Konzept

Niederschwelliges Integrationsprojekt Nip-Bern

- **Coaching**
- **Sozial- und Wohnbegleitung**

Dieses Gesamtkonzept verbindet den langjährig erprobten, wissenschaftlich evaluierten Coaching-Ansatz des Nip-Bern mit der ambulanten Sozial- und Wohnbegleitung. Die gemeinsame Grundhaltung und die Themenoffenheit erlauben es, auf die realen, komplexen Lebenslagen der begleiteten Menschen einzugehen, während die klare methodische und tarifliche Struktur Qualität, Professionalität und finanzielle Tragfähigkeit sicherstellt.

Nip-Bern
Fokuspunkt gemeinnützige GmbH
Waldheimstrasse 14
CH - 3012 Bern

Tel 031 512 99 52
E-Mail info@nip-bern.ch
www.nip-bern.ch

Bern, November 2026

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 3

2. Geschichte 3

3. Die beiden Angebotslinien 4

3.1 Überblick 4

3.2 Coaching zur Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten 4

3.3 Ambulante Sozial- und Wohnbegleitung 7

3.4 Wechsel zwischen den Angebotslinien und Kostendach 9

4. Grundlagen und Leitprinzipien Nip-Bern 10

4.1 Rechtliche und konzeptionelle Grundlagen 10

4.2 Leitprinzipien 10

5. Wissenschaftliche Fundierung 10

6. Gemeinsame Methodik 12

6.1 Beziehungs- und Prozessgestaltung 12

6.2 Methodenspektrum in allen Angebotslinien mit unterschiedlichen Schwerpunkten 13

6.3 Zusammenarbeit mit Hilfesystem, Familie und Sozialraum 14

6.4 Teamarbeit im Nip-Bern 14

7. Organisatorischer Rahmen 15

7.1 Personelle Ausstattung und Qualifikationen 15

7.2 Rahmenbedingungen und Infrastruktur 15

8. Finanzierung 15

9. Schnittstellen und Kooperationen 15

10. Dokumentation, Qualitätsentwicklung und Evaluation 16

10.1 Dokumentation 16

10.2 Qualitätsentwicklung 16

10.3 Evaluation 16

11. Besonderheiten und ethische Grundsätze 16

12. Literaturverzeichnis 18

1. Einleitung

Das Niederschwellige Integrationsprojekt (Nip-Bern) basiert auf langjährigen Erfahrungen in der Arbeit mit Menschen, die trotz Veränderungsdruck oder Wunsch nach einer Neuorientierung keinen Ausweg aus einer schwierigen Lebenssituation finden, respektive gesellschaftlich nicht oder nur punktuell integriert sind. Ziel des im Nip-Bern angewandten Ansatzes ist es, nicht zieldienliche Muster aufzulösen, neue Perspektiven zu eröffnen und Bewegung in blockierte Situationen zu bringen.

Das vorliegende Gesamtkonzept gliedert das Nip-Bern in zwei Angebotslinien: das Coaching und die ambulante, aufsuchende Sozial- und Wohnbegleitung. Diese Gliederung ist nicht am Schreibtisch entstanden, sondern aus der Praxis: Der Bedarf an aufsuchender Arbeit ist über die Jahre stetig gewachsen, und ein Teil des Klientels ist gesundheitlich heute in deutlich schlechterer Verfassung als noch vor wenigen Jahren – das klassische Coaching passt deshalb nicht mehr für alle. Statt das Coaching schrittweise auszuweiten, führt das Nip-Bern die aufsuchende Arbeit neu als eigene Angebotslinie. Die Trennung verläuft entlang des Arbeitsorts: Das Coaching findet in den Beratungsräumen des Nip-Bern oder an einem vereinbarten Ort statt und umfasst punktuelle Begleitungen, etwa zu Behörden oder Ärzt:innen; die regelmässig aufsuchende Arbeit im eigenen Wohnraum und im Lebensumfeld ist Gegenstand der Sozial- und Wohnbegleitung. Diese Trennung bildet sich auch im Tarif ab: Eine Anfahrtspauschale wird ausschliesslich in der Sozial- und Wohnbegleitung verrechnet.

Beide Angebotslinien richten sich an Menschen in komplexen Lebenslagen, beruhen auf derselben Grundhaltung und denselben methodischen Prinzipien und unterscheiden sich primär im Schwerpunkt der Unterstützung: Das Coaching fokussiert auf die Auflösung blockierter Situationen und die Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten. Die Sozial- und Wohnbegleitung sichert darüber hinaus das selbstbestimmte Wohnen und die Alltagsbewältigung in der eigenen Wohnung.

Die Begleitung ist in beiden Angebotslinien bedarfs- und ressourcenorientiert ausgerichtet und schränkt die zu bearbeitenden Themen bewusst nicht ein – sie orientiert sich an den realen, komplexen Lebenslagen der begleiteten Menschen.

2. Geschichte

Anfang der Nullerjahre kam es zu einem starken Anstieg der Anzahl junger Sozialhilfeempfangender zwischen 18 und 25 Jahren, die sich nicht in den Arbeitsmarkt integrieren liessen. Gleichzeitig zeigten die gängigen Beschäftigungs- und Integrationsangebote nicht die erwünschte Wirkung. Vor diesem Hintergrund begann 2004 auf Initiative des Sozialdienstes und des Kompetenzzentrums Arbeit der Stadt Bern die Suche nach Möglichkeiten, um eine zunehmende chronifizierte Sozialhilfeabhängigkeit dieser Klient:innengruppe zu verhindern und deren nachhaltige gesellschaftliche Integration zu fördern. Zu diesem Zweck gab das Kompetenzzentrum Arbeit die Ausarbeitung eines niederschwelligen Integrationsprojektes in Auftrag.

Unter dem Dach des Vereins Sozialprojekte startete das Projekt im Mai 2005 als Pilot in enger Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst Bern West. Im Februar 2006 wurde es von der Fachhochschule Nordwestschweiz umfassend evaluiert. Seit April 2007 gilt das Nip-Bern als festes Angebot im Hilfenetz des Kantons Bern.

Der Ansatz des Nip-Bern wurde auch in anderen Kantonen übernommen. In Basel hat das Pilotprojekt Nip-Basel im März 2025 die Tätigkeit aufgenommen; es hat im Auftrag der KESB zum Ziel, Beistandschaften zu verhindern. Nip-Basel wird ebenfalls von der Fokuspunkt gemeinnützigen GmbH geführt und durch Susanne Keller geleitet.

Mit der ambulanten Sozial- und Wohnbegleitung erweitert die Fokuspunkt gemeinnützige GmbH das Nip-Bern um eine Angebotslinie, die den langjährig erprobten Coaching-Ansatz mit aufsuchender Begleitung im eigenen Wohnraum verbindet.

3. Die beiden Angebotslinien

Das Nip-Bern umfasst zwei Angebotslinien, die auf derselben Grundhaltung und denselben methodischen Prinzipien beruhen und sich primär im Schwerpunkt der Unterstützung unterscheiden. Die folgende Übersicht stellt die beiden Linien einander gegenüber; anschliessend wird jede Angebotslinie mit ihren Zielgruppen, Zugangswegen, Zielen und Prozessen einzeln beschrieben.

