

Leistungsvereinbarung

zwischen

den nachfolgend genannten **Gemeinden** des Kantons Appenzell Ausserrhoden als

Leistungsnehmerinnen

Bühler, Gais, Grub, Heiden, Herisau, Hundwil, Lutzenberg, Rehetobel, Reute, Schönengrund, Schwellbrunn, Speicher, Stein, Teufen, Trogen, Urnäsch, Wald, Waldstatt, Walzenhausen und Wolfhalden

jeweils vertreten durch die Gemeinderäte und diese durch die Gemeindepräsidentin bzw. den Gemeindepräsidenten sowie die Gemeindeschreiberin bzw. den Gemeindeschreiber

und der

Stiftung **Pro Senectute Appenzell A. Rh. – Für das Alter** als

Leistungserbringerin

vertreten durch Ernst Zingg, Stiftungsratspräsident, und Sabrina Steiger, Geschäftsführerin

betreffend

Erbringung von Dienstleistungen und deren Finanzierung

1. Vorbemerkungen

Die Pro Senectute Appenzell A. Rh. (nachfolgend Pro Senectute) erbringt im ganzen Kanton seit vielen Jahren Leistungen zugunsten der älteren Bevölkerung. Infolge Neugestaltung des Finanzausgleichs und der Aufgabenteilung zwischen Bund und Kantonen (NFA) hat der Bund einen wesentlichen Teil der von ihm zur Verfügung gestellten Mittel zur Finanzierung der Leistungen der Pro Senectute ab 2022 beträchtlich reduziert. Die Pro Senectute ist daher für die Aufrechterhaltung des Betriebs auf zusätzliche Gelder angewiesen. Damit die Seniorinnen und Senioren von Appenzell Ausserrhoden sowie ihre Angehörigen weiterhin adäquate, bedarfsgerechte und niederschwellige Beratungen und Dienstleistungen bei der Pro Senectute beziehen können, ist sie mit dem Anliegen um Prüfung einer Kostenbeteiligung an die Gemeinden sowie den Kanton getreten. Im Zuge gemeinsamer Beratungen und Verhandlungen konnten die Parteien sich darauf einigen, dass die bisherige finanzielle Unterstützung der unterzeichnenden Gemeinden (nachfolgend Vertragsgemeinden) ausgeweitet wird, damit ihre Bewohnerinnen und Bewohner weiterhin vollumfänglich die bisherigen Dienste der Pro Senectute in Anspruch nehmen können.

Leistungen der Pro Senectute, welche durch den Kanton entschädigt werden und allen Bewohnern des Kantons zur Verfügung stehen, werden in einer separaten Leistungsvereinbarung geregelt. Der Vollständigkeit halber und zwecks Verständnis werden diese Leistungen in der vorliegenden Leistungsvereinbarung trotzdem erwähnt.

2. Leistungen der Pro Senectute

2.1 Sämtliche Dienstleistungen werden bedarfsgerecht, wirkungsorientiert und wirtschaftlich erbracht. Dabei werden die persönlichen Ressourcen der betreuten Person und ihres Umfelds mitberücksichtigt. Die Leistungen haben zum Ziel, die Selbstständigkeit und Selbstverantwortung der betreuten Person zu erhalten bzw. fördern. Es gelten für die Pro Senectute die im jeweils aktuell gültigen Vertrag dem Bundesamt für Sozialversicherungen und der Pro Senectute Schweiz definierten Qualitätsansprüche und Vorgaben (Vertrag zur Ausrichtung von Finanzhilfen, VAF).

2.2 Die Pro Senectute erbringt Leistungen in den Bereichen

- A Soziale Teilhabe (Kurse)
- B Sozialberatung und Infostelle
- C Hilfe und Betreuung zu Hause
- D Diverse weitere Dienstleistungen

Diese Leistungen richten sich grundsätzlich an Menschen im AHV-Alter oder kurz vor Eintritt ins ordentliche Pensionsalter sowie deren Angehörige/Bezugspersonen.

