf abzielen, vulnerable Zielgruppen besser zu erreichen?

- a. Ja, und zwar die folgenden Massnahmen: [offene Antwort]
- b. Nein
- c. Weiss nicht

23. Wie wichtig sind aus Ihrer Sicht die folgenden Massnahmen für die Erreichung vulnerabler Zielgruppen? **Antwortkategorien:** *Wichtig, Eher wichtig, Weniger wichtig, Nicht wichtig, Weiss nicht*

- a. Kostenlose Beratung
- b. Offene Sprechstunden ohne Voranmeldung
- c. Gute öV-Erschliessung der Beratungsstelle
- d. Barrierefreier Zugang zu Räumlichkeiten der Beratungsstelle
- e. Zentrale Lage der Beratungsstelle
- f. Ortsunabhängige Beratungsformen (z.B. online/telefonisch)

- g. Beratung zuhause bei der Klientel
 - h. Kostenlose Dolmetschdienste für fremdsprachige Klientel
 - i. Schriftliche Informationen über Beratungsangebot in einfacher Sprache
 - j. Schriftliche Informationen über Beratungsangebot in anderen Sprachen für fremdsprachige Klientel
24. Welche der folgenden Merkmale sind in Ihrer Sozialberatung vorhanden? Sie können mehrere Antworten auswählen.
- a. Kostenlose Beratung
 - b. Offene Sprechstunden ohne Voranmeldung
 - c. Gute öV-Erschliessung der Beratungsstelle
 - d. Barrierefreier Zugang zu Räumlichkeiten der Beratungsstelle
 - e. Zentrale Lage der Beratungsstelle
 - f. Ortsunabhängige Beratungsformen (z.B. online/telefonisch)
 - g. Beratung zuhause bei der Klientel
 - h. Kostenlose Dolmetschdienste für fremdsprachige Klienten/-innen
 - i. Schriftliche Informationen über Beratungsangebot in einfacher Sprache
 - j. Schriftliche Informationen über Beratungsangebot in anderen Sprachen für fremdsprachige Klientel

Block: Wirkungsentfaltung der Sozialberatung

Im Folgenden möchten wir etwas über die festgestellten Wirkungen der Sozialberatung erfahren. Bitte beziehen Sie nachfolgende Einschätzungen auf jenen Anteil an Sozialberatungen, in welchen die aufgeführten Wirkungsziele auch tatsächlich thematisch verfolgt wurden.

25. Ein erstes übergeordnetes Wirkungsziel der Sozialberatung ist die Unterstützung und Stärkung der persönlichen Ressourcen, der *Selbstkompetenz und der Autonomie* der Zielgruppe. Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zu den Wirkungen der Sozialberatung? *Antwortkategorien: Trifft zu, Trifft eher zu, Trifft eher nicht zu, Trifft nicht zu, Weiss nicht*
- a. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) kennen ihre Rechte und Möglichkeiten besser als vor der Beratung.
 - b. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) wissen, wo sie sich bei Bedarf Unterstützung zur Durchsetzung ihrer Rechte und Möglichkeiten und beim Einleiten von Massnahmen einholen können.
 - c. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) trauen sich insgesamt mehr zu als vor der Beratung.
 - d. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) holen sich Unterstützung beim Durchsetzen ihrer Rechte und Möglichkeiten und beim Einleiten von Massnahmen.
 - e. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) treffen anstehende Entscheidungen eigenständiger als vor der Beratung.
 - f. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) leiten selbständiger Massnahmen in die Wege als vor der Beratung.
26. Ein zweites übergeordnetes Wirkungsziel der Sozialberatung ist *die materielle Absicherung* der Klienten/-innen in schwierigen Lebenssituationen. Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zu den Wirkungen der Sozialberatung? *Antwortkategorien: Trifft zu, Trifft eher zu, Trifft eher nicht zu, Trifft nicht zu, Weiss nicht*