3.1 Überblick

	Coaching	Sozial- und Wohnbegleitung
Zielgruppe	Menschen ab 17 Jahren, die mit den gängigen sozialpädagogischen oder Arbeitsintegrationsangeboten nicht erreicht werden können, sowie Personen mit absehbar erhöhtem Unterstützungsbedarf, die nur punktuell begleitende Unterstützung benötigen	Menschen ab 17 Jahren in psychisch und/oder sozial herausfordernden Lebenssituationen, die aufsuchende Unterstützung benötigen
Schwerpunkt	Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten: Aufbau oder Erhalt der Tagesstruktur, berufliche Orientierung	Sicherung der Alltagsbewältigung und des selbstbestimmten Wohnens
Setting	Vorwiegend persönliche Gespräche in den Beratungsräumen des Nip-Bern oder an einem vereinbarten Ort, sowie telefonische oder digitale Beratung	Vorwiegend aufsuchend in der eigenen Wohnung und im Lebensumfeld, zusätzlich telefonische und digitale Kontakte, Möglichkeit, auch persönliche Termine in den Beratungsräumen wahrzunehmen
Zugang	Zuweisung durch Behörden und Institutionen oder Eigeninitiative (Selbstmeldung oder Verwandte)	Zuweisung durch Behörden und Institutionen oder Eigeninitiative (Selbstmeldung oder Verwandte)
Dauer	individuell und flexibel, Unterbrüche möglich: Kostengutsprache zwischen 3 und 12 Monaten, verlängerbar, jederzeit kündbar	individuell und flexibel, Unterbrüche möglich: Kostengutsprache ab 3 Monaten, verlängerbar, jederzeit kündbar; Begleitdauer in der Regel 12 bis 36 Monate

3.2 Coaching zur Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten

Das Coaching richtet sich an Menschen in einer blockierten, belasteten Lebenssituation, die massgeschneiderte professionelle Unterstützung suchen, um damit ihre Möglichkeiten erweitern und neue Lösungsansätze entwickeln zu können. Die Klientel ist dabei grundsätzlich sehr heterogen. Das Coaching kann auch bei Personen eingesetzt werden, bei denen die bisherigen Unterstützungsangebote grundsätzlich noch wirksam sind, jedoch ein erhöhter Unterstützungsbedarf absehbar ist, beispielsweise bei grösseren lebensverändernden Situationen. Dort kann das Coaching gezielt und niederschwellig begleiten, um Stabilität zu fördern, Ressourcen zu stärken und belastenden Entwicklungen frühzeitig entgegenzuwirken.

Die Klient:innen werden in der Regel über Behörden zugewiesen. Für die Sozialdienste ergibt sich daraus folgender Nutzen:

- Entlastung durch Übernahme komplexer Fälle, die schwer erreichbar sind
- Verbesserte Zusammenarbeit zwischen Sozialdienst und Klient:innen: mehr Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit

3.2.1 Zugangswege und Auftraggebende Coaching

Auftraggebende des Nip-Bern sind:

- Behörden oder Institutionen (Sozialdienste, Jugendämter, Jugendgerichte, KESB oder sozialpädagogische Institutionen)
- Weitere Personen, die aus eigener Initiative respektive ohne Vermittlung über eine Behörde oder Institution ein Coaching-Angebot nutzen möchten (zum Beispiel Eltern von Jugendlichen, Familien oder Einzelpersonen)

3.2.2 Ziele Coaching

Zentrales Ziel ist es, zusammen mit den Klient:innen Bewegung in ihre derzeitige Lebenssituation zu bringen und tragfähige Lösungen zu entwickeln, um eine Ankopplung an gesellschaftliche Teilbereiche wie den Arbeitsmarkt, das Bildungs- oder Gesundheitssystem, das Familiensystem oder das soziale Umfeld zu ermöglichen. Die Inhalte und die Form des Coachings orientieren sich an der aktuellen Lebenssituation, an den Ressourcen und am Willen der Klientel, wobei auch nonkonforme Verhaltensweisen und Lebensformen respektiert werden und davon abgesehen wird, Forderungen zu stellen oder Ansprüche zu erheben. Dadurch werden beispielsweise folgende Veränderungen möglich:

Die Klient:innen

- erkennen, reaktivieren oder erweitern ihre Handlungskompetenzen
- entwickeln eine nachhaltig höhere Eigenaktivität
- entwickeln neue Strategien, um aktiv gewünschte Veränderungen herbeiführen zu können
- übernehmen Selbstverantwortung für das eigene Handeln
- verändern ihre Verhaltensmuster im Umgang mit dem Familien- oder Hilfesystem respektive dem sozialen Umfeld
- verbessern das Selbstmanagement bzw. die eigene Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit
- verbessern ihre Lebenssituation insoweit, dass sie ihre Handlungskompetenzen und Strategien einsetzen und nutzen können (zum Beispiel zur Suche nach einer geeigneten Ausbildung, Arbeitsstelle oder Wohnmöglichkeit, zur Entwicklung einer Tagesstruktur oder zur Suche nach einer geeigneten Hausärztin oder einem Therapeuten für sich selbst)

3.2.3 Prozessablauf Coaching

Informationsgespräch

Das Informationsgespräch ist unverbindlich und kostenlos; es setzt weder eine Kostengutsprache noch eine Anmeldung voraus. Bestehen noch keine Erfahrungen mit dem Nip-Bern, stellt jemand aus dem Coachingteam den Interessenten das Projekt vor. Gemeinsam wird die Situation rund um die Anfrage skizziert, die gegenseitigen Erwartungen und das Vorgehen werden besprochen und allfällige finanzielle oder juristische Fragen geklärt. Sind mehrere Personen oder Stellen involviert, kann dieses Gespräch je nach Situation und Bedarf mit den Beteiligten einzeln oder gemeinsam stattfinden.

Offerte und Antrag Kostengutsprache

Kommt nach dem Informationsgespräch voraussichtlich keine Begleitung zustande, erhält die zuweisende Stelle eine kurze Rückmeldung. Andernfalls sendet ihr das Nip-Bern das Formular «Offerte und Antrag Kostengutsprache». Es hält die Angebotslinie, die gemeinsam mit der Klientin oder dem Klienten festgelegten Ziele, die Leistungen, die Pauschalenstufe, die Laufzeit und das monatliche Kostendach fest und bildet die Grundlage für den Entscheid über die Anmeldung.

Anmeldung

Auf Grundlage der Offerte entscheidet die zuweisende Stelle über die Anmeldung. Durch das Absenden des Online-Anmeldeformulars mit integrierter Kostengutsprache wird die Zusammenarbeit verbindlich geregelt. Auf Wunsch werden in besonderen Situationen individuelle Vereinbarungen ausgearbeitet. Der oder die Nip-Bern-Coach:in nimmt innerhalb einer Woche nach Eingang der Anmeldung Kontakt mit der zuweisenden Stelle und der angemeldeten Person auf, um die weitere Vorgehensweise und die Zusammenarbeit zu definieren.

