

# Tätigkeitsbericht 2021

Basel-Stadt, Dorneck und Thierstein



# Von der Pandemie zur Digitalisierung



**Michel Voisard**  
Kantonaler Geschäftsleiter

Die Pandemie hat den Digitalisierungsprozess weltweit enorm beschleunigt. Neben den bekannten negativen Auswirkungen und Einschränkungen hat Corona so auch vielerlei positive Impulse setzen können. Die Nutzung technischer Möglichkeiten sind sicherlich kein Allheilmittel, aber gezielt eingesetzt, können sie uns und Betroffene unterstützen: Viele Menschen sind oder fühlen sich durch die herkömmlichen, analogen Mittel von der Teilhabe ausgeschlossen. Wir sehen es deshalb als unsere Aufgabe an, die digitalen Erfahrungen der Pandemie zu nutzen, um mit diesen bestehende Lücken zu schliessen.

Bei Video-Meetings fallen Anfahrtswege weg und mit Chatbots können zeitliche Einschränkungen überwunden werden. Der Austausch per Video ist persönlicher als übers Telefon: Gesichter und Emotionen werden sichtbar. Bei all den positiven Effekten gilt dennoch, dass die technischen Möglichkeiten Hilfsmittel und kein adäquater Ersatz für den unmittelbaren menschlichen Kontakt sind. Menschen können nicht durch intelligente Maschinen ersetzt werden. Es geht also darum, die verschiedenen Möglichkeiten, ob digital oder analog, passgenau für die Beratung einzusetzen. Der Fachbegriff dazu heisst «Blended Counseling» (siehe Seite 3).

In einer Pilotphase beabsichtigen wir in diesem Jahr zu testen, wie digitale Medien genutzt werden können und wie mit ihnen der Beratungsprozess für unsere Klient\*innen bereichert werden kann. Wir möchten auch testen, ob mit ihrem Einsatz bestimmte Aufgaben vereinfacht werden können. Für Routineabfragen können Formulare und Algorithmen helfen und so unsere Ressourcen entlasten. Das gilt es unbedingt auszuschöpfen, denn so bleibt mehr Zeit für Inhalte und den eigentlichen Beratungsprozess übrig.

## Schlagzeilen 2021

### Sozialberatung mit Dossier

821 Personen und deren Angehörige während 7'316 Stunden beraten.

### Sozialberatung ohne Dossier (Kurzberatung)

2'280 Beratungen (inkl. Angehöriger) während 570 Stunden geleistet.

### Assistenzberatung

25 Personen beraten.

### Auskünfte und Informationen

1'088 Auskünfte während 260 Stunden erteilt.

### Unterstützung aus FLB- und eigenen Fonds

449 Finanzgesuche mit total CHF 736'172.05 bewilligt.

### Unterstützung von Projekten

2 Projekte mit total CHF 10'000 unterstützt.

### Eurokey

9 Schlüssel abgegeben.

### Fachstelle Hindernisfreies Bauen

434 Baugesuche während 449 Stunden geprüft.

477 Stunden für Kurzberatungen und längere Beratungen sowie 228 Stunden für Projekte, Grundlagenarbeit und Kommissionen aufgewendet.

Maschinen sind nicht in der Lage, die Herausforderungen, die sich unseren Klient\*innen stellen, aus der Welt zu schaffen. Trotzdem haben sie viele Vorteile. Es lassen sich Menschen erreichen, die nicht in eine Beratungsstelle gehen wollen oder können. Gerade bei Routinefragen können Maschinen unsere Administration entlasten.

Digitale Technologien, am richtigen Ort und mit Augenmass eingesetzt, sehen wir als grosse Chance. Die Pandemie hat uns den Weg eröffnet, nun können wir ihn auch weitergehen. Wir sind bereit dazu.

## Blended Counseling

Face-to-face und Onlinemedien können kombiniert für Beratungssettings eingesetzt werden. Mit einer passgenauen Kombination verschiedener Beratungskanäle sollen die jeweiligen Möglichkeiten für eine bedarfsgerechte Beratung genutzt werden. Dieses Vorgehen heisst in der Fachsprache «Blended Counseling», zu Deutsch «gemischte Beratung».

