

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 121 (2024)  
**Heft:** 3

**Artikel:** Persönliche Hilfe als Hilfe zur Selbsthilfe  
**Autor:** Ferrari, Iris  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-1062236>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 27.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Persönliche Hilfe als Hilfe zur Selbsthilfe

**SCHWERPUNKT** Unterstützung durch persönliche Hilfe gehört zu den wichtigen Aufgaben eines Sozialdienstes. Mit genügend Ressourcen ausgestattet und leicht zugänglich, ist sie ein entscheidendes Puzzleteil zur Verbesserung der persönlichen und finanziellen Situation von Menschen in schwierigen Lebenslagen.

Der Zweckverband Soziale Dienste Bezirk Uster (sdbu) richtet im Auftrag verschiedener Gemeinden wirtschaftliche Sozialhilfe aus. Die angeschlossenen Gemeinden haben den sdbu zudem mit der Unterstützung durch die «Persönliche Hilfe» für ihre Bürgerinnen und Bürger betraut. Der Zugang wurde niederschwellig gestaltet. Mittels Flyern, der Informationen auf dessen Website und Mund-zu-Mund-Werbung wird auf den Zweckverband aufmerksam gemacht. Oder die Sozialdienste der Gemeinden und andere Stellen weisen die betroffenen Personen direkt an den sdbu.

Der Schalterempfang ist die erste Anlaufstelle für Personen, die sich mit Anliegen und Fragen persönlich oder telefonisch melden. Hier wird bewusst nicht weiter nachgefragt, damit die Person ihre Geschichte beim Sozialarbeitenden nicht wiederholen muss oder davon ausgeht, dass die Fragestellungen bereits bekannt sind. Die Anfrage wird daraufhin per Mail an das zuständige Fachpersonal weitergeleitet.

Für das Intake ist täglich abwechselnd eine sozialarbeitende Person zuständig. Eine rasche Rückmeldung ist dabei wichtig. Die Hilfesuchenden werden innert 24 Stunden kontaktiert, um das weitere Vorgehen zu besprechen oder einen Termin zu vereinbaren. Oft lassen sich Fragen bereits mit einem Telefonat beantworten, oder es wird eine Vermittlung an eine andere zuständige Stelle verfügt, beispielsweise an die unentgeltliche Rechtsauskunft, wenn es sich um juristische Fragen handelt, oder an die Schuldenberatung, wenn es um Entschuldung geht. Alle anderen Personen werden nach der ersten telefonischen Kurzabklärung zu einem persönlichen Gespräch eingeladen. Zu diesem Zeitpunkt wird bereits im Sozialhilfeprogramm ein Fall eröffnet, der auf der Statistik des Sozialarbeitenden erscheint und zu 100 Prozent gezählt wird. Dies erlaubt es, der betroffenen Person umfassende Beratung und Unterstützung anzubieten, ohne dass die Arbeit für andere Klientinnen und Klienten wegen fehlender Zeit beeinträchtigt wird.

Die Fallführungsdauer variiert je nach Fall. Oft genügen nur wenige Beratungsgespräche, manchmal kann es auch zwei Jahre dauern. Selbstverständlich wird auch geprüft, ob allenfalls ein Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe besteht. Die Sozialarbeitenden fragen Stiftungen um einmalige finanzielle Unterstützungen an, helfen bei der Anmeldung von individuellen Prämienverbilligungen (IPV), Familienzulagen, Stipendien oder sonstigen subsidiären Leistungen, treffen Abklärungen bei ausstehenden Ergänzungsleistungen, Arbeitslosentaggeldern usw. und reichen allenfalls fehlende Unterlagen zusammen mit dem Klienten nach. Oder sie helfen auf Wunsch bei der Einteilung der Einnahmen und Ausgaben. Die Klientinnen und Klienten zeigen oft grosse Dankbarkeit, etwa mit Äusserungen wie: «Ich habe nicht gewusst, dass ich darauf Anspruch habe.» «Das hätte ich nie ohne Ihre Hilfe geschafft, denn ich habe das Schreiben gar nicht verstanden.» Und: «Obwohl ich bei dieser Stelle angerufen habe, ist mir überhaupt nicht klar geworden, was man noch von mir will.» Der Erfolg hängt von der Zusammenarbeit zwischen der Fachkraft und der Rat suchenden Person ab, der Bereitschaft zur Mitwirkung und auch der Annahme von Empfehlungen.



## Abwechslungsreiche Arbeitsplanung

Die Fragestellungen in der persönlichen Hilfe können komplex und zeitintensiv sein. Wichtig ist, dass die Sozialarbeitenden nicht zusätzlich belastet werden und somit nicht in ihrer anderen täglichen Arbeit unter Druck geraten. Durch die täglich wechselnde Zuständigkeit und die Anfragen per Mail entscheiden die Sozialarbeitenden selbst über den Zeitpunkt der telefonischen Kontaktaufnahme mit der Klientel und planen genügend Zeit dafür ein. Da die Unterstützung durch die persönliche Hilfe als vollwertige Fallführung erfasst wird, bestehen genügend Ressourcen, um die Bearbeitung der Anliegen professionell zu handhaben.

Aus sozialarbeiterischer Sicht ist die Unterstützung in der persönlichen Hilfe oftmals sehr interessant, da häufig neue oder andere Themen aufkommen, die den Arbeitsalltag abwechslungsreich und spannend machen. In manchen Fällen hat sie auch eine präventive Wirkung, wenn rechtzeitig subsidiäre Leistungen geltend gemacht und der Gang zum Sozialamt für überbrückende Unterstützung abgewendet werden kann, was ein grosser Gewinn für die Ratsuchenden, aber auch für die auftraggebenden Gemeinden ist. ■

Iris Ferrari

Soziale Dienste Bezirk Uster