Individuelle und flexible Gestaltung des Coachingprozesses

Der anschliessende Prozessablauf wird individuell und flexibel gestaltet. Die zentralen Kontaktformen sind persönliche Gespräche, Begleitungen (zum Beispiel zu Behörden), Telefongespräche, Videoanrufe, E-Mails oder Textnachrichten, deren Dauer respektive Häufigkeit die Klient:innen im Rahmen unserer Arbeitszeit selber bestimmen. Bei Bedarf kann der Prozess auch kurzfristig unterbrochen werden – zum Beispiel wenn sich die Situation kurzfristig beruhigt hat, die Klientin oder der Klient durch längere Krankheit verhindert ist oder eine temporäre Arbeit oder ein Praktikum findet.

Der Prozess endet in der Regel, wenn eine erfolgreiche Bewegung hin zu einem Weg aus einer schwierigen Lebenssituation stattgefunden hat, wenn eine Situation geklärt werden konnte, eine Anschlusslösung gefunden wurde oder wenn andere, spezifischere Interventionen notwendig sind. Die Auftraggeberin oder der Auftraggeber erhält auf Nachfrage eine schriftliche Prozessreflexion.

3.2.4 Tarif Coaching

Das Coaching findet überwiegend in den Beratungsräumen des Nip-Bern oder punktuell an einem mit den Klient:innen vereinbarten Ort statt. Punktuelle Begleitungen – zum Beispiel zu Behörden, Ärzt:innen oder Terminen im Lebensumfeld – sowie einzelne Hausbesuche sind Teil des Coachings und werden als Leistungsstunden verrechnet. Regelmässig aufsuchende Arbeit in der eigenen Wohnung ist dagegen Gegenstand der Sozial- und Wohnbegleitung; entsprechend wird im Coaching keine Anfahrtspauschale erhoben.

Verrechnet werden die direkten Leistungen (Gespräche, Begleitungen, Telefonate) zu CHF 135 pro 60 Minuten sowie die indirekten Leistungen (Dokumentation, Reflexion, Intervision, Supervision, Recherche) zu CHF 80 pro 60 Minuten. Abgerechnet wird mit Monatspauschalen, die auf der einzelnen Betreuungseinheit basieren. Das Informationsgespräch ist kostenlos; es wird keine Eintrittspauschale erhoben. Wird der Prozess temporär unterbrochen, fallen keine Kosten an; beginnt oder endet der Prozess im Laufe eines Monats, werden die Kosten pro rata verrechnet. Auch bei einer laufenden Kostengutsprache kann der Prozess jederzeit per Monatsende gekündigt werden. Die volle Pauschale wird verrechnet, wenn ein persönlicher Kontakt stattgefunden hat oder ein Beratungsgespräch online oder telefonisch durchgeführt wurde. Bei Personen, die das Coaching aus eigener Initiative und ohne Kostengutsprache einer Behörde nutzen, werden die Kosten nach individueller Absprache geregelt.

Für alle Aufträge gültig, abhängig vom vereinbarten Pauschaltarif:

Die ½-Pauschale wird verrechnet, wenn zwar Kontakt bestand, jedoch weder ein persönlicher Termin noch ein Beratungsgespräch online oder telefonisch durchgeführt werden konnte.

Die ¼-Pauschale wird verrechnet, wenn die Person nicht mehr erreichbar ist, jedoch zahlreiche Kontaktversuche unternommen wurden.

CHF 0 wird verrechnet, wenn eine Pause mit der Klientin oder dem Klienten und der auftraggebenden Stelle vereinbart wurde. Die Kostengutsprache kann – ebenfalls in Absprache – um die Dauer der Pause verlängert werden.

Monatspauschalen Coaching

Begleitintensität	Termine / Monat	Leistungsstunden	Monatspauschale
Niedrig (nur für Prozess-ende/nach Absprache)	2	6 Std.	CHF 700
Mittel	4	12 Std.	CHF 1'400
Hoch	6	18 Std.	CHF 2'100
Sehr hoch	8	24 Std.	CHF 2'800

Die einzelne Betreuungseinheit als Abrechnungsgrösse

Ein Termin umfasst erfahrungsgemäss deutlich mehr als eine Stunde Aufwand. Die Betreuungseinheit bildet diesen realen Aufwand ab:

Komponente	Aufwand	Ansatz	Betrag
Termin persönlich im Nip-Bern	2 Std.	CHF 135	CHF 270
Dokumentation, Reflexion, Intervision, Supervision, Recherche	1 Std.	CHF 80	CHF 80
Total pro Betreuungseinheit (1 Termin)			**CHF 350**

Eine Betreuungseinheit entspricht damit drei verrechneten Leistungsstunden.

3.3 Ambulante Sozial- und Wohnbegleitung

3.3.1 Zielgruppen Sozial- und Wohnbegleitung

Die ambulante Sozial- und Wohnbegleitung unterstützt Menschen ab 17 Jahren in psychisch und/oder sozial herausfordernden Lebenssituationen dabei, ein selbstbestimmtes Leben in der eigenen Wohnung zu führen. Sie richtet sich insbesondere an:

- Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen
- Personen mit Suchtproblematiken
- Menschen ab 17 Jahren, die von Obdachlosigkeit betroffen oder bedroht sind
- Alleinerziehende in Überforderungssituationen
- Personen mit sozialer Isolation
- Menschen nach Klinik-, Reha- oder Justizvollzugsaufenthalten
- Personen in komplexen Mehrfachbelastungen (zum Beispiel Gewalterfahrung, Überschuldung, Langzeitarbeitslosigkeit)

3.3.2 Zugangsvoraussetzungen und Zugangswege

- Freiwilligkeit der Inanspruchnahme
- Bereitschaft zur Zusammenarbeit (keine inhaltlichen Vorbedingungen)
- Wohnsitz oder Aufenthalt im Kanton Bern

Der Zugang zur Sozial- und Wohnbegleitung erfolgt über Vermittlung durch Sozialdienste, Selbstmeldung (niederschwellig), psychiatrische Dienste und Spitäler, Empfehlung durch Hausärzt:innen und Suchtberatungsstellen, Zuweisung durch KESB, Bewährungs- und Opferhilfe sowie über die aufsuchende Sozialarbeit. Informationsgespräch, Offerte und Anmeldung erfolgen wie im Coaching (siehe 3.2.3).

3.3.3 Ziele Sozial- und Wohnbegleitung

In der Sozial- und Wohnbegleitung stehen – ergänzend zu den Zielen des Coachings – die Alltagsbewältigung und der Erhalt respektive die Stabilisierung des selbstbestimmten Wohnens im Zentrum.

3.3.4 Phasenmodell der Sozial- und Wohnbegleitung

Begleitprozesse in der Sozial- und Wohnbegleitung folgen einem flexiblen Phasenmodell:

Phase 1 – Erstkontakt und Beziehungsaufbau (1–3 Treffen). Aufsuchende Arbeit im direkten Lebensumfeld, Kennenlernen ohne Erwartungsdruck, Klärung von Freiwilligkeit und Erwartungen. Im Zentrum stehen Respekt und Wertschätzung.

Phase 2 – Bedarfsabklärung und Zielentwicklung (2–4 Treffen). Gemeinsame Erfassung der Lebenslage, ressourcenorientierte Bedarfsermittlung, gemeinsame Definition der Ziele orientiert am Willen und der Lebenswelt der Klient:innen, informeller Unterstützungsvertrag durch das Erfassen des aktuellen Veränderungsbedarfs.