- a. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) kennen ihre finanzielle Situation besser als vor der Beratung.
 - b. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) wissen, wie sie existenzsichernde, altersspezifische Sozialversicherungsleistungen einfordern können.
 - c. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) fordern (allenfalls mit Unterstützung) existenzsichernde, altersspezifische Sozialversicherungsleistungen ein.
 - d. Die finanzielle Lage der Klienten/-innen hat sich verbessert.
 - e. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) kennen die in ihrer Situation möglichen Wohnformen und entsprechende Angebote besser als vor der Beratung.
 - f. Die Klienten/-innen sind in der Lage, die für ihre Situation optimale Wohnform (ggf. zusammen mit Angehörigen/Bezugspersonen) zu bestimmen.
 - g. Die Klienten/-innen (und ggf. Angehörige/Bezugspersonen) organisieren sich (allenfalls mit Unterstützung) Unterstützungsangebote zur Umsetzung der gewünschten Wohnform.
 - h. Die Klienten/-innen, welche dies wünschen, können im angestammten Zuhause verbleiben.
27. Ein drittes übergeordnetes Wirkungsziel der Sozialberatung ist die *Stärkung der sozialen Teilhabe* der Klienten/-innen in ihrem Umfeld. Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zu den Wirkungen der Sozialberatung? **Antwortkategorien:** *Trifft zu, Trifft eher zu, Trifft eher nicht zu, Trifft nicht zu, Weiss nicht*
- a. Die Klienten/-innen kennen informelle/formelle Angebote zur Förderung ihrer sozialen Kontakte besser als vor der Beratung.
 - b. Die Klienten/-innen nehmen (allenfalls mit Unterstützung beim Zugang) an Angeboten zur Förderung ihrer sozialen Kontakte teil.
 - c. Die Klienten/-innen können soziale Kontakte aufrechterhalten.
 - d. Die Klienten/-innen haben mehr Kontakte zu anderen Leuten als vor der Beratung.
 - e. Die Klienten/-innen werden von ihrem Umfeld besser unterstützt als vor der Beratung.
28. Nehmen Sie nach Abschluss der Sozialberatung mit den Klienten/-innen Kontakt auf, um die Wirkungen der Beratung zu überprüfen?
- a. Ja, bei allen Klienten/-innen
 - b. Ja, bei einer Mehrheit der Klienten/-innen
 - c. Ja, bei der Hälfte der Klienten/-innen
 - d. Ja, bei einer Minderheit der Klienten/-innen
 - e. Nein, bei keinen Klienten/-innen
29. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Wirkungsentfaltung der Sozialberatung?
Antwortkategorien: *Trifft zu, Trifft eher zu, Trifft eher nicht zu, Trifft nicht zu, Weiss nicht*
- a. Zufrieden
 - b. Eher zufrieden
 - c. Eher unzufrieden
 - d. Unzufrieden
 - e. Weiss nicht

30. **Filter: Wenn Frage 28 = c oder d:** Sie haben angegeben, dass Sie mit der Wirkungsentfaltung der Sozialberatung (eher) unzufrieden sind. Bitte beschreiben Sie kurz in Ihren eigenen Worten, weshalb Sie (eher) unzufrieden sind.

a. [Offene Antwort]

31. **Filter: Wenn Frage 28 = a oder b:** Sie haben angegeben, dass Sie mit der Wirkungsentfaltung der Sozialberatung (eher) zufrieden sind. Bitte beschreiben Sie kurz in Ihren eigenen Worten, weshalb Sie (eher) zufrieden sind.

a. [Offene Antwort]

Block: Zur Person

Schliesslich möchten wir etwas über Ihre Ausbildung erfahren.

32. Über welche der folgenden Abschlüsse verfügen Sie? Sie können mehrere Antworten auswählen.

- a. Bachelor einer Fachhochschule in Sozialer Arbeit
- b. Master einer Fachhochschule in Sozialer Arbeit
- c. Diplom einer höheren Fachschule in Sozialer Arbeit
- d. Abschluss eines Passerellenlehrgangs zu Sozialer Arbeit
- e. Sonstiges, nämlich: [offene Antwort]

33. **Filter: Wenn Frage 14 = c:** Über welche der folgenden Abschlüsse im Bereich Coaching verfügen Sie? Sie können mehrere Antworten auswählen.

