

**Gesundheits-  
und Fürsorgedirektion  
des Kantons Bern**

**Direction de la santé  
publique et de la  
prévoyance sociale  
du canton de Berne**

Sozialamt

Office des affaires  
sociales

Rathausgasse 1  
3011 Bern  
Telefon +41 31 633 78 11  
Telefax +41 31 633 78 92  
[www.gef.be.ch](http://www.gef.be.ch)  
[info.soa@gef.be.ch](mailto:info.soa@gef.be.ch)



## **Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste (QLS)**

### **Handlungsempfehlungen**

## Vorbemerkung

Die Berner Fachhochschule (BFH), Fachbereich Soziale Arbeit, hat im Auftrag des Kantonalen Sozialamts der Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF) von August bis Dezember 2014 in acht bernischen Sozialdiensten den Qualitäts- und Leistungscheck (QLS) durchgeführt. Der QLS geht der Frage nach, wie die intern beeinflussbaren kostenrelevanten Qualitäts- und Leistungsaspekte in den Sozialdiensten ein- und umgesetzt werden.

Der QLS besteht aus den folgenden zwei Teilen:

1. Analyse der Kennzahlen
2. Analyse der Selbstbeurteilung

Basierend auf den Ergebnissen des QLS wurden von der BFH Empfehlungen herausgearbeitet, welche der GEF in einem ausführlichen Bericht vorliegen. Bei Interesse kann der Bericht bei der GEF bezogen werden.

Die GEF hat nachfolgend die wichtigsten Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Kosteneffizienz, des Aufwand-/Ertragsverhältnisses und der organisatorischen Prozesse von Sozialdiensten zusammengestellt. Sie dienen als Beispiel für eine „best practice“ und können zur Praxisverbesserung herangezogen werden.

## Handlungsempfehlungen für Sozialdienste

### 1 Volle Auslastung Stellenprozent Sozialarbeit

Um die Fallbelastung pro Vollzeitstelle zu reduzieren, wird empfohlen 100% der durch die GEF bewilligten Stellenprozent zu beantragen bzw. zu besetzen.

### 2 Erhöhung des Zeitanteils für klientenbezogene Arbeit

Die Sozialarbeitenden sind von administrativer Arbeit zu entlasten, um einen höheren zeitlichen Ressourceneinsatz in der Sozialberatung zu ermöglichen. Als Richtwert sollte 60% bis 65% der Arbeitszeit für direkt klientenbezogene Aufgaben verwendet werden. Um dies zu erreichen, sind organisatorische Massnahmen (z.B. veränderte Aufgabenteilung, effiziente Abläufe) zu prüfen.

### 3 Fördern von kollegialen Fallbesprechungen

Für die Verbesserung der Qualität in der Sozialhilfe ist die Reflexion des fachlichen Handelns (bezüglich Beratung, Triagemöglichkeiten, Festsetzung und Gewährung von Leistungen, Subsidiarität) zu fördern. Die kollegiale Beratung in Form von Intervision und Fallbesprechungen ist zu unterstützen und institutionell zu verankern.

### 4 Verstärkte Kontrolle im Aufnahmeverfahren

Im Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe wird der Grundstein für eine effiziente Hilfe gelegt. Die Zuständigkeit von unterstützten Personen/Familien muss systematisch geprüft werden (Wohnsitz, zurückgekehrte Auslandschweizer, weniger als zwei Jahre im Kanton etc.). Zudem ist unter anderem die Möglichkeit zu nutzen, Informationen/Daten von Drittstellen (Einwohnerkontrolle, Steuerverwaltung, Betreibungsamt etc.) durch die verantwortlichen Mitarbeitenden des Sozialdienstes bei jedem neuen Unterstützungsfall einzufordern. Sozialhilfeverfügungen sollten zwingend vor Erlass und nicht erst nach drei Monaten durch die Leitung im Sinne des 4-Augenprinzips geprüft und genehmigt werden, um allfällige Fehler frühzeitig zu erkennen und unnötige Unterstützungen und Auszahlungen zu verhindern.

### 5 Abklärung Problemsituation in den ersten drei Monaten

Die Abklärung der Problemsituation von Sozialhilfebeziehenden hat zwingend in den ersten drei Unterstützungsmonaten zu erfolgen, da in der Anfangsphase am meisten Veränderungen möglich sind. Innerhalb dieser Zeit sollte der Abklärungsbericht/Übergabebericht mit einer fachlichen Analyse und einer Einschätzung des Entwicklungspotentials sowie des Hilfebedarfs schriftlich vorliegen.