Phase 3 – Begleitungs- und Unterstützungsphase (variabel, Hauptteil der Begleitdauer). Bedarfsangepasste Kontaktfrequenz, methodisch vielfältige, flexible und dynamische Arbeit, Krisenintervention, Koordination und Netzwerkarbeit, regelmässige Standortbestimmungen.

Phase 4 – Ablösung und Nachbetreuung. Geplanter Übergang mit ausreichender Vorlaufzeit, Sicherstellung der Weiterversorgung, Möglichkeit von Auffrischungskontakten, offene Tür für erneuten Kontakt und – falls fachlich angezeigt – auch eine über 36 Monate hinausgehende Begleitung.

3.3.5 Tarif Sozial- und Wohnbegleitung

In der aufsuchenden Sozial- und Wohnbegleitung arbeitet das Nip-Bern mit einheitlichen Stundenansätzen; die Monatspauschalen sind nach Begleitintensität gestaffelt und basieren auf einzelnen Betreuungseinheiten (siehe unten). Direkte und indirekte Leistungen werden getrennt und transparent ausgewiesen; die An- und Rückreise wird über eine Anfahrtspauschale pro Termin abgegolten.

Auf eine Eintrittspauschale wird bewusst verzichtet. Erstgespräch und Aufnahmeabklärung sind Teil des regulären Begleitprozesses. Dies senkt die Zugangsschwelle und entspricht der gemeinnützigen Ausrichtung. Die Vorleistungen zum Kontaktaufbau werden nicht in Rechnung gestellt; verrechnet werden nur aktive Prozesse. Falls ein Prozess temporär unterbrochen wird – etwa bei kurzfristiger Arbeitsmöglichkeit, Krankheit oder einem Klinikaufenthalt – fallen keine Kosten an. Wenn der Prozess im Laufe eines Monats beginnt oder endet, werden die Kosten pro rata verrechnet.

Für alle Aufträge gültig, abhängig vom vereinbarten Pauschaltarif:

Die ½-Pauschale wird verrechnet, wenn zwar Kontakt bestand, jedoch weder ein persönlicher Termin noch ein Beratungsgespräch online oder telefonisch durchgeführt werden konnte.

Die ¼-Pauschale wird verrechnet, wenn die Person nicht mehr erreichbar ist, jedoch zahlreiche Kontaktversuche unternommen wurden.

CHF 0 wird verrechnet, wenn eine Pause mit der Klientin oder dem Klienten und der auftraggebenden Stelle vereinbart wurde. Die Kostengutsprache kann – ebenfalls in Absprache – um die Dauer der Pause verlängert werden.

Monatspauschalen

Begleitintensität	Termine / Monat	Leistungsstunden	Monatspauschale
Niedrig	2	6 Std.	CHF 860
Mittel	4	12 Std.	CHF 1'720
Hoch	6	18 Std.	CHF 2'580
Sehr hoch	8	24 Std.	CHF 3'440

Die einzelne Betreuungseinheit als Abrechnungsgrösse

Ein aufsuchender Termin umfasst erfahrungsgemäss deutlich mehr als eine Stunde Aufwand. Die Betreuungseinheit bildet diesen realen Aufwand ab:

Komponente	Aufwand	Ansatz	Betrag
Aufsuchender Termin vor Ort	2 Std.	CHF 135	CHF 270
Dokumentation, Reflexion, Intervision, Supervision, Recherche	1 Std.	CHF 80	CHF 80
Anfahrtspauschale	pro Termin	—	CHF 80
Total pro Betreuungseinheit (1 Termin)			**CHF 430**

Eine Betreuungseinheit entspricht damit drei verrechneten Leistungsstunden zuzüglich Anfahrtspauschale. Die An- und Rückreise ist über die Pauschale abgegolten und wird nicht zusätzlich als Stunde verrechnet.

3.4 Wechsel zwischen den Angebotslinien und Kostendach

Verändert sich der Bedarf im Verlauf, ist ein Wechsel zwischen den Angebotslinien Coaching und Sozial- und Wohnbegleitung möglich. Grundlage ist eine gemeinsame Standortbestimmung; als Richtwert gilt, dass über mindestens zwei Monate mehrheitlich aufsuchend beziehungsweise mehrheitlich in den Beratungsräumen gearbeitet wird oder werden müsste. Der Wechsel erfolgt jeweils per Monatsbeginn. Dabei gilt:

- kein Neueintritt: keine erneute Anmeldung und keine erneute Aufnahmeabklärung
- die Bezugsperson bleibt dieselbe
- die bisherige Prozessdauer wird angerechnet
- die Pauschalenstufe wird beim Wechsel neu festgelegt

Bei einem Wechsel aus dem Coaching in die Sozial- und Wohnbegleitung entfallen die Phasen 1 und 2 des Phasenmodells oder werden auf ein aufsuchendes Treffen verkürzt. Nach einer Sozial- und Wohnbegleitung kann das Coaching auch in der Stufe «Niedrig» als Ablösung weitergeführt werden.

Das Nip-Bern empfiehlt, die Kostengutsprache von Beginn an mit einem monatlichen Kostendach von CHF 3’000 zu erteilen. Innerhalb dieses Kostendachs genügt für einen Wechsel der Angebotslinie oder der Pauschalenstufe eine schriftliche Bestätigung der zuweisenden Stelle per E-Mail. Das Kostendach

ist ein Maximalbetrag; abgerechnet wird die jeweils vereinbarte Monatspauschale. Übersteigt die neue Pauschale das Kostendach, wird die Kostengutsprache angepasst.

4. Grundlagen und Leitprinzipien Nip-Bern

4.1 Rechtliche und konzeptionelle Grundlagen

UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK). Die UN-BRK bildet die menschenrechtliche Grundlage des Konzepts: Erwachsene Menschen mit Beeinträchtigung sind nicht Objekte der Fürsorge, sondern soweit möglich gleichgestellte Mitmenschen.

Bundesverfassung (BV). Art. 12 BV garantiert das Recht auf Hilfe in Notlagen. Die Sozialziele von Art. 41 BV verpflichten Bund und Kantone, sich unter anderem dafür einzusetzen, dass jede Person an der sozialen Sicherheit teilhat, Wohnungssuchende eine angemessene Wohnung finden können und Kinder und Jugendliche in ihrer Entwicklung zu selbstständigen Personen gefördert werden.

Sozialhilfegesetzgebung des Kantons Bern (SHG) und SKOS-Richtlinien. Das Gesetz vom 11. Juni 2001 über die öffentliche Sozialhilfe (SHG, BSG 860.1) regelt die persönliche und die wirtschaftliche Hilfe. Es befindet sich derzeit in Totalrevision; die zweite Lesung im Grossen Rat war für die Frühlingssession 2026 traktandiert, das Inkrafttreten ist auf 2026/2027 geplant. Der Umfang der wirtschaftlichen Hilfe bleibt dabei unverändert. Die individuellen Kostengutsprachen der Sozialdienste für die Begleitung durch das Nip-Bern stützen sich auf diese Grundlage; die SKOS-Richtlinien konkretisieren sie, insbesondere über die situationsbedingten Leistungen (SIL); massgebend ist die in der Sozialhilfeverordnung (SHV, BSG 860.111) bezeichnete Fassung der Richtlinien.