- a. Weiterbildung an Fachhochschule/Universität im Bereich Coaching
- b. Weiterbildung an höherer Fachschule
- c. Weiterbildungskurs im Bereich Coaching von Pro Senectute Schweiz
- d. Weiterbildung von privatem Anbieter im Bereich Coaching
- e. Sonstiges, nämlich: [offene Antwort]

Block: Abschluss

34. Sie haben das Ende der Befragung erreicht. Wenn Sie weitere Anmerkungen zur Thematik der Befragung haben, können Sie diese im untenstehenden Kommentarfeld aufführen.

a. [Offene Antwort]

A 3.5 Fragebogen schriftliche Befragung Klienten/-innen Sozialberatung

A Allgemeine Fragen zu Ihrer Person und zu Ihrer Situation

A1 Wer beantwortet die Fragen? Bitte kreuzen Sie eine Antwort an.

- Ich bin eine ältere Person. Ich habe die Sozialberatung **alleine oder zusammen mit meiner Partnerin/meinem Partner** gemacht.

[☞ Bitte beantworten Sie alle Fragen, aber **ohne** Teil C5. Sie können die Fragen alleine oder gemeinsam mit Ihrer Partnerin/Ihrem Partner beantworten.](#)

- Ich bin eine ältere Person. Ich wurde bei der Sozialberatung von einer **Bezugsperson** begleitet.

[☞ Bitte beantworten Sie alle Fragen, aber **ohne** Teil C5. Vielleicht beantwortet Ihre Bezugsperson die Fragen zusammen mit Ihnen. Dann kann die Bezugsperson die Fragen im Teil C5 zusätzlich beantworten.](#)

- Ich bin eine **betreuende Bezugsperson**. Ich habe die Sozialberatung ohne die ältere Person gemacht, die Unterstützung bekommt.

[☞ Bitte beantworten Sie alle Fragen aus Ihrer Sicht, aber **ohne** die Teile C1 bis C4.](#)

A2 Was ist Ihr Geschlecht?

- Weiblich Männlich Anderes

A3 Wie alt sind Sie?

- Jünger als 60 Jahre

- Zwischen 60 und 64 Jahre

- Zwischen 65 und 74 Jahre

- Zwischen 75 und 84 Jahre

- 85 Jahre oder älter

A4 Wo haben Sie die Beratung von Pro Senectute gemacht?

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Aargau | <input type="checkbox"/> Graubünden | <input type="checkbox"/> Kanton Schwyz |
| <input type="checkbox"/> Appenzell Ausserrhoden | <input type="checkbox"/> Arc Jurassien (JU, NE, JU BE) | <input type="checkbox"/> Thurgau |
| <input type="checkbox"/> Appenzell Innerrhoden | <input type="checkbox"/> Kanton Luzern | <input type="checkbox"/> Ticino e Moesano |
| <input type="checkbox"/> Basel (BS/BL) | <input type="checkbox"/> Nidwalden | <input type="checkbox"/> Uri |
| <input type="checkbox"/> Kanton Bern | <input type="checkbox"/> Obwalden | <input type="checkbox"/> Vaud |
| <input type="checkbox"/> Canton Fribourg | <input type="checkbox"/> Kanton St. Gallen | <input type="checkbox"/> Valais-Wallis |
| <input type="checkbox"/> Canton Genève | <input type="checkbox"/> Kanton Schaffhausen | <input type="checkbox"/> Kanton Zug |
| <input type="checkbox"/> Kanton Glarus | <input type="checkbox"/> Kanton Solothurn | <input type="checkbox"/> Kanton Zürich |

A5 Wie haben Sie vom Beratungsangebot der Pro Senectute erfahren?

[☞ Sie können mehrere Antworten ankreuzen.](#)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> Über Pro Senectute (z.B. Webseite, Telefongespräch, Flyer, Werbung) |
| <input type="checkbox"/> Über eine Behörde (z.B. Fachstelle Alter, Ausgleichskasse, KESB, Sozialdienst) |
| <input type="checkbox"/> Über eine andere Fachstelle/Organisation (z.B. Spitex, Hausarztpraxis, Pro Infirmis) |
| <input type="checkbox"/> Über Familie/Freunde/Bekannte |
| <input type="checkbox"/> Über Berichte in den Medien (z.B. Zeitung, Radio) |
| <input type="checkbox"/> Anderes, <i>nämlich:</i> |

A6 Wieso haben Sie sich an Pro Senectute gewandt?

☞ Sie können mehrere Antworten ankreuzen.

