

Freiburg für alle

Soziale Information und Orientierung

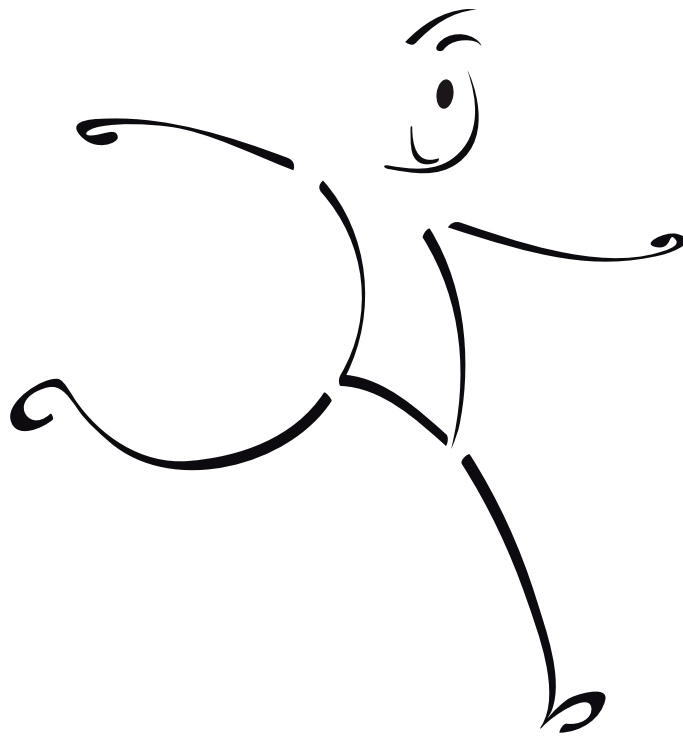
—

Institutionelles Konzept



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Direction de la santé et des affaires sociales DSAS
Direktion für Gesundheit und Soziales GSD



Inhalt

1	Einführung	4
2	Ursprung	4
3	Ziele	5
4	Auftrag	5
5	Werte und Grundsätze	5
6	Funktionen	6
7	Leistungen und Zielpublikum	8
7.1	Leistungen für die Bevölkerung	8
7.2	Leistungen für Fachstellen	9
8	Berufsprofil	9
9	Organisation	10
10	Kontakt	10

1 Einführung

Unsere Lebenswege verlaufen immer weniger geradlinig; ein einschneidendes Erlebnis kann uns alle treffen und schwächen. Ein «Unfall» oder Stolperstein auf dem Lebensweg, wie eine Trennung, gesundheitliche Probleme oder Arbeitsplatzverlust, kann einen aus der Bahn werfen und Schwierigkeiten auslösen. Unter solchen Umständen ist es nicht einfach, Hilfe zu suchen oder herauszufinden, an wen man sich am besten wendet.

Im Kanton Freiburg leben rund 310 000 Menschen, denen eine stattliche Anzahl öffentliche und private Einrichtungen und Stellen mit einem breiten Leistungsangebot zur Verfügung steht. Diese Leistungen sind entweder finanzieller Art und bedarfsabhängig (z. B. Prämienverbilligungen, Ausbildungszulagen, Ergänzungsleistungen) oder werden durch Ämter und Institutionen zur individuellen Betreuung und Beratung ausgerichtet, die meist ein bestimmtes Zielpublikum ansprechen.

Angesichts der Individualisierung der Gesellschaft und der zunehmenden Komplexität des Systems stellen die heutigen Probleme den Zusammenhang zwischen Angebot und Nachfrage, den Informationsfluss und den Zugang zu angemessenen und effizienten Informationen in Frage.

2 Ursprung

Die Idee für die Errichtung einer Anlaufstelle für soziale Information und Orientierung, entstand im März 2004. In einem Postulat von Grossrätin Anne-Claude Demierre und Grossrat Yves Menoud wurde der Staatsrat ersucht, einen Informationsdienst für Familien zu errichten. Im September 2004 verabschiedete der Grosse Rat das Postulat auf Vorschlag des Staatsrats.

Im Oktober 2009 nahm der Grosse Rat den Bericht des Staatsrats zur Kenntnis und betraute die GSD mit der Schaffung einer «sozialen Anlaufstelle».

Im Frühling 2010 startete die Ausarbeitung dieser Anlaufstelle; die Partnerinnen und Partner des Freiburger Sozialnetzwerks waren aktiv daran beteiligt. Schliesslich öffnete die soziale Anlaufstelle «Freiburg für alle» (FfA) im September 2011 ihre Tore.