Schweizerisches Zivilgesetzbuch (ZGB) – Kindes- und Erwachsenenschutz. Zuweisungen durch die KESB stützen sich auf die Kindesschutzmassnahmen nach Art. 307 ff. ZGB respektive auf die Grundsätze der Subsidiarität und Verhältnismässigkeit im Erwachsenenschutz (Art. 389 ZGB). Die ambulante, freiwillige Begleitung durch das Nip-Bern kann dabei als mildere Massnahme eine Platzierung oder eine behördliche Massnahme vermeiden helfen.

4.2 Leitprinzipien

- **Bedarfsorientierung:** Ausgangspunkt ist der subjektiv wahrgenommene Bedarf der Klient:innen; die Dienstleistung passt sich den individuellen Bedürfnissen an, nicht umgekehrt.
- **Ressourcenorientierung:** Fokus auf Stärken, Fähigkeiten und soziale Netzwerke.
- **Personenzentrierung:** neutrale und respektvolle Haltung ohne Bewertung von Wille und Gefühlen.
- **Partizipation:** Klient:innen sind Expert:innen ihrer Lebenssituation; ihre Sichtweisen sind gleichberechtigt mit fachlichen Sichtweisen.
- **Sozialraumorientierung:** Vernetzung im Sozialraum mit anderen sozialen Anbietern und dem Hilfesystem.
- **Themenoffenheit:** keine Einschränkung auf bestimmte Problemfelder.
- **Wohnen als Grundrecht (Angebotslinie Sozial- und Wohnbegleitung):** keine Abstinenz oder Teilnahme an Therapie- und Integrationsprogrammen als Voraussetzung.

5. Wissenschaftliche Fundierung

Das Konzept stützt sich auf etablierte, evidenzbasierte Ansätze der Sozialen Arbeit, der Beratung und der gemeindenahen psychosozialen Versorgung.

Systemisch-lösungsorientierter Ansatz. Die wesentlichen Haltungen und Methoden des Nip-Bern gründen auf systemischen, lösungsorientierten Ansätzen (de Shazer & Dolan 2016; von Schlippe & Schweitzer 2016). Im Zentrum steht die Annahme, dass Klient:innen über Ressourcen und Lösungskompetenzen verfügen und dass Veränderung wirksamer über die Konstruktion von Lösungen als über

die Analyse von Problemen angeregt wird. Verhalten wird konsequent im Kontext der relevanten Systeme – Familie, Hilfesystem, Sozialraum – verstanden.

Motivierende Gesprächsführung. Die Motivierende Gesprächsführung (Miller & Rollnick 2015) ist ein partnerschaftlicher, klientenzentrierter Beratungsstil zur Stärkung der intrinsischen Veränderungsmotivation. Sie bietet einen empirisch breit untersuchten Rahmen für den Umgang mit Ambivalenz und für Veränderungsprozesse ohne Druck von aussen – ein Kernanliegen der Nip-Bern-Haltung.

Personzentrierte Haltung. Nach Rogers (1957) sind Empathie, bedingungslose Wertschätzung und Kongruenz notwendige Bedingungen wirksamer Beratungs- und Therapiebeziehungen. Die wertneutrale, nicht bewertende Haltung des Nip-Bern knüpft direkt an diese Tradition an.

Selbstbestimmung und Selbstwirksamkeit. Die Selbstbestimmungstheorie (Deci & Ryan 2000) beschreibt Autonomie, Kompetenzerleben und soziale Eingebundenheit als psychologische Grundbedürfnisse, deren Erfüllung intrinsische Motivation und Wohlbefinden fördert. Bandura (1997) zeigt, dass die Erwartung eigener Wirksamkeit eine zentrale Bedingung für Verhaltensänderung ist. Die Gewährung von Autonomie und die konsequente Orientierung am Willen der Klient:innen im Nip-Bern setzen diese Befunde methodisch um.

Lebensweltorientierung. Die lebensweltorientierte Soziale Arbeit (Thiersch 2014) verlangt eine Orientierung am Alltag, an den Deutungsmustern und an den Bewältigungsstrategien der Adressat:innen. Der aufsuchende respektive niederschwellige Charakter aller Angebotslinien und die Ankopplung an das bedeutungsvolle «Hier und Jetzt» folgen diesem Prinzip.

Housing First. Housing First ist ein evidenzbasierter Ansatz, der dauerhaften Wohnraum ohne Vorbedingungen anbietet, gefolgt von unterstützenden Dienstleistungen. Eine substantielle internationale Evidenzbasis (u.a. Busch-Geertsema 2013/2014; Pleace 2012/2016) zeigt, dass Housing First gegenüber Stufenmodellen sowohl wirksamer als auch kosteneffizienter ist, insbesondere für Personen mit hohem Unterstützungsbedarf. Das Berliner Modellprojekt «Housing First für Frauen» wurde wissenschaftlich evaluiert und bestätigt die Wirksamkeit (Universität Hamburg 2021). Housing First ist für die Angebotslinie Sozial- und Wohnbegleitung tragend.

Recovery-Orientierung. Recovery beschreibt nach Anthony (1993) einen zutiefst persönlichen Prozess der Veränderung von Haltungen, Werten, Gefühlen, Zielen und Rollen – einen Weg zu einem befriedigenden, hoffnungsvollen Leben trotz krankheitsbedingter Einschränkungen. Die S3-Leitlinie Psychosoziale Therapien bei schweren psychischen Erkrankungen (DGPPN 2025) trägt die internationale Evidenz zusammen und empfiehlt, in allen Versorgungsbereichen eine Recovery-Orientierung zu entwickeln und zu leben.

Empowerment. Empowerment beschreibt Mut machende Prozesse der Selbstbemächtigung, in denen Menschen in Situationen des Mangels oder der Ausgrenzung beginnen, ihre Angelegenheiten selbst in die Hand zu nehmen und ihre individuellen und kollektiven Ressourcen zu einer selbstbestimmten Lebensführung zu nutzen (Herriger 2020; Rappaport 1981). Handlungsziel ist es, Menschen das Rüstzeug für ein eigenverantwortliches Lebensmanagement zur Verfügung zu stellen.

Case Management. Case Management (Wendt 2018) koordiniert komplexe Hilfebedarfe und macht Klient:innen jene Dienstleistungen zugänglich, die zur Lösung ihrer Probleme benötigt werden. Die Erfassung der Stärken, die Entwicklung eines Unterstützungsplans und die Mobilisierung eines Netzwerks bilden die Kernstücke der Methode.

Capability-Ansatz. Der Capability-Ansatz (Sen 1999; Nussbaum 2011) fragt nicht primär nach verfügbaren Ressourcen, sondern nach realen Verwirklichungschancen: Was kann eine Person tun und sein, wenn sie die nötige Unterstützung erhält? In der Sozialen Arbeit wurde der Ansatz als normativer Massstab der Handlungsbefähigung rezipiert (Otto & Ziegler 2010). Für die Arbeit des Nip-Bern bedeutet dies: Ziel der Begleitung ist nicht blosse Stabilisierung oder Versorgung, sondern die Erweiterung realer Handlungsmöglichkeiten – Befähigung statt Abhängigkeit. Der Capability-Ansatz verbindet sich dabei

konsequent mit der Lebensweltorientierung (Thiersch 2014) und der Ressourcenorientierung, die beide Angebotslinien tragen.