2.3 **Nicht Bestandteil** der vorliegenden Vereinbarung sind nachfolgende Leistungen:

Für die Finanzierung des Bereichs *A Soziale Teilhabe (Kurse)* ist der Kanton zuständig. Der Bereich *D diverse weitere Dienstleistungen* (z.B. mit dem Zweck Generationen zusammenzubringen, die Bevölkerung zu informieren oder Gemeindeangestellte in der Altersarbeit zu unterstützen) ist nach Bedarf und mit dritten Leistungsempfängern ausserhalb dieser Vereinbarung abzurechnen.

Im Bereich *C Hilfe und Betreuung zu Hause* beteiligt sich der Kanton an den Kosten für den Steuererklärungsdienst oder für administrative Begleitungen (Ausführen des monatlichen Zahlungsverkehrs, Einfordern und bewirtschaften der finanziellen Ansprüche aus Sozialversicherungen und anderen Gläubigern, Verkehr mit Versicherungen und Ämtern).

2.4 **Bestandteil** der vorliegenden Vereinbarung mit den Vertragsgemeinden sind somit nachfolgend beschriebene Leistungen in den Bereichen

- B Sozialberatung und Infostelle
- C Hilfe und Betreuung zu Hause

B Sozialberatung und Infostelle

Inhalte **Sozialberatung:** Bedarfsorientierte, zielgerichtete und niederschwellige, individuelle Beratung gemäss Art. 13 SHG. Art. 13 SHG umschreibt Beratung und Betreuung hilfsbedürftiger Personen, welche unabhängig von deren wirtschaftlicher Situation geleistet wird. Zur Sozialberatung gehören insbesondere:

- Case Management (Fallmanagement)
- Finanzen
- Gesundheit
- Wohnen
- Recht, Vorsorgeberatung, Ombudsfunktion
- Lebensgestaltung zur Vermeidung von Vereinsamung und Isolation

Anlaufstelle für Altersfragen / Informationsdienst: Vermittlung qualifizierter Informationen durch Fachpersonen (Informationen beschaffen, fachlich bewerten, aufbereiten und situationsgerecht vermitteln).

Infostelle Demenz: Vermittlung spezifischer Informationen zum Thema demenzielle Erkrankung und deren Folgen; Vermittlung weiterführender Dienste.

Individuelle Finanzhilfe: Vermittlung von Nothilfe-Beiträgen (aus Bundesmittel Art. 17/18 ELG; aus privaten Stiftungen und Spenden).

Coaching für betreuende Bezugspersonen: Beratung und Unterstützung von pflegenden Bezugspersonen. Die Pflege und Betreuung ist sehr anspruchsvoll und zeitintensiv, deshalb ist es wichtig eine Entlastung zu klären und zu organisieren.

Eine detaillierte Liste mit den einzelnen Leistungen zum Bereich B liegt im Anhang vor.

C Hilfe und Betreuung zu Hause

Inhalte **Hilfe und Unterstützung im Haushalt:** Ergänzende oder stellvertretende Haushaltführung oder Anleitung dazu, namentlich Raumpflege, Besorgen der Wäsche, Einkauf, Kochen usw.

Sozialbegleitende Unterstützung: Zu Terminen begleiten, Botengänge machen, Sicherheit geben.

Betreuung: Beaufsichtigung von Personen mit spezifischem Bedarf (z.B. Menschen mit einer Demenz) zur partiellen Entlastung von betreuenden Angehörigen.