Im Jahr 2014 wurden die Hochschule für Soziale Arbeit Freiburg (HSA-FR) und FfA mit der Ausarbeitung eines institutionellen Konzepts zu den Tätigkeiten und Zielsetzungen von Freiburg für alle beauftragt. Das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) unterstützte das Projekt finanziell und meldete sein Interesse an, das Konzept als innovatives Projektmodell im Rahmen des «Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut» (2014–2018) vorzustellen.

Auf der Grundlage von fünf Erfahrungsjahren hält das vorliegende institutionelle Konzept fest, wie die Anlaufstelle Freiburg für alle ihrem Auftrag, ihrer Verantwortung, ihren Interventionsformen und ihren Leistungen gerecht wird. Es ist richtungsweisend für die zukünftige Ausrichtung.

3 Ziele

In Ergänzung zu den bestehenden Diensten soll die soziale Anlaufstelle den Zugang zum kantonalen Sozial- und Gesundheitssystem erleichtern und das Zusammenspiel zwischen Angebot und Nachfrage der Bevölkerung verbessern.

4 Auftrag

In Anbetracht des Leistungsangebots und der komplexen Beschaffenheit der Sozialversicherungen und des Systems im Allgemeinen sind zahlreiche Personen, die nicht über die notwendige Erfahrung und Kenntnis verfügen, auf der Suche nach Antworten. Folglich hat FfA folgenden Auftrag:

- > den Bürgerinnen und Bürgern des Kantons Freiburg einen einfachen, gerechten, neutralen und benutzerfreundlichen Zugang zu individuell zugeschnittenen Informationen **garantieren**;
- > die Personen innerhalb des Sozialhilfedispositivs besser **orientieren**, damit sie sich an die professionellen Hilfsdienste wenden, die ihren Bedürfnissen am besten entsprechen;
- > einer Verschlechterung der sozialen Lage **vorbeugen**.

5 Werte und Grundsätze

Stärkung der Beziehung zwischen Individual- und Gemeinschaftsakteurinnen und -akteuren sowie Zusammenarbeit mit den Menschen und ihrem Umfeld.

Der Auftrag von FfA beruht auf folgenden humanistischen **Werten**:

Bürgerengagement

FfA anerkennt allen Personen ihren Platz und ihre Verantwortung in der Gesellschaft. Jede Person muss in der Lage sein, ihre Rechte auszuüben; FfA fördert Ihre Autonomie, so dass sie in ihren Handlungen und Entscheiden frei ist.

Partizipation

FfA anerkennt und fördert die gesellschaftliche Partizipation aller Personen. Besonderes Augenmerk gilt den verschiedenen Kulturen im weiteren Sinne, soll heissen: der Vielfalt von Vorstellungen, Werten und Erwartungen, die gleichzeitig und miteinander existieren können.

Sozialer Zusammenhalt

FfA bekräftigt die notwendige Stärkung der Beziehungen in Hinblick auf ein besseres Zusammenleben; davon betroffen sind die menschlichen Beziehungen sowie die Beziehungen zwischen den Fachstellen und der Bevölkerung. In diesem Sinne plant FfA die Interventionen nicht ausschliesslich mit einzelnen Personen, sondern zusätzlich durch direkte Arbeit an geschwächten sozialen Beziehungen.

In Entsprechung mit den vorgängig erwähnten Werten stützt sich das Handeln von FfA prioritär auf die folgenden **Grundsätze**:

- > Stärkung der Handlungsfähigkeit
- > Breiter, anonymer und vertraulicher Zugang
- > Sofortiger, kostenloser und unverbindlicher Empfang
- > Behandlungsgleichheit
- > Neutralität und Benutzerfreundlichkeit
- > Individuell zugeschnittene statt standardisierte Leistungen
- > Kommunikationsaufbau und Informationsaustausch
- > Mehrsprachigkeit

6 Funktionen

In Erfüllung ihres Auftrags konzentrieren sich die Aktionen der Anlaufstelle FfA auf **sechs Hauptfunktionen**:

Empfang: bedingungsloser und vielseitiger Empfang

- > Anfragen unterschiedlicher Akteurinnen und Akteure und über verschiedene Kommunikationskanäle empfangen
- > Anfrage durch Einholen zusätzlicher Informationen bei der Person (Gespräch) und/oder dem beruflichen Netzwerk klären
- > Informationen analysieren und Schwierigkeiten hinsichtlich Art der Anfrage identifizieren
- > Gemeinsam mit den Akteurinnen und Akteuren Möglichkeiten und Grenzen bezüglich Handlungsfähigkeit bewerten
- > Besonderheiten der jeweiligen Situationen erkennen

