Minimalstandards

für eine kirchlich getragene Sozialberatung

IKAS | Interkonfessionelle Arbeitsgruppe Sozialhilfe
Landeskirchen und Jüdische Gemeinden Kanton Bern

klären
begleiten
dokumentieren
vernetzen
absichern

Impressum

Autor: Mathias Arbogast

Herausgeber:
IKAS – Interkonfessionelle Arbeitsgruppe Sozialhilfe
Landeskirchen und Jüdische Gemeinden Kanton Bern

Gestaltung: Büro Z, Bern

Druck: Ast & Fischer, Wabern

Mai 2024

Minimalstandards

für eine kirchlich getragene Sozialberatung

Diakonie ist ein Grundvollzug kirchlicher Praxis, d. h. sie gehört zum Wesen von Kirche. Sie ist allerdings kein rein binnenkirchliches Geschehen, sondern konkretisiert sich auch als Soziale Arbeit im Kontext einer politischen, urbanen oder ländlichen Gemeinde mit variierenden sozialen Problemlagen und Herausforderungen. Die Zeiten, in denen die Kirche alleinige Anbieterin sozialer Dienstleistungen war, gehören zwar der Vergangenheit an, unter den vorherrschenden gesellschaftlichen Bedingungen leistet die kirchliche Soziale Arbeit aber nach wie vor einen substantiellen Beitrag zur Armutslinderung in der Schweiz. Die materielle Existenzsicherung ist durch Rentenwesen, Versicherungen und Sozialhilfe gut ausgebaut. Wegen komplexer Zuständigkeiten und hohen Zugangsschwellen entstehen aber Lücken im Netz der sozialen Sicherheit. Zudem wird häufig einseitig auf monetäre Existenzsicherung gesetzt, wodurch die persönliche Sozialhilfe vernachlässigt wird. Auch sind die Integrationshilfen ungenügend und der Zugang zur Sozialhilfe hochschwellig ausgestaltet. Viele Menschen in prekären Lebensumständen wenden sich daher an die kirchlichen Sozialberatungsstellen. Die Spannbreite der in den Beratungen besprochenen Themen reichen von Erwerbsarmut über Langzeitarbeitslosigkeit, Sucht, psychische Erkrankungen, Erziehungsfragen und Beziehungsproblemen in Familien bis hin zu Wohnungslosigkeit.

Angesichts dieser Heterogenität und zuweilen auch hohen Komplexität der Problemlagen ist eine strukturierte und periodische Überprüfung der eigenen Praxis unerlässlich. Es gilt sicherzustellen, dass die bestehenden Strukturen und Prozesse der Kirchlichen Beratungsstellen (KBS) der Ausrichtung eines tatsächlichen und effektiven Beitrags zur Lösung sozialer Probleme dienlich sind und dass die ausgerichteten Unterstützungsleistungen auch tatsächlich auf eine Erweiterung der Autonomie der Adressat:innen abzielt – wie dies von einer professionellen Sozialberatung erwartet wird.

Um eine solche Qualitätsbeurteilung vornehmen zu können, bedarf es einer soliden Basis. Eine solche Basis liefern Standards. Standards sind Indikatoren für die Güte eines Produktes oder einer Dienstleistung. Sie sind Massstab für erwartbares Handeln und ermöglichen so den Vergleich zwischen erwünschter und tatsächlicher Praxis.
In der Sozialen Arbeit werden unter Standards fachlich begründete Vorgaben zur Gestaltung von Hilfe-Prozessen verstanden. Sie bilden die Voraussetzung zur stetigen Weiterentwicklung und Professionalisierung des sozialarbeiterischen Handelns. Dementsprechend wollen sich auch die hier vorliegenden Standards als Beitrag zu einer gelingenden Praxis der kirchlichen Sozialberatung verstanden wissen.

Abgrenzung der Beratungsprozesse

Der Ablauf einer klassischen Beratungssituation lässt sich in fünf Grund-Prozesse unterteilen: **A** Eine Person sucht aufgrund eines Leidensdrucks eine Beratungsstelle auf, woraufhin die Sozialarbeiter:in in einem ersten Schritt festzustellen hat, ob die Person mit ihrem Anliegen am richtigen Ort ist bzw. weitergeleitet werden muss. **B** Ist dies geklärt, kann in den Beratungsprozess eingestiegen werden und ein Beratungsverlauf wird initiiert. **C** Im Rahmen des Beratungsprozesses gilt es zu klären, welche weiteren Stellen involviert bzw. hinzuzuziehen sind, wie die Zusammenarbeit mit diesen erfolgen soll und wie die Zuständigkeiten zu regeln sind. **D** Der Beratungsverlauf ist entsprechend zu dokumentieren. **E** Da in Beratungssituationen immer auch ein Eskalationsrisiko besteht, müssen präventive und situative Massnahmen zur Erhöhung der Arbeitssicherheit der Sozialarbeitenden getroffen werden.