Umzugsdienst und weitere bedarfsgerechte Unterstützungsleistungen

Ortsvertretungen inkl. Gratulations- und Besuchsdienst

- 2.5 Die Pro Senectute verpflichtet sich, die durch diese Vereinbarung erhaltenen Gelder ausschliesslich für die Finanzierung der Dienstleistungen B und C auf dem Gebiet der Vertragsgemeinden zu verwenden. Eine Reduktion / Änderung des Angebots ist von Pro Senectute den Vertragsgemeinden mitzuteilen, sobald diese absehbar ist.
- 2.6 Die Pro Senectute verpflichtet sich, Leistungen aus den vorgenannten Bereichen B und C gegenüber Gemeinden, welche nicht Vertragspartei dieser Leistungsvereinbarung sind, nur gegen kostendeckende Abgeltung anzubieten.
- 2.7 Die Pro Senectute erstellt entschädigungslos einen jährlichen Gesamtbericht über alle Vertragsgemeinden inklusive einer groben Aufschlüsselung pro Vertragsgemeinde. Bei Bedarf kann jede Vertragsgemeinde eine Auswertung nach Vereinbarungsgegenständen verlangen. Ausserordentliche Aufwendungen aufgrund von speziellen Anfragen und Wünschen sind der jeweiligen Vertragsgemeinde separat in Rechnung zu stellen.
- 2.8 Der Personaleinsatz erfolgt nach dem Grundsatz: So viel geschultes Fachpersonal wie nötig, so viele Freiwillige wie möglich. Die Freiwilligen werden von Fachpersonen angeleitet, begleitet und geschult. Spesenentschädigung und Weiterbildung werden zugesichert. Freiwillige verfügen über fachspezifische Kenntnisse aus ihrer beruflichen Tätigkeit oder eine entsprechende Fachausbildung. Sie sind sozialkompetent und haben Erfahrung im Umgang mit alten und hilfsbedürftigen Menschen. Sie absolvieren eine Einführung bei Pro Senectute und werden periodisch weitergebildet. Freiwillige in der Alltagshilfe verfügen zudem über Kenntnisse und Erfahrung im Bereich der Hauswirtschaft. Die Freiwilligen sind durch einen Vertrag mit Pro Senectute verbunden.

Fachmitarbeitende, die komplexe Beratungsaufgaben übernehmen, verfügen über ein Diplom einer Fachhochschule für Soziale Arbeit oder Gesundheit, gerontologische Kenntnisse und fachliches Wissen und Erfahrung zu den relevanten Themen. Sie erhalten marktübliche Löhne und sind festangestellt.

3. Leistungen der Vertragsgemeinden

3.1 Berechnung der Jahresleistung

Die Gemeinden leisten einen Beitrag von maximal Fr. 4 pro ständiger Einwohnerin und Einwohner. Daraus ist der Beitrag pro Gemeinde jährlich zu bestimmen. Er hängt von nachfolgend beschriebenen Überlegungen bzw. Variablen ab.

- Jede Vertragsgemeinde bezahlt den gleichen Beitrag pro Einwohnerin und Einwohner.
- Massgebend ist die Einwohnerzahl per 31. Dezember des Vorjahres. Die massgebende Einwohnerzahl wird aus der Einwohnerstatistik der ständigen Wohnbevölkerung der Gemeinden des Amts für Finanzen AR entnommen.
- Der maximale Beitrag pro Einwohnerin und Einwohner soll nur dann zur Auszahlung kommen, wenn dies für die Pro Senectute aus finanziellen Gesichtspunkten zur Aufrechterhaltung des Betriebes in der vereinbarten Form notwendig ist. Die Pro Senectute soll gleichwohl allgemeine Spenden für diesen Bereich einsetzen und ein finanzielles Polster anhäufen dürfen, um bei unvorhergesehenen Ereignissen oder

anderen dringlichen Anliegen nicht in finanzielle Schwierigkeiten zu gelangen. Unter Berücksichtigung verschiedener finanzbuchhalterischer Faktoren ist ein Schwellenwert zu ermitteln bzw. zu definieren, bei dessen Überschreitung sich der Gemeindebeitrag bzw. der Beitrag pro Einwohnerin und Einwohner entsprechend reduziert.

3.2 Definition Schwellenwert

Es wird im Folgenden eine finanzielle Kennzahl definiert, welche von den Parteien als massgebend für eine nachhaltige Liquidität der Pro Senectute im Zusammenhang mit den Leistungen dieser Vereinbarung betrachtet wird und mit den Vorgaben der Pro Senectute vereinbar ist. Diese Kennzahl wird als "Schwellenwert" definiert. Bis zur Erreichung des Schwellenwerts sollen die weggefallenen Bundesbeiträge durch die Gemeinden mit Fr. 4 pro Einwohnerin und Einwohner aufgefangen werden. Ab Erreichung bzw. Überschreitung des Schwellenwerts erfolgt eine Reduktion der Gemeindebeiträge im Umfang der Überschreitung. Eine allfällige Reduktion des pro Kopf-Beitrages wird somit jährlich neu berechnet.