Jeder Kanal hat Vor- und Nachteile. Gezielt eingesetzt können die jeweiligen Vorteile im Beratungsprozess genutzt werden. Kann oder möchte man sich Zeit lassen, so eignen sich vor allem asynchrone Medien wie zum Beispiel die E-Mail-Kommunikation. Diese ermöglicht die Reflexion über das Geschriebene, bis das E-Mail abgeschickt wird. Fachwissen kann beigezogen, Verständlichkeit verbessert und so die Qualität gesteigert werden.

Geht es darum, Zeit zu gewinnen oder ausserhalb von Arbeitszeiten zu kommunizieren, sind sogenannte Chatbots nützlich. Auf diese Weise können jederzeit Routinefragen abgefragt oder Termine gebucht werden. Auch Chats können der Beschleunigung dienen, insbesondere bei weniger komplexen Fragestellungen.

Jeder Mensch hat andere Vorzüge. Gerade jüngere Menschen telefonieren weniger gern als ältere und wünschen schnelle Antworten. Durch kurzfristige, technische Kontaktmöglichkeiten kann ihnen ein passenderer Zugang gewährt werden: flexibel, schnell und niederschwellig. Nicht zu vergessen sind auch die Menschen, welche aufgrund der Behinderung Schwierigkeiten haben, aus dem Haus zu gehen oder einen Termin vor Ort wahrzunehmen.

Mit der Kombination verschiedener Kanäle kann der Zugang zur Beratung erweitert und somit für den einen oder die andere niederschwelliger gestaltet werden.

Weitere Informationen siehe [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch).

## Betriebsrechnung 2021

	2021	2020
Ertrag aus Mittelbeschaffung	10	12
IV-Beiträge	867	876
Dienstleistungsertrag	28	12
Kantons-, Gemeinde- und Bundesbeiträge	184	186
Sonstiger Ertrag	162	157
<b>Total Betriebsertrag</b>	<b>1'251</b>	<b>1'243</b>
Personalaufwand	-1'175	-1'209
Aufwand Klient*innen und Behindertenorganisationen	-34	-13
Sonstiger Betriebsaufwand	-188	-212
<b>Total Betriebsaufwand</b>	<b>-1'397</b>	<b>-1'434</b>
<b>Betriebsergebnis</b>	<b>-146</b>	<b>-191</b>
Finanzergebnis	-1	-1
Ausserordentliches Ergebnis	8	10
<b>Total organisationsfremdes Ergebnis</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>Ergebnis vor Veränderung des Fondskapitals</b>	<b>-139</b>	<b>-182</b>
Veränderung des Fondskapitals	21	13
<b>Jahresergebnis TCHF</b>	<b>-118</b>	<b>-169</b>

# Pro Infirmis

## Kantonale Geschäftsstelle

### Pro Infirmis Basel-Stadt, Dorneck und Thierstein

Bachlettenstrasse 12

4054 Basel

Tel. 058 775 18 60

basel@proinfirmis.ch

IBAN: CH72 0077 0016 0542 3627 0

## [www.proinfirmis.ch](http://www.proinfirmis.ch)

## Kantonalkommission

Roger Fürst

Präsident

Regine Ernst

Vize-Präsidentin

Christine Lindt

Walter Reinhard

Carmen Ronco

Jacqueline Zingarelli

## Kantonale Geschäftsstelle

Michel Voisard

Kantonaler Geschäftsleiter

Katya Brunetti

Leitung Administration

Irene Cereghetti

Esther Koller

## Sozial- und Assistenzberatung\*

Margrit Hochstrasser

Leitung Sozial- und Assistenzberatung

Beate Bartsch\*

Ada Cossu

Martin Hättenschwiler

Christoph Hitz\*

Markus Rauh

Silvia Tanner

## Fachstelle Hindernisfreies Bauen

Guido Schnegg

## Digitale Zugänglichkeitsdaten

Alessia Galvagno

Lea Galvagno

Florent Héritier

Pro Infirmis ist von der ZEWÖ (Zentralstelle für Wohlfahrtsunternehmen) als gemeinnützig anerkannt. Die ZEWÖ-Schutzmarke garantiert, dass alle Spenden zweckbestimmt verwendet werden und die Rechnungsführung geprüft wird. Spendengelder für Pro Infirmis können im Kanton Basel-Stadt vom steuerbaren Einkommen abgezogen werden.