- Ich wollte mich **grundsätzlich informieren**, und zwar zu folgendem/n Thema/Themen:
- Finanzen (z.B. Sozialversicherungen, Ergänzungsleistungen)
 - Rechtliches Thema (z.B. Patientenverfügung, Vorsorgeauftrag, Pensionierung)
 - Wohnen (z.B. Wohnformen, Heimübertritt)
 - Gesundheit (z.B. Hilfe und Betreuung zu Hause)
 - Alltags- und Freizeitgestaltung (z.B. soziale Beziehungen, Tagesstruktur, Freizeitangebote)
 - Entlastung von betreuenden Bezugspersonen (z.B. Unterstützungsmöglichkeiten)
 - Anderes Thema, nämlich:

-
- Ich brauchte **konkrete Unterstützung**, und zwar in folgenden Bereichen:
- Finanzielle Situation
 - Rechtliche Situation
 - Wohnsituation
 - Gesundheitliche Situation
 - Alltags- und Freizeitgestaltung (Soziale Beziehungen, Tagesstruktur, Freizeitangebote)
 - Entlastung als betreuende Bezugsperson
 - Anderes, nämlich:

-
- Ich hatte andere/weitere Gründe, nämlich:
-

B Fragen zur Beratung von Pro Senectute
 ☞ Die nachfolgenden Fragen betreffen Ihre letzte oder aktuell laufende Beratung.

B1 Ist die Beratung zu Ende?

Ja Nein

B2 Wie oft hatten Sie bis heute Kontakt zur Beraterin/zum Berater von Pro Senectute? Es ist egal, ob der Kontakt persönlich, schriftlich oder telefonisch war.

1 bis 2 Mal 3 bis 5 Mal Mehr als 5 Mal

B3 Über welchen Zeitraum erstreckte sich (bisher) die letzte/aktuelle Beratung?

Weniger als 1 Monat 7 bis 12 Monate

1 bis 6 Monate Mehr als 12 Monate

B4 Wie war die Beratung?

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Weiss nicht
☞ Bitte lesen Sie folgende Aussagen. Bewerten Sie dann, wie gut die Aussage zutrifft. Bitte kreuzen Sie bei jeder Aussage eine Antwort an. Vielleicht ist Ihre Beratung noch nicht zu Ende. Dann bewerten Sie die Beratung, die Sie bis heute bekommen haben.					
Ich bin zufrieden, wie schnell ich einen Beratungstermin erhalten habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Beraterin/der Berater hat meine Anliegen verstanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Beraterin/der Berater hat sich für meine Anliegen genug Zeit genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Beraterin/der Berater und ich haben die Ziele der Beratung zusammen bestimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe in der Beratung Antworten auf meine Fragen erhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Informationen in der Beratung waren verständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C Fragen zum Nutzen der Sozialberatung von Pro Senectute

☞ **Für betreuende Bezugspersonen:** Bitte gehen Sie direkt weiter zum Teil **C5**

C1 Auswirkungen auf meine persönliche Situation

Wie hat sich die Sozialberatung ganz generell auf Ihre Situation ausgewirkt? Bitte sagen Sie uns Ihre Einschätzung.

☞ Bitte lesen Sie folgende Aussagen. Bewerten Sie dann, wie gut die Aussage zutrifft. Kreuzen Sie bei jeder Aussage eine Antwort an.

Falls in den Aussagen ein Thema aufgeführt ist, das in Ihrer Beratung kein Thema war, so kreuzen sie das Kästchen in der letzten Spalte an.