3.3 Berechnung Schwellenwert

Pro Senectute veröffentlicht jährlich ihre Jahresrechnung. Als relevante Faktoren werden das darin bilanzierte Organisationskapital (bzw. Eigenkapital) sowie das auf der Aktivseite gegenüberstehende Anlagevermögen bezeichnet. Das Anlagevermögen spielt bei der Definierung des Schwellenwertes deshalb eine Rolle, weil eine eigene oder vermachte Liegenschaft für die Pro Senectute keinen nutzbaren Wertzuwachs darstellt, solange diese als Anlagevermögen zu bewerten ist. Es ist deshalb in Abzug zu bringen.

Der auszugleichende Fehlbetrag, welcher durch den Wegfall der Bundesbeiträge entstand, wurde mit Fr. 300'000 definiert. Dies entspricht ungefähr der Summe des Beitrags aller Vertragsgemeinden von Fr. 4 / Einwohnerin und Einwohner sowie des Beitrags des Kantons von Fr. 2 / Einwohnerin und Einwohner.

Spenden, Erbschaften und Legate hatten bei der Pro Senectute all die Jahre einen nicht unwesentlichen Anteil an der Finanzierung der regulären Betriebsführung. Nicht zweckgebundene Spenden oder Erbschaften bzw. Legate an die Pro Senectute sollen daher auf die jährlichen Gemeindebeiträge nur eingeschränkt Einfluss haben, da ansonsten mit einem Rückgang dieser freiwilligen Zuwendungen zu rechnen ist. Weil Spenden und Erbschaften bei der Pro Senectute sehr unregelmässig eingehen, wird ein Durchschnittswert über die letzten Jahre von rund Fr. 200'000 jährlich zur Berechnung des Schwellenwerts angerechnet.

Unter der Berücksichtigung der Jahresrechnung 2022, der Auswertung früherer Jahresabschlüsse sowie der oben dargelegten Überlegungen wird der die nötige Liquidität sichernde Schwellenwert jährlich neu wie folgt berechnet:

Organisationskapital	Fr. 1'500'000
- Anlagevermögen	Fr. 400'000
+ Wegen fehlenden Bundesmittel auszugleichender Fehlbetrag	Fr. 300'000
+ Ø nicht zweckgebundene Spenden, Erbschaften und Legate	Fr. 200'000
= Schwellenwert (per 31.12.2023)	Fr. 1'600'000

Ausschliesslich das Organisationskapital ist in der Schwellenwertberechnung nicht fixiert, sondern aufgrund der Indexierung (siehe Ziff. 3.5) eine Variable mit jährlicher Anpassung. So verändert sich der Schwellenwert jährlich lediglich im Betrag des durch die Indexierung veränderten Organisationskapitals.

3.4 Bestimmung des pro Kopf-Beitrages

Zur Berechnung des pro Kopf-Beitrages wird die Gesamtsumme der Einwohnerinnen und Einwohner aller Vertragsgemeinden mit Fr. 4 (mit Indexierung, siehe Ziff. 3.5) hochgerechnet. Von der Summe wird eine allfällige *abzuziehende Beitragsleistung* (Berechnung unten) abgezogen. Die Differenz wird wiederum durch die Gesamtzahl der Einwohnerinnen und Einwohner der Vertragsparteien dividiert.