Im Folgenden sollen zu allen fünf Grundprozessen der Kirchlichen Sozialberatung Standards definiert werden, welche für eine gelingende Beratungspraxis als zentral erachtet werden.

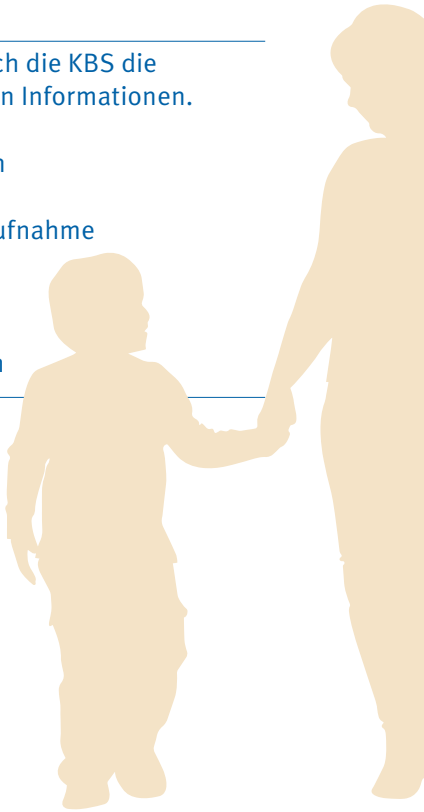
A	**Abklärung, Aufnahme, Triage**
B	**Beratung und Begleitung**
C	**Vernetzung**
D	**Dokumentation**
E	**Arbeitssicherheit**

A Abklärung, Aufnahme, Triage

1 Das Aufnahmeverfahren in der KBS ist geregelt.
Es ist definiert:
– Wie der Erstkontakt erfolgt.
– Welche Abklärungen erforderlich sind.
– Wer aufgenommen bzw. weitergeleitet wird.

2 Die KBS stellt sicher, dass diejenige Person, die den Erstkontakt mit den Klient:innen hat, die regionalen Hilfsstrukturen kennt und über die erforderlichen Fachkompetenzen für eine strukturierte Gesprächsführung verfügt.

3 In Abklärungsgesprächen beschafft sich die KBS die zum Aufnahmeentscheid erforderlichen Informationen.
Diese beinhalten:
– Aufnahme der für die Dokumentation erforderlichen Personalien
– Klärung der Voraussetzung für die Aufnahme
– Situationsanalyse/Anamnese
– Motivation und Ressourcen
– Unterstützungssystem und Beziehungsnetz der Klient:innen



4	Während des Aufnahmeverfahrens erhalten die Klient:innen Informationen zu: – Institutionellen Rahmenbedingungen und Arbeitsweise der KBS – Hausordnung – Datenschutz und Schweigepflicht der Mitarbeitenden
5	Aufgrund der Abklärungen wissen die Klient:innen sowie die Beratungsperson, ob die Klient:innen an der richtigen Stelle sind, oder ob eine Triage zu erfolgen hat.
6	Müssen Klient:innen weitergeleitet werden und/oder sind andere Schritte erforderlich, erhalten sie bei Bedarf Empfehlungen für das weitere Vorgehen.
7	Die KBS holt sich bei den Klient:innen die Schweigepflicht-entbindungen für den Austausch mit den relevanten Stellen.
8	Der Umgang mit Passant:innen* innerhalb der Seelsorge-einheit (Pfarrei, Pastoralraum, Kirchgemeinde) ist geregelt.
9	Die Klient:innen erhalten eine fest zugeteilte Beratungs-person (Bezugspersonensystem).

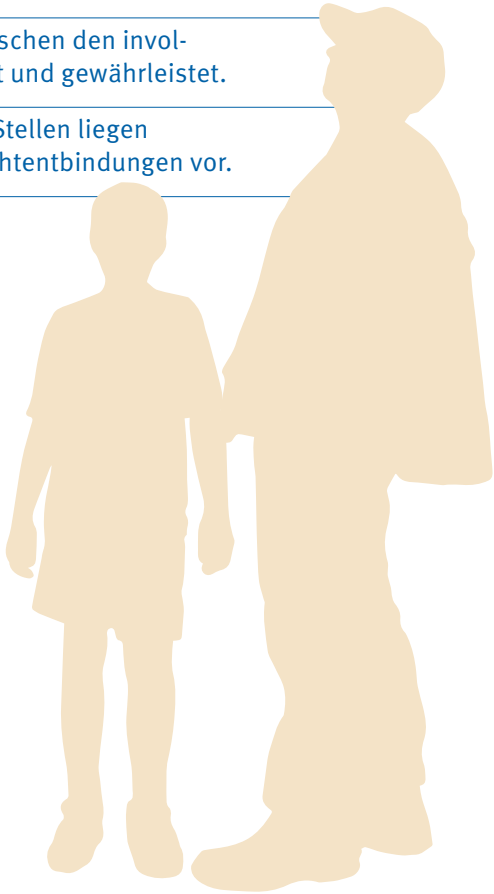
*Der Begriff Passant:innen ist kein eigentlicher terminus technicus, sondern eine in der kirchlichen Sozialen Arbeit gebräuchliche Bezeichnung für Menschen, die sich unangemeldet an kirchliche Stellen wenden, um eine sofortige monetäre oder materielle Unterstützung zu erhalten, ohne dabei eine sozialarbeiterische Beratung in Anspruch nehmen zu wollen.