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Weiss nicht	Das war kein Thema
Ich weiss dank der Beratung besser, wo ich mir bei Fragen/ Problemen Unterstützung holen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hole mir dank der Beratung mehr Unterstützung bei Fragen/ Problemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich weniger belastet als vor der Beratung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich traue mir dank der Beratung generell mehr zu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C2 Auswirkungen auf meine finanzielle Situation						
<p>☞ Bitte lesen Sie folgende Aussagen. Bewerten Sie dann, wie gut die Aussage zutrifft. Kreuzen Sie bei jeder Aussage eine Antwort an. Falls in den Aussagen ein Thema aufgeführt ist, das in Ihrer Beratung kein Thema war, so kreuzen sie das Kästchen in der letzten Spalte an.</p>	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Weiss nicht	Das war kein Thema
Ich kenne dank der Beratung meine finanzielle Situation besser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich weiss dank der Beratung, auf welche Sozialversicherungsleistungen ich Anspruch habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich weiss dank der Beratung, wie ich Sozialversicherungsleistungen einfordern kann und wo ich dazu Unterstützung erhalte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fordere dank der Beratung selbst oder mit Unterstützung Sozialversicherungsleistungen ein, auf die ich Anspruch habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine finanzielle Situation hat sich dank der Beratung insgesamt stabilisiert oder verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C3 Auswirkungen auf meine Wohnsituation						
<p>☞ Bitte lesen Sie folgende Aussagen. Bewerten Sie dann, wie gut die Aussage zutrifft. Kreuzen Sie bei jeder Aussage eine Antwort an. Falls in den Aussagen ein Thema aufgeführt ist, das in Ihrer Beratung kein Thema war, so kreuzen sie das Kästchen in der letzten Spalte an.</p>	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Weiss nicht	Das war kein Thema
Ich bin dank der Beratung besser informiert über mögliche Wohnformen, Möglichkeiten zur Finanzierung und entsprechende Unterstützungsangebote.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann dank der Beratung besser einschätzen, welche Wohnform zu meiner gesundheitlichen/finanziellen Situation passt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich weiss dank der Beratung besser, wie ich wohnen möchte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich weiss dank der Beratung, wie ich länger zu Hause wohnen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich nutze dank der Beratung Unterstützungsangebote, damit ich so wohnen kann, wie ich möchte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C4 Auswirkungen auf meine Beziehungen						
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

☞ Bitte lesen Sie folgende Aussagen. Bewerten Sie dann, wie gut die Aussage zutrifft. Kreuzen Sie bei jeder Aussage eine Antwort an.
 Falls in den Aussagen ein Thema aufgeführt ist, das in Ihrer Beratung kein Thema war, so kreuzen sie das Kästchen in der letzten Spalte an.

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Weiss nicht	Das war kein Thema
Ich weiss dank der Beratung, in welchen Situationen mich mein Umfeld unterstützen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann dank der Beratung die Beziehungen zu meinem Umfeld besser pflegen, zum Beispiel zu Familie, Freundinnen/Freunden, Bekannten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich seit der Beratung von meinem Umfeld besser unterstützt, zum Beispiel von der Familie, von Freundinnen/Freunden, von Bekannten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kenne dank der Beratung mehr Angebote, um andere Menschen zu treffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich nutze dank der Beratung mehr Angebote, um andere Menschen zu treffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe seit der Beratung insgesamt eher mehr Kontakte zu anderen Menschen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☞ Der nachfolgende Frageblock C5 richtet sich **nur an betreuende Bezugspersonen**.

☞ Falls **keine** betreuende Bezugsperson diesen Fragebogen ausfüllt, können Sie den Frageblock C5 leer lassen und **direkt weitergehen zur Frage D** auf der letzten Seite.

C5 Auswirkungen für betreuende Bezugspersonen						
☞ Bitte lesen Sie folgende Aussagen. Bewerten Sie dann, wie gut die Aussage zutrifft. Kreuzen Sie bei jeder Aussage eine Antwort an. Falls in den Aussagen ein Thema aufgeführt ist, das in Ihrer Beratung kein Thema war, so kreuzen sie das Kästchen in der letzten Spalte an.	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Weiss nicht	Das war kein Thema
Ich bin dank der Beratung besser informiert über Unterstützungsleistungen und Angebote im Alter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich weiss dank der Beratung besser, wo ich mir bei Fragen/Problemen Unterstützung holen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann dank der Beratung die ältere Person besser beraten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fordere dank der Beratung für die ältere Person Sozialversicherungsleistungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dank der Beratung kümmere ich mich um Unterstützungsangebote, damit die ältere Person ihren Bedürfnissen entsprechend wohnen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Situation hat sich dank der Beratung für die ältere Person generell verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich weiss dank der Beratung, welche Unterstützungsmöglichkeiten ich als betreuende Bezugsperson bekommen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich nehme dank der Beratung Angebote in Anspruch, die mich unterstützen oder entlasten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich dank der Beratung als betreuende Bezugsperson im Alltag besser unterstützt/entlastet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☞ Diese abschliessende Frage können **alle** Personen beantworten.