Die Berechnung einer Reduktion des maximalen Gemeindebeitrages erfolgt aufgrund folgender Faktoren:

- Organisationskapital (Wert per 31.12. des Vorjahrs)
- Anlagevermögen (Wert per 31.12. des Vorjahrs)
- + auszugleichender Fehlbetrag Gemeinden und Kanton (Fr. 300'000)
- + nicht zweckgebundene Spenden, Erbschaften und Legate
- (Wert per 31.12. des Vorjahrs)
- = Basis zur Berechnung einer allfälligen Beitragsreduktion
- Schwellenwert (Wert per 31.12. des Vorjahrs)
- = **abzuziehende Beitragsleistung (≥ Fr. 0)**

3.5 Indexierung

Das Organisationskapital nach 3.3 und 3.4 (Fr. 1'500'000) sowie der pro Kopf-Beitrag pro ständiger Einwohnerin und Einwohner nach 3.1 (Fr. 4--) werden gemäss Landesindex der Konsumentenpreise indexiert. Die Anpassung der beiden Werte erfolgt jeweils per 31.12. des Jahres. Das Organisationskapital wird dabei auf den Franken und der pro Kopf-Beitrag auf den Rappen gerundet. Massgebend ist der Stand des Landesindex für Konsumentenpreise vom September 2023: 106.3 (100 = Stand Dez 2020). Die Anpassung wird gemäss folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{neuer Indexstand} - \text{alter Indexstand}}{\text{alter Indexstand}} \times 100 = \text{Anpassung in \%}$$

4. Rechnungstellung

Jede Gemeinde erhält von der Pro Senectute jeweils bis spätestens 31. Mai des Jahres eine detaillierte Abrechnung der zu leistenden Gesamtbeteiligung für das laufende Jahr, jedoch unter Berücksichtigung der Einwohnerzahl des Vorjahres. Die Vertragsgemeinden zahlen ihren Beitrag innert dreissig Tagen nach Erhalt der Rechnung.

Mit der Rechnungsstellung stellt Pro Senectute folgende Leistungsnachweise zur Verfügung:

- Leistungsstatistik und Klientenstatistik (anonymisiert) analog zur Rapportierung an das BSV
 - Sozialberatung: pro Gemeinde
 - Hilfen zu Hause: pro Gemeinde
- Jahresbericht

- Besprechung von Spezialfällen und detaillierte Angaben auf konkrete Anfrage

Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich physisch auf Papier. Jede Vertragsgemeinde kann mit der Pro Senectute eine anderweitige Vereinbarung treffen.

5. Dauer und Beendigung

Diese Vereinbarung entfaltet Wirkung ab 1. Januar 2024 und wird ohne Befristung abgeschlossen. Jede Vertragspartei hat die Möglichkeit diese Vereinbarung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem halben Jahr auf Ende eines Kalenderjahres zu kündigen.

6. Schlussbestimmungen

- 6.1 Mit der Ausrichtung des vorgenannten Betrages pro Einwohnerin und Einwohner fallen bei der beziehenden Person aus einer Vertragsgemeinde keine Kosten an für die Dienstleistung **B Sozialberatung und Infostelle**. Die Dienstleistungen **C Hilfe und Betreuung zu Hause** werden gemäss aktuell gültiger Preisliste der Pro Senectute (Stand 1. Januar 2022) mit der in Anspruch nehmenden Person abgerechnet. Pro Senectute informiert und berät die Person vor jedem Einsatz zu den Kosten.

Die Pro Senectute bestimmt die Preisgestaltung der Dienstleistungen **C Hilfe und Betreuung zu Hause**. Gegenüber den Vertragsgemeinden werden sämtliche Preisanpassungen bzw. die angepasste Preisliste sobald bekannt im Rahmen des jährlichen Reportings (gemäss Ziff. 4) mitgeteilt.

Für Gemeinden des Kantons Appenzell Ausserrhoden, welche nicht Vertragspartei dieser Leistungsvereinbarung sind, erstellt die Pro Senectute für beide Dienstleistungsgruppen eine eigene Preisliste mit kostendeckender Dienstleistungsabgeltung.