6. Gemeinsame Methodik

Die im Kapitel «Wissenschaftliche Fundierung» beschriebenen Ansätze bilden die gemeinsame methodische Basis beider Angebotslinien. Sie wird in den einzelnen Interventionen auf vielfältige Weise ausgestaltet und variiert situativ.

6.1 Beziehungs- und Prozessgestaltung

Die nachfolgenden Abschnitte geben einen Überblick über die zentralen Grundsätze, an denen sich die Fachpersonen des Nip-Bern in beiden Angebotslinien orientieren und die zum Ziel haben, die Beziehungen und Prozesse möglichst flexibel gestalten und gleichzeitig die Prozesse präzise steuern zu können.

6.1.1 Wertneutrale Haltung

Von jeder Klient:innengruppe existieren gesellschaftliche und professionelle Klischees. Sie werden im Nip-Bern-Team benannt, dann jedoch bewusst zur Seite gelegt: Die Fachpersonen begegnen den Klient:innen wertneutral – unbefangen und frei von klischierten Ideen – und berücksichtigen und wertschätzen im gemeinsamen Suchen nach Lösungswegen konsequent deren subjektives Denken, Fühlen und Bewerten. Diese Haltung entspricht den von Rogers (1957) beschriebenen Grundbedingungen wirksamer Beratungsbeziehungen.

6.1.2 Gewährung von Autonomie

Klient:innen des Nip-Bern stehen oft unter starkem Veränderungsdruck von aussen und erleben ihre Situation als fremdbestimmt. Fremdbestimmung aktiviert Schutz- und Abwehrreaktionen – vom Abbruch bis zur vordergründigen Anpassung –, die Kooperation und Entwicklung erschweren. Im Begleitprozess sollen die Klient:innen deshalb möglichst viel Autonomie erleben (vgl. Deci & Ryan 2000): Anstatt zu Beginn Ziele zu vereinbaren, orientiert sich die Fachperson am Beziehungsaufbau und an der Auftragsklärung und koppelt am bedeutungsvollen «Hier und Jetzt» an. Räume, in denen sich die Klient:innen autonom bewegen und entscheiden können, werden transparent gemacht und ausgeleuchtet; so entstehen geschützte Suchbewegungen, die Klarheit über Motivation, Grenzen und Fähigkeiten schaffen. Erst dann können Zielformulierungen Sinn machen.

Die Klient:innen definieren zudem, welche Inhalte thematisiert werden und wie tief deren Bearbeitung geht, und sie entscheiden über das Setting – Dauer, Frequenz, Zeit und Ort der Treffen. Die Fachperson rückversichert sich in der entstehenden Arbeitsbeziehung immer wieder, dass Setting und Verlauf im Sinne der Klient:innen sind.

6.1.3 Orientierung am Willen und an den Möglichkeiten der Klient:innen

Die Fachpersonen orientieren sich primär am Willen und an den aktuellen Möglichkeiten der Klient:innen. Diese fühlen sich dadurch ernst genommen und gewinnen die Überzeugung, ihr Leben selbst gestalten zu können – das steigert die Selbstwirksamkeit (Bandura 1997), stabilisiert den Selbstwert und mobilisiert neue Ressourcen. Zunehmend ermutigt, eigenverantwortlich Aufträge an die Fachperson zu entwickeln und erste Veränderungsschritte zu gehen, vollziehen die Klient:innen einen Rollenwechsel vom hilf- und erfolglosen Kontaktpartner zu einem selbstwirksamen Gegenüber. Dieser Rollenwechsel ist stark veränderungswirksam und wird durch die veränderte Reaktion der Aussenwelt auf das neue Auftreten zusätzlich verstärkt.

Dazu gehört, die Klient:innen und ihre Situation immer wieder neu zu begreifen: wie Interaktionsmuster funktionieren, wie Vorstellungen, Erfahrungen und Erlebensweisen zusammenspielen, welche persönlichen Werte- und Erklärungsmodelle das Verhalten bestimmen und wo Schutzmechanismen bestehen.

Bestehende Erkenntnisse und Hypothesen werden laufend hinterfragt; Ideen und Erklärungen, die sich im Prozess entwickeln, behalten stets vorläufigen Charakter.

6.1.4 Erweitern der zur Verfügung stehenden Welt

Ist der Anschluss an die Erfahrens- und Lebenswelt der Klient:innen gelungen, beginnt ein behutsamer gemeinsamer Suchprozess, in dem nach und nach Möglichkeiten ausgemacht, Varianten geprüft und Handlungsspielräume erweitert werden – massgeblich orientiert am Tempo der Klient:innen und an der Wahrnehmung von Widerstand und Schutz. Die Fachperson übernimmt dabei die Rolle einer Übersetzungshilfe: Sie spiegelt versteckte Selbstäusserungen, drückt Varianten der aktuellen Situation in Bildern aus, stellt die Realität dar und zeigt Handlungskonsequenzen auf.

6.2 Methodenspektrum in allen Angebotslinien mit unterschiedlichen Schwerpunkten

Gesprächsführung und Beratung: Motivierende Gesprächsführung, lösungsorientierte und systemische Beratung.

Praktische Alltagsunterstützung: Begleitung zu Ämtern, Ärzt:innen und Therapien, Unterstützung bei Behördenkontakten, Wohnkompetenz und Alltagsbewältigung, Tagesstrukturierung.

Vernetzung und Koordination: zielgerichtete, koordinierte und partizipativ ausgerichtete Versorgung, Aufbau sozialer Kontakte, Vermittlung zu Fachstellen, Interessenvertretung (Advocacy).

Krisenintervention: Einschätzung von Krisensituationen, Stabilisierung und Deeskalation, Notfallplanung mit Klient:innen, Vermittlung in weiterführende Hilfen.

Befähigung: Stärkung der administrativen, finanziellen, wohn- und gesundheitsbezogenen Selbständigkeit sowie der Eigenverantwortung, Entscheidungsfähigkeit und Selbstvertretung.

Konkretisiert wird die Befähigung über zwei Kompetenzbereiche, an denen sich die Begleitung orientiert:

Praktische Kompetenzen	Beispiele
Administrative Selbständigkeit	Post bearbeiten, wichtige Dokumente ablegen, Steuererklärungen ausfüllen
Finanzkompetenz und Budgetführung	E-Banking anwenden, monatliches Budget führen, Ein- und Ausgänge kontrollieren, finanzielle Ansprüche geltend machen
Selbständiges Wohnen und Alltagsbewältigung	Wohnungssuche, Bewerbungsformulare ausfüllen, Korrespondenz mit Verwaltungen führen, alltagspraktische Aufgaben im Wohnbereich erledigen
Berufliche Selbstorganisation	Stellensuche, Bewerbungen verfassen, Gespräche mit Arbeitgeber:innen führen, Kündigungsschreiben erstellen
Gesundheitsbezogene Selbständigkeit	Arzttermine vereinbaren, Termine wahrnehmen, Kommunikation mit Ärzt:innen und Fachpersonen führen
Pflege sozialer und professioneller Beziehungen	Freundschaften, familiäre Beziehungen, Partnerschaften und professionelle Kontakte eigenständig pflegen