D Fragen zur Zufriedenheit					
D1 Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung?					
	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiss nicht
☞ Bitte lesen Sie folgende Aussagen. Bewerten Sie dann, wie gut die Aussage zutrifft. Kreuzen Sie bei jeder Aussage eine Antwort an.					
Die Beratung von Pro Senectute hat mir geholfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann die Beratung von Pro Senectute weiterempfehlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A 4 Erhebungsraster

● = Methode kann wesentlichen Beitrag zur Beantwortung der Evaluationsfragen leisten, ○ = Methode kann ergänzenden Beitrag zur Beantwortung der Evaluationsfragen leisten.

Ziele	Indikatoren (werden in den Erhebungsinstrumenten weiter operationalisiert)	Module des methodischen Vorgehens							Referenz- rahmen
Erläuterungen zum Erhebungsplan:		Analyse der Kennzahlen der Sozialberatung	Online-Befragung Fachpersonen Sozialberatung	Vertiefende Analysen in PSO-Beratungsstellen	Befragung von Klienten/-innen Sozialberatung	Vertiefende Fallporträts von Klienten/-innen	Interviews mit Stakeholdern	Soll-Ist-Vergleich	Quervergleich
- Grün markiert: Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2022–2023									
- Gelb markiert: Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2024–2025									
- Blau markiert: Ergänzungen Interface									
Input und Umsetzung	Kohärenz und Zweckmässigkeit								
1. <input checked="" type="checkbox"/> Die Ziele, Zielgruppen und Aktivitäten der Sozialberatung sind kohärent und zweckmässig. Die Sozialberatung weist mit der Leistungserbringung anderer Anbieter eine Kohärenz auf.	<ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Die konzeptionellen Grundlagen und vertragliche Bestimmung der Sozialberatung sind zweckmässig im Hinblick auf die Leistungserbringung und angestrebte Wirkungsentfaltung. (Subjektive Empfindung der Akteure) - <input checked="" type="checkbox"/> Es werden Synergien zwischen der Sozialberatung und Angeboten anderer Anbieter geschaffen. (Subjektive Empfindung der Akteure) - <input checked="" type="checkbox"/> Die Sozialberatung hat einen Mehrwert bzw. ein Alleinstellungsmerkmal in der Angebotslandschaft. (Subjektive Empfindung der Akteure) 		○	●	○	○	●	●	●
2. <input checked="" type="checkbox"/> Die finanziellen und personellen Ressourcen der Sozialberatung sind angemessen.	<ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Finanzierungsquellen und finanzieller Ressourcenaufwand der Sozialberatung (Kennzahlen) - <input checked="" type="checkbox"/> Für die Sozialberatung sind genügend finanzielle und personelle Ressourcen vorhanden, um die Leistungsziele umzusetzen. (Subjektive Empfindung der Akteure) 	●	●	●	●	○	○	●	●
3. <input checked="" type="checkbox"/> Die Umsetzungsansätze der Sozialberatung erweisen sich als zweckmässig im Hinblick auf eine angemessene Leistungserbringung.	<ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Organisation und Prozesse der Sozialberatung der PSO (Merkmale) - <input checked="" type="checkbox"/> Die Organisation und die Prozesse der Sozialberatung sind zweckmässig. (Subjektive Empfindung der Akteure) 		●	●	○	○	○		●