Information: Informationsfluss und Kommunikation zwischen den Beteiligten über verschiedene Kanäle fördern

- > Informationen sammeln und auswählen
- > Priorisierung, Thematisierung, Aktualisierung sowie regelmässige Bereitstellung von Informationen gewährleisten
- > Befragungen, die an FfA gelangen, an die Fachstellen weiterleiten
- > Informationen auf die verschiedenen Akteurinnen und Akteure abstimmen
- > Austausch und Kommunikation zwischen den Beteiligten fördern («Plattform» siehe S.9)

Orientierung: Ressourcenzugang und Kommunikation durch Vernetzung der Beteiligten vereinfachen

- > Institutionen und Personen identifizieren, die hinsichtlich Anfragen Ressourcen bereitstellen könnten, und diese priorisieren
- > Modalitäten für Ressourcenzugang erklären (Informationen zu Kontaktdaten, Verfahren, Betriebsregeln u. Ä.)

-
- > Möglichkeiten und Grenzen der Ressourcen von identifizierten Beteiligten aufzeigen (Auftrag, Leistungen, Bedingungen, Handlungsspielraum, Abbau falscher Vorstellungen usw.)
 - > Entwicklung unterschiedlicher Strategien ermöglichen, um Beziehungen und Ressourcenzugang zu gewährleisten
 - > Erstkontakte zwischen den betroffenen Akteurinnen und Akteuren schaffen

Verbindung: gegenseitiges Verständnis und Annäherung zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen und dem sozial-gesundheitlichen Netzwerk fördern

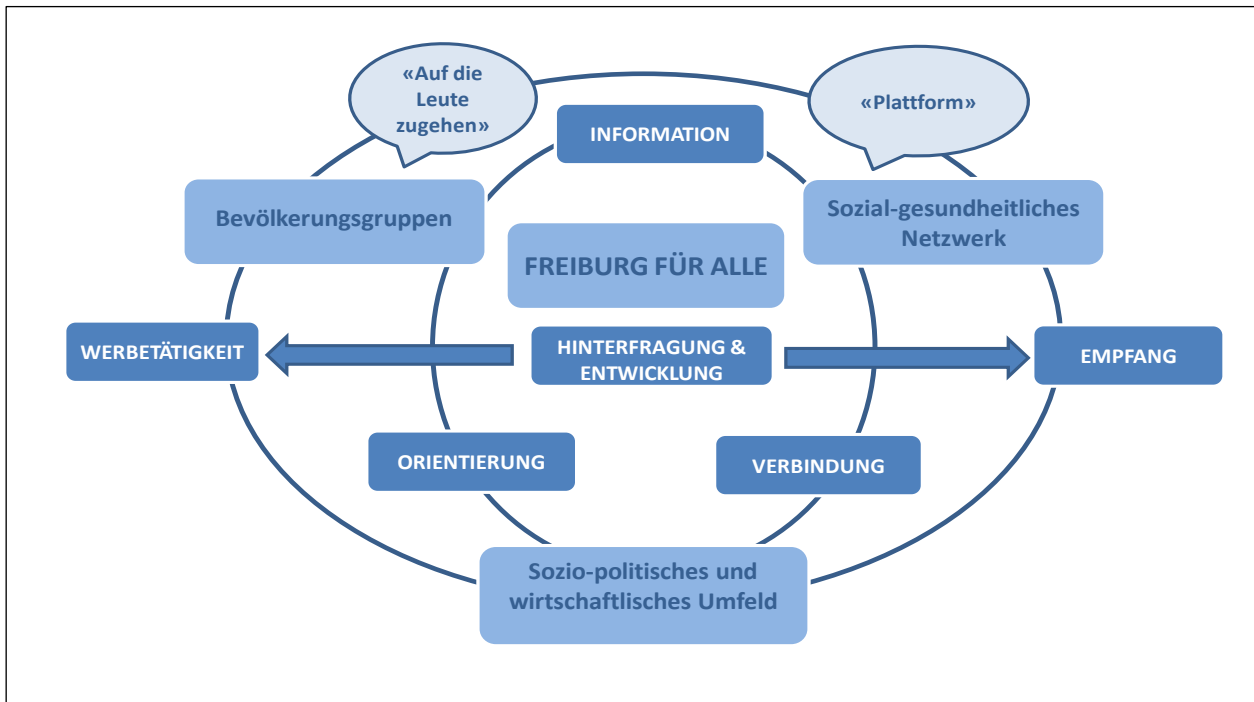
- > Bindeglied für das Verständnis unter den Beteiligten durch Regulierung der Kommunikation
- > Akteurinnen und Akteure für ihre jeweiligen Realitäten sensibilisieren (Anfragen, Grenzen, Ressourcen, Bedürfnisse, Funktionsweise, Verfahren, Reglemente usw.)
- > Beschwerden von Personen zu Kontakten mit Institutionen anhören
- > Standpunkte relativieren, gegebenenfalls zu ihrer gegenseitigen Abstimmung beitragen
- > In den Interaktionen zur Verteidigung der Rechte und Einhaltung von Pflichten ermutigen