Persönlichkeitsentwicklung	Beispiele
Stärkung der Eigenverantwortung	Verantwortung für das eigene Handeln und die eigene Lebensgestaltung übernehmen
Entscheidungsfähigkeit	Eigene Entscheidungen treffen und deren Konsequenzen tragen
Wahrnehmung eigener Bedürfnisse	Eigene Wünsche und Bedürfnisse benennen und kommunizieren
Selbstvertretung und Abgrenzung	Die eigene Meinung vertreten und für sich selbst einstehen
Zuversicht und Problemlösekompetenz	Vertrauen entwickeln, Herausforderungen eigenständig bewältigen zu können
Stärkung des Selbstwerts	Eigene Fähigkeiten und Ressourcen bewusster wahrnehmen

6.3 Zusammenarbeit mit Hilfesystem, Familie und Sozialraum

Um an die Realität der Klient:innen ankoppeln und – beispielsweise rechtliche – Rahmenbedingungen einbeziehen zu können, ist eine klar definierte Zusammenarbeit sowie eine Vernetzung der Fachpersonen des Nip-Bern und der Klient:innen mit dem **regionalen Hilfesystem** sehr wichtig, ebenso, wie allfällige Synergien zu nutzen.

Erfolgt eine Zuweisung der Klient:innen über eine Behörde oder eine Organisation wie zum Beispiel einen Sozialdienst, ein Jugendamt oder ein Jugendgericht, müssen Rollen, Zuständigkeiten und Kompetenzen transparent und allen Beteiligten bekannt sein. Dazu gehört unter anderem, dass das Casemanagement und damit alle relevanten Entscheide in jedem Fall bei der zuweisenden Stelle bleiben. Die entsprechende Stelle behält im Prozess die normgebende, fordernde und allenfalls sanktionierende Rolle, definiert präzise Erwartungen an die Klient:innen und markiert die Grenzen des Bewegungsspielraums.

Die Fachpersonen sollen hier flexibel und vernetzend arbeiten: Sie stehen der Klientel für die Erfüllung ihrer Aufträge zur Verfügung und vermitteln zwischen Klient:innen und zuweisender Stelle. Die Fachperson bewegt sich also zwischen Klient:in und Hilfesystem, stellt in beide Richtungen Anschluss her und sichert diesen. Für den Vertrauensaufbau mit den Klient:innen besonders wichtig ist dabei die Zusicherung, dass ohne explizite Vereinbarung keine inhaltlichen Informationen aus dem Nip-Bern-Prozess weitergegeben werden.

Beteiligte aus dem **Familiensystem und aus dem Sozialraum** der Klient:innen: Die Suche nach familiären und sozialräumlichen Ressourcen zur Unterstützung der Klient:innen spielt in der Prozessarbeit oftmals eine wichtige Rolle. Ist die Klientin oder der Klient daran interessiert, werden gemeinsam Personen aus dem familiären, beruflichen oder sozialen Umfeld kontaktiert und punktuell in den Prozess einbezogen. Bisherige Erfahrungen haben gezeigt, dass der Einfluss und die Unterstützung dieser Personen eine starke, nachhaltige und stabilisierende Wirkung haben kann.

6.4 Teamarbeit im Nip-Bern

Die Fachpersonen des Nip-Bern arbeiten häufig alleine mit den Klient:innen. Um deren komplexe Situation begreifen zu können, gilt es zu erkennen, wie sich die Interaktion gestaltet, welche Muster bedeutsam sind, wie die Kommunikation der Klientin oder des Klienten funktioniert und wie man in Beziehung treten kann. Dazu muss sich die Fachperson darauf einlassen und erfahren, wie die Klientin oder der Klient die Welt sieht und bewertet. Um sicherzustellen, dass die Fachperson nicht in dieser Sichtweise verharrt und damit wirkungslos bleibt, ist eine ständige Rückkopplung ins Team notwendig. Dies wird durch die regelmässige Reflexion der Prozesse in der wöchentlichen Intervision ermöglicht. Dabei übernehmen das Team und die Intervisionsleitung, die den Prozess von aussen mitverfolgen, die Funktion

einer Kurskorrektur: Sie machen es möglich, dass die Fachpersonen sich im Spannungsfeld zwischen Klientel- und Aussensicht bewegen und zusammen mit den Klient:innen eine Erweiterung der Optionen erreichen können.

7. Organisatorischer Rahmen

7.1 Personelle Ausstattung und Qualifikationen

Die Begleitung wird durch Fachpersonen der Sozialen Arbeit / Sozialpädagogik (FH/HF) erbracht, ergänzt durch Psycholog:innen. Erwartet werden Erfahrung in Bereichen wie Wohnbegleitung, Arbeitsintegration, Schuldenberatung, Suchtberatung oder Sozialhilfe sowie Weiterbildungen zu psychischen Krankheitsbildern, in Motivierender Gesprächsführung, systemischer Beratung, Case Management, ressourcenorientierter Beratung und Recovery.

Alle Fachpersonen verfügen über folgende fachliche Qualifikationen:

- Grundausbildung Soziale Arbeit, Psychologie oder Pädagogik
- Zusatzausbildung in Therapie und/oder Beratung
- Fundierte Erfahrungen mit der Klient:innengruppe
- Kenntnisse über interkulturelle Aspekte und migrationsspezifische Themen sowie eine hohe Sensibilität für LGBTQ+- und FLINTA*-Anliegen

7.2 Rahmenbedingungen und Infrastruktur

Das Nip-Bern verfügt über verschiedene Beratungsräume in Bern (Länggasse). In allen Büros gibt es Internetzugang, den die Klient:innen während individuell vereinbarter Zeiten frei nutzen können. Ein Teil der Büroinfrastruktur steht ihnen unentgeltlich zur Verfügung.

8. Finanzierung

Die Angebote Coaching und Sozial- und Wohnbegleitung werden über folgende Kanäle finanziert:

Individuelle Kostengutsprachen der Sozialdienste der Wohnsitzgemeinden (situationsbedingte Leistungen nach SKOS) sowie ergänzend Stiftungs- und Spendenmittel für Härtefälle und nicht anderweitig gedeckte Aufwände.

9. Schnittstellen und Kooperationen

Sozialer Bereich: Sozialdienste der Gemeinden, KESB, Jugendämter, Jugendgerichte, Arbeitsintegrationsprogramme, Schuldenberatung, Rechtsberatung.

Gesundheitsbereich: psychiatrische Dienste und Kliniken, ambulante psychiatrische Pflege, Hausärzt:innen, Suchtberatungsstellen, Therapeut:innen.

Wohnen: Wohnbaugenossenschaften, Liegenschaftsverwaltungen, Obdachlosenhilfe.

Weitere: Pro Infirmis, Pro Senectute, Migrationsdienste, Opferhilfe, Peer-Organisationen.

Kooperationsgrundsätze: schriftliche Vereinbarungen, geklärter Auftrag, gegenseitiges Vertrauen, Datenschutz und Schweigepflicht (mit Entbindung durch Klient:innen), regelmässige Netzwerktreffen.