Ziele	Indikatoren (werden in den Erhebungsinstrumenten weiter operationalisiert)	Module des methodischen Vorgehens							Referenz- rahmen	
	Erläuterungen zum Erhebungsplan:	Analyse der Kennzahlen der Sozialberatung	Online-Befragung Fachpersonen Sozialberatung	Vertiefende Analysen in PSO-Beratungsstellen	Befragung von Klienten/-innen Sozialberatung	Vertiefende Fallporträts von Klienten/-innen	Interviews mit Stakeholdern	Soll-Ist-Vergleich	Quervergleich	
	<ul style="list-style-type: none"> Grün markiert: Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2022–2023 Gelb markiert: Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2024–2025 Blau markiert: Ergänzungen Interface 									
Output	Angemessenheit									
4.	<ul style="list-style-type: none"> Die Sozialberatung von Senioren/-innen und deren Angehörigen ist in der ganzen Schweiz sichergestellt. 	<ul style="list-style-type: none"> Anzahl unmittelbare Klienten/-innen bezogene Arbeitsstunden pro Jahr (min. 30 Min. Arbeitszeit) (Kennzahlen) Anzahl Klienten/-innen pro PSO pro Jahr (nur Fälle mit min. 30 Min. Arbeitszeit) (Kennzahlen) Anzahl Kantone mit Sozialberatungsangeboten in der Verantwortung von Pro Senectute (Kennzahlen) Merkmale der Sozialberatung (z.B. Beratungstyp [Einzel-/Gruppenberatung, Coaching], Anzahl Treffen pro Klienten/-in, Themenbereiche usw.) (Kennzahlen, sofern vorhanden; Subjektive Empfindung der Akteure) Merkmale der Vulnerabilität der Klienten/-innen (Kennzahlen; Subjektive Empfindung der Akteure) 	●	○	●	●	●	○	●	●
5.	<ul style="list-style-type: none"> Die Sozialberatung wird durch qualifiziertes Personal angeboten und berücksichtigt neue Fachkenntnisse und Methoden der Sozialen Arbeit und der Gerontologie. 	<ul style="list-style-type: none"> Die fallverantwortlichen Fachpersonen verfügen über einen Abschluss in Sozialer Arbeit einer Fachhochschule, Universität oder eine äquivalente Ausbildung. (Merkmale) Fachpersonen, die Coaching durchführen, verfügen für das Coaching über ein Zertifikat einer durch PS CH akzeptierten Weiterbildung. (Merkmale) Jede Sozialberatung inkl. Coaching wird in der Fallführungssoftware erfasst und dient somit der Qualitätskontrolle. (Merkmale, Subjektive Empfindung der Akteure) Die Sozialberatung wird durch ein regelmässiges, auf die Fallführung bezogenes Qualitätsmanagement sichergestellt (in Form von Supervisionen, Interventionen oder weiteren Formen von Erfahrungs- und Wissensaustausch). (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) Die Fachpersonen sind verpflichtet bzw. erhalten die Möglichkeit, regelmässig an Weiterbildungen teilzunehmen. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) Die (gerontologischen) Fachkenntnisse und Methoden der Sozialen Arbeit entsprechen dem aktuellen Stand der Praxis und der Wissenschaft. (Subjektive Empfindung der Akteure) Es liegen Massnahmen für die fachliche und strategische Weiterentwicklung des Angebots vor. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) 	○	●	○				●	●