Werbetätigkeit: Zugang zu bestehenden Leistungen und Ressourcen fördern

- > Positionierung bei den Akteurinnen und Akteuren des Netzwerks über verschiedene Kommunikationskanäle durch Bekanntmachung der Leistungen von FfA und der bestehenden institutionellen oder gemeinschaftlichen Ressourcen; diese gehören dem sozial-gesundheitlichen Netzwerk oder dem soziopolitischen und wirtschaftlichen Umfeld an
- > Aktionen und Projekte erarbeiten, die über die Leistungen von FfA und die bestehenden Ressourcen informieren, und diese verbreiten, indem die verschiedenen Bevölkerungsgruppen bei gezielten Veranstaltungen angesprochen werden («Auf die Leute zugehen»).
- > Potenzielle Kommunikationskanäle, über die ein breites Publikum oder ein spezifisches und/oder spezialisiertes Publikum erreicht werden könnten, identifizieren und mobilisieren
- > Netzwerke, Aktionen oder Projekte schaffen und/oder Beteiligung an diesen, um die Gleichbehandlung spezifischer Themen zu begünstigen
- > Spezifische Herausforderungen im Zusammenhang mit Kommunikationsstrategien und Informationsfluss erkennen

Hinterfragung und Entwicklung: Hinterfragung, Entwicklung und Anpassung der Beziehungen zwischen den Akteurinnen und Akteuren fördern

- > Herausforderungen im Zusammenhang mit (fehlenden) Beziehungen zwischen Institutionen sowie ihre Standpunkte verstehen
- > Herausforderungen zu den bei FfA eingehenden Anfragen erkennen und analysieren
- > Mittel zur Kommunikation der Erkenntnisse zu diesen Herausforderungen entwickeln und weiterentwickeln
- > Reflexionen und Anpassungen initiieren, welche die Entwicklung der kantonalen Sozialpolitik fördern
- > Intervention von FfA (Auftrag und Aufgaben) hinsichtlich Entwicklung der Kontexte anpassen.



7 Leistungen und Zielpublikum

Durch den universellen Zugang von FfA kann ein Publikum erreicht werden, das die geeigneten und bedarfsgerechten Stellen aus unterschiedlichen Gründen nicht erreichen kann. FfA bietet einen unvoreingenommenen Informationszugriff und schafft einen einfachen Zugang zum gesamten Dispositiv für ein breites Publikum. Gemeint sind Einzelpersonen, die Informationen für sich selbst oder für andere Personen suchen, die sie an eine einheitliche Adresse verweisen können, beispielsweise ein Familienmitglied für andere Familienmitglieder, Fachpersonen aus dem Gesundheitsnetzwerk für ihre Kunden, Vorgesetzte für ihre Mitarbeitenden oder engagierte Freiwillige.

7.1 Leistungen für die Bevölkerung

Empfang und Anfragenbehandlung

- > Zuhören und Beurteilen der Anfrage
- > Berücksichtigung der Gesamtsituation
- > Anerkennung und Aufwertung von Ressourcen
- > Einfacher Zugang zu einem spezialisierten Hilfsdienst
- > Gewährleistete Weiterleitung an angemessene Leistungen/Dienste
- > Bei Bedarf: Betreuung der Anfrage bis Abschluss

Werbetätigkeit «Auf die Leute zugehen»

- > Informationsstand in den Einkaufszentren der Bezirkshauptorte, Teilnahme von FfA an Veranstaltungen, regionalen Ausstellungen u. Ä.
- > Allgemeine Informationskampagnen, z. B. Plakate in den regionalen öffentlichen Verkehrsbetrieben, Briefe an Arztpraxen usw.