10. Dokumentation, Qualitätsentwicklung und Evaluation

10.1 Dokumentation

Um dem hohen Anspruch an zielgerichtetem professionellem Handeln gerecht zu werden, ist es – insbesondere bei einem wenig standardisierten Vorgehen – wesentlich, dass die Form der Dokumentation über alle Prozesse gleich ist. In jedem Prozess werden deshalb der Verlauf, die Beobachtungen und die Arbeitshypothesen beschrieben. In der Dokumentation widerspiegelt sich das professionelle Vorgehen, also die Beziehungsgestaltung am Anfang, das ständige Arbeiten mit Hypothesen, die Überprüfung, sowie das Gewinnen immer neuer Daten und deren Sicherung sowie die Gestaltung der Abschlussphase. Auf Nachfrage der Auftraggeberin oder des Auftraggebers wird der Prozess mit einer schriftlichen Prozessreflexion und/oder einer Auswertung in Zusammenarbeit mit den Beteiligten abgeschlossen.

10.2 Qualitätsentwicklung

Strukturqualität: Alle Begleitpersonen verfügen über einen Abschluss in Sozialer Arbeit, Psychologie oder Pädagogik sowie eine Zusatzausbildung in Beratung oder Therapie. Weiterbildung ist verbindlicher Bestandteil der Anstellung. Die Mindestteamgrösse von drei Personen sichert Stellvertretung und fachlichen Austausch.

Prozessqualität: Alle Prozesse werden nach demselben Raster dokumentiert (Verlauf, Beobachtungen, Arbeitshypothesen). In der wöchentlichen Intervision werden aktuelle Herausforderungen und Highlights der Fälle besprochen; monatlich findet externe Supervision statt. Auf Nachfrage der auftraggebenden Stelle wird der Prozess mit einer schriftlichen Prozessreflexion abgeschlossen. Klient:innen werden beim Erstgespräch über den Beschwerdeweg informiert; Beschwerden gehen an die Geschäftsführung und werden innert zehn Arbeitstagen beantwortet.

Ergebnisqualität: Im Coaching stehen die Bewegung in der blockierten Situation und die Ankopplung an gesellschaftliche Teilbereiche (zum Beispiel Ausbildung, Arbeit, Tagesstruktur, Familiensystem) im Zentrum; sie werden über die Prozessreflexion sowie die Rückmeldungen der Klient:innen und Auftraggebenden erfasst. In der Sozial- und Wohnbegleitung bildet die Wohnstabilität den Hauptindikator, ergänzt durch subjektiven Gesundheitszustand, soziale Integration, Selbstwirksamkeit, Lebensqualität und eine reduzierte Inanspruchnahme von Notfall- und Krisendiensten.

Die Verantwortung für die Qualitätsentwicklung liegt bei der Geschäftsführung; das Konzept wird jährlich überprüft und bei Bedarf angepasst.

10.3 Evaluation

Jeder Begleitprozess wird ausgewertet: Beim Abschluss geben die Klient:innen in einem Auswertungsgespräch oder mit einem kurzen Abschlussbogen eine Rückmeldung zu Zielerreichung, Nutzen und Zusammenarbeit. Einmal jährlich führt das Team diese Rückmeldungen mit den Kennzahlen aus der Prozessdokumentation (Anzahl und Dauer der Prozesse, Abschlussgründe, Zielerreichung) zusammen. Die Ergebnisse fliessen in die Weiterentwicklung der Angebote sowie in die Berichterstattung an Auftraggebende und Fördernde ein.

11. Besonderheiten und ethische Grundsätze

Bei Selbst- oder Fremdgefährdung: strukturierte Risikoeinschätzung, mit den Klient:innen entwickelter Krisenplan, klare Eskalationswege, Einbezug von Fachpersonen und Behörden bei akuter Gefährdung.

Bei fehlender Mitwirkung: Beibehaltung der aufsuchenden Arbeit, niederschwellige Kontaktangebote, Akzeptanz von Rückschritten als Teil des Recovery-Prozesses, keine Sanktionen, aber klare Vereinbarungen.

Bei Konflikten mit Nachbarschaft oder Vermieterschaft: Mediation und Interessenausgleich, präventive Massnahmen, Erhalt des Wohnraums als Priorität.

Ethische Grundsätze: neutrale und respektvolle Haltung, Selbstbestimmung vor Fürsorge so weit vertretbar, Transparenz und Ehrlichkeit, Vertraulichkeit und Datenschutz, kulturelle Sensibilität, Reflexion von Machtasymmetrien.

12. Literaturverzeichnis

Systemisch-lösungsorientierte Beratung und Gesprächsführung

de Shazer, S. & Dolan, Y. (2016): Mehr als ein Wunder. Lösungsfokussierte Kurzzeittherapie heute. Carl-Auer, Heidelberg.

Miller, W. R. & Rollnick, S. (2015): Motivierende Gesprächsführung. 3. Auflage. Lambertus, Freiburg.

von Schlippe, A. & Schweitzer, J. (2016): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I. Das Grundlagenwissen. 3. Auflage. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.

Haltung und Wirkfaktoren

Bandura, A. (1997): Self-Efficacy. The Exercise of Control. Freeman, New York.

Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000): The «What» and «Why» of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Psychological Inquiry, 11(4), 227–268.

Rogers, C. R. (1957): The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. Journal of Consulting Psychology, 21(2), 95–103.

Thiersch, H. (2014): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 9. Auflage. Beltz Juventa, Weinheim.

Housing First

Busch-Geertsema, V. (2013): Housing First Europe – Final Report. Bremen/Brüssel.

Busch-Geertsema, V. (2014): Housing First in Europa – ein empirisch fundierter Ansatz zur Überwindung von Wohnungslosigkeit. In: European Commission (Hrsg.): Housing First. Brüssel.

Pleace, N. (2012): Housing First. European Observatory on Homelessness.

Pleace, N. (2016): Housing First Guide Europe.

Universität Hamburg (2021): Evaluation des Modellprojekts Housing First für Frauen Berlin. Endbericht.

Recovery

Anthony, W. A. (1993): Recovery from Mental Illness: The Guiding Vision of the Mental Health Service System in the 1990s. Psychosocial Rehabilitation Journal, 16(4), 11–23.

Amering, M. & Schmolke, M. (2007): Recovery. Das Ende der Unheilbarkeit. Psychiatrie-Verlag, Bonn.

DGPPN (2025): S3-Leitlinie Psychosoziale Therapien bei schweren psychischen Erkrankungen. 3. Auflage, Version 3.0 vom 18. November 2025, AWMF-Registernummer 038-020.

Empowerment

Herriger, N. (2020): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 6. Auflage. Kohlhammer, Stuttgart.

Rappaport, J. (1981): In Praise of Paradox: A Social Policy of Empowerment Over Prevention. American Journal of Community Psychology, 9(1), 1–25.

Case Management

Wendt, W. R. (2018): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 7. Auflage. Lambertus, Freiburg.

DGCC – Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (2020): Leitlinien – Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. MedHochZwei, Heidelberg.

Capability-Ansatz

Nussbaum, M. C. (2011): Creating Capabilities. The Human Development Approach. Harvard University Press, Cambridge MA.

Otto, H.-U. & Ziegler, H. (Hrsg.) (2010): Capabilities – Handlungsbefähigung und Verwirklichungschancen in der Erziehungswissenschaft. 2. Auflage. VS Verlag, Wiesbaden.

Sen, A. (1999): Development as Freedom. Oxford University Press, Oxford.