Ziele	Indikatoren (werden in den Erhebungsinstrumenten weiter operationalisiert)	Module des methodischen Vorgehens							Referenz- rahmen
	Erläuterungen zum Erhebungsplan:	Analyse der Kennzahlen der Sozialberatung	Online-Befragung Fachpersonen Sozialberatung	Vertiefende Analysen in PSO-Beratungsstellen	Befragung von Klienten/-innen Sozialberatung	Vertiefende Fallporträts von Klienten/-innen	Interviews mit Stakeholdern	Soll-Ist-Vergleich	Quervergleich
	<ul style="list-style-type: none"> Grün markiert: Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2022–2023 Gelb markiert: Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2024–2025 Blau markiert: Ergänzungen Interface 								
6.	<p>Die Sozialberatung ist bedarfsgerecht, zielorientiert und niederschwellig. Strategien und Massnahmen zur Erreichung vulnerabler Personen sind weiterentwickelt.</p> <ul style="list-style-type: none"> In der Sozialberatung wird eine Bedarfsklärung mit individueller Zieldefinition (Intake) in Kooperation mit dem/der Klienten/in bzw. der Gruppe von Klienten/innen gemacht. Die Durchführung der Hilfe und die Auswertung erfolgen bedarfsgerecht und zielorientiert. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) Die Sozialberatung ist kostenlos, freiwillig und vertraulich. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) Die Sozialberatung findet nahe am Lebensraum der Klienten/-innen statt. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) Die Sozialberatung schliesst verschiedene Beratungsformen mit ein. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) Das Angebot ist in adressatengerechter Sprache und auf verschiedenen Kanälen publiziert. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) «Good practices» hinsichtlich des Erreichens vulnerabler Gruppen sind dokumentiert. (Dokumentation; Subjektive Empfindung der Akteure) Die Klienten/-innen sind mit der erhaltenen Sozialberatungsleistung zufrieden. (Subjektive Empfindung der Akteure) 	○	●	○	●	○	○	●	●
Outcome	Effektivität								
7.	<p>Die Selbstständigkeit der Klienten/-innen ist (wie-der)hergestellt und erhalten und die Ressourcen der Klienten/-innen sind gestärkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Senioren/-innen (und ggf. Bezugspersonen) sind über Rechte informiert und es werden ihnen Instrumente mit dem Zweck der Selbstbestimmung gezeigt. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) Senioren/-innen (und ggf. Bezugspersonen) werden ermutigt, anstehende Entscheidungen selbst zu treffen und allfällig notwendige Massnahmen selbständig in die Wege zu leiten. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) Bei Bedarf erhalten Senioren/-innen (und ggf. Bezugspersonen) Unterstützung beim Durchsetzen der Rechte und beim Einleiten von Massnahmen. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) 	●	●	●	●	○	●	●	
8.	<p>Die Teilhabe der Klienten/-innen in ihrem Umfeld sind gestärkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Senioren/-innen (und ggf. Bezugspersonen) erhalten Informationen zu informellen und/oder formellen Angeboten, um die sozialen Kontakte trotz allfälliger gesundheitlich- und mobilitätsbedingter Einschränkungen zu erhalten bzw. neue zu erschliessen. (Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure) 	●	●	●	●	○	●	●	

Ziele	Indikatoren (werden in den Erhebungsinstrumenten weiter operationalisiert)	Module des methodischen Vorgehens							Referenz- rahmen
Erläuterungen zum Erhebungsplan:		Analyse der Kennzahlen der Sozialberatung	Online-Befragung Fachpersonen Sozialberatung	Vertiefende Analysen in PSO-Beratungsstellen	Befragung von Klienten/-innen Sozialberatung	Vertiefende Fallporträts von Klienten/-innen	Interviews mit Stakeholdern	Soll-Ist-Vergleich	Quervergleich
<ul style="list-style-type: none"> - Grün markiert: Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2022–2023 - Gelb markiert: Ziel- und Indikatorenkatalog «Sozialberatung» 2024–2025 - Blau markiert: Ergänzungen Interface 									
9. In schwierigen Lebenssituationen sind die Klienten/-innen materiell abgesichert.	<ul style="list-style-type: none"> - Die aktuelle finanzielle Lage wird zusammen mit den Senioren/-innen (und ggf. Bezugspersonen) geprüft und festgehalten. <i>(Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure)</i> - Senioren/-innen (und ggf. Bezugspersonen) erhalten Unterstützung bei der Einforderung von existenzsichernden, altersspezifischen Sozialversicherungsleistungen. Bei Notwendigkeit wird eine Unterstützung im Bereich der Administration eingeleitet. <i>(Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure)</i> - Im Bereich des Wohnens werden Senioren/-innen unterstützt, die für ihre Situation optimale Wohnform zu bestimmen. <i>(Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure)</i> - Um dem Wunsch nach dem Verbleiben im angestammten zuhause zu entsprechen, werden notwendige Unterstützungsangebote aufgezeigt und organisiert. <i>(Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure)</i> - Gegebenenfalls erhalten Senioren/-innen (und ggf. Bezugspersonen) Information und Sozialberatung bei der Entscheidungsfindung für einen Wechsel der Wohnsituation. <i>(Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure)</i> 	●	●	●	●	○	●	●	
10. Vulnerable Gruppen erleben ein erleichtertes Leben.	<ul style="list-style-type: none"> - Senioren/-innen (und ggf. Bezugspersonen) erhalten von den Fachpersonen Unterstützung, indem die Fachpersonen Dienstleistungen in die Wege leiten, bzw. Angebote organisieren oder vermitteln. <i>(Merkmale; Subjektive Empfindung der Akteure)</i> 	●	●	●	●	○	●	●	