-
- > Regelmässige Treffen mit Gruppen wie z. B. mit Lernenden der Französischkurse des frauenraums, dem Schweizerischen Arbeiterhilfswerk (SAH), Migrantinnen- und Migrantengemeinschaften des Kantons Freiburg; Teilnahme an der Ausbildung von Vernetzerinnen und Vernetzern in den Gemeinden usw.
 - > Präsentation der Leistungen von FfA an Generalversammlungen von Berufsverbänden oder Freiwilligengruppen und bei engagierten Bürgerinnen und Bürgern.

7.2 Leistungen für (öffentliche und private) Fachstellen

> Direkte Leistungen

Direkte Information und Orientierung an das Berufsnetzwerk in spezifischen Situationen unter Wahrung des Berufsgeheimnisses.

> Indirekte Leistungen

Information und Orientierung für die Kunden der Partnerinnen und Partnern des Berufsnetzwerks, die von Letzteren an FfA verwiesen werden, weil die Anfragen nicht in ihrem Handlungsbereich liegen.

> Werbeleistung: «Plattform»

Räumlichkeiten und Infrastruktur von FfA dem sozio-medizinischen Netzwerk zur Verfügung stellen, das ihre Leistungen im Rahmen einer speziellen Aktion oder in Übereinstimmung mit dem Sozialkalender einem breiten Publikum vorstellen möchte. Die Veranstaltung wird in enger Zusammenarbeit zwischen FfA und dem Partner organisiert; sie kann in Form eines Vortrags, einer Ausstellung, von Filmen, Beratungen oder Ähnlichem stattfinden.

8 Berufsprofil

Der Interventionskontext von FfA (punktuell, auf Anfrage, für alle Fälle und jedes Publikum) erfordert den Einsatz qualifizierter Sozialarbeitender mit den nachfolgenden Schlüsselkompetenzen:

- > Eingehende und analytische Kenntnis der Systeme und Dispositive der Gesellschaft, um die damit verbundenen Herausforderungen und Machtverhältnisse zu verstehen
- > Besondere Fähigkeit, wertschätzende Gefühle und Anerkennung gegenüber allen Personen zu entwickeln
- > Kompetenzen zu Aufbau, Weiterführung und Beendigung einer Beziehung
- > Überzeugungsfähigkeit mit dem Ziel «Verschlechterung der Situationen verhindern», so dass die Person am Ende des Gesprächs bereit ist, die vorgeschlagene Richtung einzuschlagen
- > Anpassungsfähigkeit bezüglich Kommunikationsweise des FfA-Teams, das sich an sehr unterschiedliche Gesprächspartnerinnen und -partner wendet, sowohl bei den individuellen Anfragen als auch bei der Werbetätigkeit: Präsentation von FfA für jeden Fachpublikumstyp, Ansprechen von Personen im öffentlichen Raum, Kontakte zu Medien sowie Politikerinnen und Politikern.

9 Organisation

Personalressourcen

Per 1. August 2017 umfasst das Team von Freiburg für alle drei Stellen für Sozialarbeitende mit insgesamt zwei Vollzeitäquivalenten (VZÄ). Die Anlaufstelle ist der Direktion für Gesundheit und Soziales des Kantons Freiburg zugewiesen.

Zugang

Es gibt drei Möglichkeiten, um mit FfA in Kontakt zu treten: in den Räumlichkeiten in Freiburg, über die Hotline oder per E-Mail.

Die Räumlichkeiten von Freiburg für alle sind einladend und zentral im Stadtzentrum Freiburgs gelegen. Der Empfangsbereich ist offen und bietet frei zugängliche Unterlagen zu nachfolgenden Themenbereichen: Familie, Sozialleistungen, Arbeit, Gesundheit und Integration. Während den Öffnungszeiten werden die Anfragen in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt; eine Voranmeldung ist nicht nötig.

Die Öffnungszeiten wurden so gewählt, um der Bevölkerung den Zugang möglichst einfach zu machen (z. B. über den Mittag geöffnet). Das Personal und das frei zugängliche Informationsmaterial sind mehrsprachig.

10 Kontakt

Schalter: Cribletgasse 13

1700 Freiburg

MO, DI, FR 12 bis 18 Uhr

DO 12 bis 19 Uhr

MI 9 bis 13 Uhr

Hotline: 0848 246 246

MO, DI, DO, FR 14 bis 18 Uhr

fribourgpourtous@fr.ch

friburgfueralle@fr.ch

www.fribourgpourtous.ch

www.freiburgfueralle.ch

Direktion für Gesundheit und Soziales GSD

Freiburg für alle FfA
Cribletgasse 13
1700 Freiburg

www.freiburgfueralle.ch

—

Ausgabe Februar 2018