### 6 Analyse und Vergleich situationsbedingte Leistungen (SIL)

Leistungen, die über die zwingenden Leistungen nach SKOS Richtlinien hinausgehen, sind auf Nutzen und Kosteneffizienz zu prüfen. Der Aufbau eines Monitorings, mit dem die Kosten-

entwicklung durch die Leitung/Behörde gesteuert und überwacht werden kann, ist empfehlenswert. Auch sollten die teuersten SIL-Fälle auf Kostenstruktur und Verbuchungsfehler überprüft werden.

Es ist ratsam, die eigenen Werte gemeinsam mit den operativ Verantwortlichen eines anderen Sozialdienstes mit vergleichbarem Gemeindetypus zu analysieren und bei Bedarf allfällige Massnahmen einzuleiten (z.B. Anpassung des internen Handbuchs, Entscheidkompetenz über SIL ab definiertem Betrag auf Leitungsstufe, Zentralisierung der SIL).

## **7 Konsequente Geltendmachung von Übrigen Rückerstattungen**

Um die Erlösbewirtschaftung des Sozialdienstes zu verbessern, sind einerseits effiziente und verbindliche Abläufe zu schaffen und andererseits die Beträge der Übrigen Rückerstattungen (persönliche Rückerstattungen von abgelösten Personen, Elternbeiträge, Verwandtenunterstützung und heimatliche Vergütungen) mittels Monitoring und Einnahmeentwicklung zu prüfen, zu analysieren und entsprechende Massnahmen zu ergreifen. Alle verfügbaren Datenquellen sind zu beachten (z.B. aus Steuerdaten, Liegenschaften, Todesfälle/Erbschaften, regionale Zusammenarbeit, Inkasso) und allfällig daraus resultierende Einnahmen sind konsequent geltend zu machen.

## **8 Analyse der Prämien für die obligatorische Krankenversicherung**

Um unnötige Kosten zu vermeiden, ist zu prüfen, ob sämtliche Sozialhilfebeziehenden gemäss kantonaler Vorgabe innerhalb des von der GEF kommunizierten Maximalbetrags versichert sind. Sollte dies nicht der Fall sein, sind entsprechende Wechsel auf das nächstmögliche Datum zu veranlassen.

Der Maximalbetrag gilt unabhängig von Versicherungsmodell und Franchisenhöhe. Das heisst, wenn der vorgegebene Maximalbetrag mit einer geänderten Franchise (Wahlfranchise) bzw. einem anderen Versicherungsmodell eingehalten werden kann, so muss der Versicherer nicht gewechselt werden. Den Sozialdiensten wird empfohlen zu prüfen, welches Krankenversicherungsmodell und welche Franchisenhöhe für den jeweiligen Klienten / die jeweilige Klientin Sinn machen und die kostengünstigste Variante darstellen.

## **9 Analyse des Grundbedarfs**

Bei den ausgewiesenen Kosten des Grundbedarfs ist ein Vergleich zu den kantonalen Durchschnittszahlen vorzunehmen. Liegen die Werte deutlich höher, sind die Gründe zu analysieren. Zu beachten ist dabei, dass z.B. die Verbuchung von Nebenkosten von Massnahmen mit KES-Beschluss und Kosten für Massnahmen ohne KES-Beschluss nicht als Grundbedarf gebucht wird. Die Fallstruktur und die Unterstützungsdauer beeinflussen ebenfalls die Höhe des ausgewiesenen Grundbedarfs.

## **10 Analyse der teuersten Sozialhilfe-Fälle**

Die teuersten Fälle, unter spezieller Berücksichtigung allfälliger Platzierungen, sollten gemäss Subsidiaritätsprinzip regelmässig analysiert werden. Zu klären ist, ob vorrangige Leistungen (Eigenmittel/Selbsthilfe, Sozialversicherungen, Verwandtenunterstützung etc.) konsequent ausgeschöpft werden, die Budgets plausibel und die Verfügungen korrekt sind, fachliche Analysen und Zielvereinbarungen vorliegen und die Pflichten von den Sozialhilfebeziehenden eingehalten werden. Bei Unklarheiten kann eine externe Expertise (Sozialinspektion, Vertrauensarzt, -zahnarzt etc.) Sinn ergeben. Möglicherweise ist es auch hilfreich, unter den Mitarbeitenden die Fallführung zu wechseln.

## **11 Unterstützung durch Sozialbehörde**

Die Sozialbehörde verfügt als strategisches Organ über eine Aufsichts- und Steuerungsfunktion nach Sozialhilfegesetz. Es ist empfehlenswert mit den zuständigen Behörden die jeweiligen Aufträge und Erwartungen zu klären und bei Unterstützungsbedarf mit der Sozialbehörde in Kontakt zu treten. Zudem leisten Kurse für Sozialbehörden einen Beitrag dazu, dass diese ihre gesetzlichen Aufgaben wirkungsvoll und zur Weiterentwicklung des Sozialdienstes wahrnehmen können.