B Beratung und Begleitung

1	Die Beratungen und Begleitungen entsprechen anerkannten fachlichen Kriterien und basieren auf bewährten Interventionen und Methoden.
2	Die Hilfeplanung: – Wird mit den Klient:innen, unter Berücksichtigung der jeweiligen kognitiven und sprachlichen Kompetenzen, transparent und nachvollziehbar vereinbart. – Ist ziel- und ressourcenorientiert. – Wird regelmässig mit den Klient:innen überprüft und, falls erforderlich, angepasst. – Ist dokumentiert.
3	Die KBS beschafft sich bei Bedarf und mit ausdrücklichem Einverständnis der Klient:innen die für den Beratungsprozess erforderlichen Informationen bei den involvierten Stellen.

C Vernetzung

1	Die KBS prüft bei allen Klient:innen die Vernetzung und stellt bei Bedarf eine Anbindung an weitere Stellen sicher.
2	Bei gemeinsamer Fallarbeit sind die Kompetenzen und Zuständigkeiten zwischen den involvierten Stellen geklärt und dokumentiert.
3	Fallbezogene Vernetzungen erfolgen nach Möglichkeit in Anwesenheit oder mit Zustimmung der Klient:innen.
4	Der Informationsfluss zwischen den involvierten Stellen ist geregelt und gewährleistet.
5	Für sämtliche involvierte Stellen liegen schriftliche Schweigepflichtentbindungen vor.



D Dokumentation

1 Die KBS erhebt bei Dossier-Eröffnung mindestens folgende Daten:
- Name, Vorname, Adress- und Kontaktdaten
- Jahrgang, Geschlecht, Zivilstand, Aufenthaltsstatus, Nationalität, Religion/Konfession
- Erwerbs- bzw. Verdienstsituation
- Sozial- und Krankenversicherungsdaten
- Adressangaben relevanter Bezugspersonen
- Adressangaben involvierte Drittstellen
- Notfalladresse

2 Das Klient:innendossier beinhaltet:
- Erhobene Daten
- Situationsanalyse/Anamnese
- Allfällige Zusammenarbeits- bzw. Zielvereinbarungen
- Zuständige Beratungsperson
- Korrespondenz (elektronisch/physisch)
- Datenschutzerklärung und Schweigepflichtentbindungen
- Vollständiger Beratungsverlauf

3 Der Schutz der Klient:innendaten ist gewährleistet und entspricht den geltenden gesetzlichen Vorgaben.

4 Die Dossiereinträge entsprechen den Tatsachen, den fachlichen Standards und sind für die Adressat:innen nachvollziehbar.

5 Klient:innendossiers sind unter Berücksichtigung kantonaler und nationaler Vorgaben zehn Jahre aufzubewahren.

6 Die Akten sind nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist zu löschen bzw. zu vernichten.

E Arbeitssicherheit

Ein Konzept zur Arbeitssicherheit der Sozialarbeitenden liegt vor. Dieses sieht nachfolgende präventive und situative Massnahmen vor.

1 Die präventiven Massnahmen stellen sicher, dass:
- Mindestens eine Zweitperson im Pfarrei- bzw. Kirchgemeindezentrum anwesend ist.
- Ein Alarmsystem in den Pfarreien bzw. Kirchgemeinden implementiert ist.
- Für Beratungsgespräche geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt werden (mit Fluchtmöglichkeit usw.).
- Zeiten für Klient:innenkontakte klar definiert sind.
- Der Safe für Bargeld, Gutscheine usw. nicht im Raum für Gespräche platziert wird.
- Regelmässige Schulungen zu Gesprächsführung und Deeskalation durchgeführt werden.

2 Die Massnahmen im Notfall sind geklärt.
Diese sehen mindestens folgende Punkte vor:
- Alarmierung
- Definierte Zuständigkeiten für Soforthilfe vor Ort
- Verlassen des Orts der Bedrohung
- Hinzuzug der Polizei bei: physischer Gewalt, Bedrohung oder Waffen
- Ausstellung Hausverbot und evtl. Strafanzeige

3 Die Massnahmen für die Nachbearbeitung regeln:
- Die Verantwortlichkeiten für die Nachbearbeitung
- Die Prüfung, ob externes Coaching angezeigt ist
- Die Meldepflichten