- 6.2 Bisherige Leistungsvereinbarungen zwischen Gemeinden und Pro Senectute betreffend Heimberatungen (Fr. 1 pro Einwohnerin und Einwohner) werden mit Abschluss dieses Vertrages für jede Vertragspartei hinfällig und aufgehoben.
- 6.3 Die Pro Senectute verpflichtet sich mindestens im bisherigen Umfang (entsprechend vor Unterzeichnung dieser Vereinbarung) sich für Spenden, Erbschaften und Legate zu ihren Gunsten einzusetzen.
- 6.4 Nachverhandlungen zu Leistungen der Gemeinden können jederzeit auf begründeten Wunsch der Pro Senectute oder der Vertragsgemeinden erfolgen. Die Vertragsgemeinden sind jedoch erst dazu ermächtigt, wenn dies insgesamt mehr als die Hälfte der Vertragsgemeinden verlangen.

Die Vertragsgemeinden werden für die Nachverhandlungen oder zwecks Kontaktaufnahme wegen anderen Vertragsanpassungen Vertreter bestimmen. Anpassungen der jährlichen Beiträge oder andere Vertragsanpassungen sind in einem separaten Vertrag von allen Vertragsgemeinden zu unterzeichnen. Gemeinden, welche in diese Vertragsanpassung nicht einwilligen, werden automatisch und ohne entsprechende Kündigung auf den nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin aus dem Vertragsverhältnis vollumfänglich entlassen.

- 6.5 Diese Vereinbarung wird abgeschlossen in der Erwartung, dass sich der Kanton für die ihm zugeordneten Leistungen der Pro Senectute ebenfalls mit einem Beitrag (Fr. 2 / Einwohnerin und Einwohner) beteiligt.
- 6.6 Diese Vereinbarung kommt unabhängig von der Anzahl unterzeichnender Gemeinden zustande. Diese Vereinbarung wird unabhängig einer veränderten Anzahl Vertragsgemeinden bzw. einer infolge Kündigung geringer gewordenen finanziellen Unterstützung aufrechterhalten.
- 6.7 Der Gerichtsstand ist Herisau AR.

Für die Gemeinden:

Gemeinde Urnäsch, den

Der Gemeindepräsident:

Die Gemeindeschreiberin:

Peter Kürsteiner

Erika Weiss

Gemeinde Herisau, den

Der Gemeindepräsident:

Die Gemeindeschreiber:

Max Eugster

Thomas Baumgartner

Gemeinde Schellbrunn, den

Der Gemeindepräsident:

Die Gemeindeschreiberin:

Ueli Frischknecht

Daniela Mohr

Gemeinde Hundwil, den

Die Gemeindepräsidentin:

Die Gemeindeschreiberin:

Margrit Müller-Schoch

Regula Frei

Gemeinde Stein, den

Die Gemeindepräsidentin:

Die Gemeindeschreiberin:

Petra Hanel Sturzenegger

Olivia Schweizer

Gemeinde Schönengrund, den

Der Gemeindepräsident:

Die Gemeindeschreiberin:

Thorsten Friedel

Sonja Hartmann

Gemeinde Waldstatt, den

Der Gemeindepräsident:

Der Gemeindeschreiber:

Andreas Gantenbein

Armin Rebsamen

Gemeinde Teufen, den

Der Gemeindepräsident:

Der Gemeindeschreiber:

Reto Altherr

Marcel Aeple

Gemeinde Bühler, den

Der Gemeindepräsident:

Die Gemeindeschreiberin:

Jürg Engler

Sandra Eugster-Tanner

Gemeinde Gais, den

Der Gemeindepräsident:

Der Gemeindeschreiber:

Ernst Koller

Roland Lussmann

Gemeinde Speicher den

Der Gemeindepräsident:

Die Gemeindeschreiberin:

Paul König

Michal Herzog

Gemeinde Trogen, den

Die Gemeindepräsidentin:

Die Gemeindeschreiberin:

Lisa Roth

Annelies Rutz

Gemeinde Rehetobel, den

Der Gemeindepräsident:

Die Gemeindeschreiberin:

Urs Rohner

Monika Erzinger

Gemeinde Wald, den

Die Gemeindepräsidentin:

Marlis Hörler Böhi

Die Gemeindeschreiberin:

Madeleine Kessler

Gemeinde Grub, den

Der Gemeindepräsident:

Mathias Züst

Der Gemeindeschreiber:

Leo Anrig

Gemeinde Heiden, den

Der Gemeindepräsident:

Robert Diethelm

Der Gemeindeschreiber:

Marco Stübi

Gemeinde Wolfhalden, den

Der Gemeindepräsident:

Gino Pauletti

Die Gemeindeschreiberin:

Martina Moser

Gemeinde Lutzenberg, den

Der Gemeindepräsident:

Rudolf Gantenbein

Die Gemeindeschreiberin:

Simona Maiorana

Gemeinde Walzenhausen, den

Der Gemeindepräsident:

Michael Litscher

Der Gemeindeschreiber:

Simon Schiess

Gemeinde Reute, den

Der Gemeindepräsident:

Ernst Pletscher

Der Gemeindeschreiber:

Remo Ritter

Für die Stiftung Pro Senectute Appenzell A. Rh. – Für das Alter:

Herisau, den

Der Stiftungspräsident:

Ernst Zingg

Die Geschäftsführerin:

Sabrina Steiger

Anhang - B: Information und Sozialberatung, Beratungsthemen und -ziele

Beratungsbereich	Beratungsthema	Ergebnis
Fallführung	Analyse (Intake)	Die aktuelle Situation ist erfasst, die Zuständigkeit ist geklärt, Veränderungsziele sind definiert, Ressourcen der Klienten und ihres Umfeldes sind bekannt
	Case Management	Bei Mehrfachproblematik: Der Hilfsplan ist mit dem Klienten- und Unterstützungssystem bedarfsgerecht erarbeitet und umgesetzt. Koordination, Steuerung und Überwachung des arbeitsteiligen Hilfsprozesses sind gewährleistet.
Finanzen	AHV, EL, HE	Ansprüche nach Leistungen der AHV, Ergänzungsleistungen, Hilflosen-Entschädigung und weiterer Zusatzleistungen sind geltend gemacht. Verfügungen sind überprüft.
	Individuelle Finanzhilfen	Ausgewiesene ausserordentliche Ausgaben sind mit dem Ziel «eines angemessenen Lebensbedarfs» subsidiär finanziert. Die Beiträge erfolgen gemäss individueller Finanzhilfe nach Art 17/18 ELG und aus verschiedenen Stiftungsmitteln. Fonds, Legate oder weitere Institutionen werden situativ um finanzielle Unterstützung angefragt (z.B. OhO, Winterhilfe usw.).
	Administrative Hilfe	Die Erledigung administrativer Aufgaben (Finanzverwaltung, Zahlungsverkehr, Behördenkontakte und Korrespondenz etc.) sind organisiert. Bei Bedarf wird eine administrative Begleitung eingerichtet.
	Versicherungen	Überprüfung des Versicherungsschutzes und Unterstützung bei der Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber Versicherungen ist erfolgt.
	Steuern	Einfache Steuererklärungen und Nachlassinventare sind erstellt. Abklärung und Hilfe bei Stundungs- und Erlassgesuchen ist erfolgt.
	Budget	Ein individuelles Haushaltbudget ist erstellt.
Gesundheit	Hilfe und Pflege zu Hause	Die Möglichkeiten und Grenzen der Hilfe und Pflege zu Hause sind aufgezeigt, die Weiterweisung an die zuständige bzw. passende Organisation ist erfolgt. Die Finanzierung ist geklärt und geregelt.
	Pflegende Angehörige (Coaching für betreuende Bezugspersonen)	Das Betreuungs- und Pflegeverhältnis ist geklärt. Die sozialen, finanziellen und rechtlichen Aspekte sind geregelt. Entlastung ist organisiert.
	Krisen- und Konfliktbewältigung	Die Krisenintervention zur Stabilisierung der Situation ist erfolgt, Bewältigungsstrategien sind erarbeitet, Entscheidungen sind getroffen.
	Hilfsmittel	Eine Erstberatung zu Hilfsmitteln für die Alltagsbewältigung (Gehhilfen, für Verrichtungen der Körperhygiene, Hörversorgung, Lesehilfen etc.) ist erfolgt. Zugang und Finanzierung zum geeigneten Hilfsmittel sind sichergestellt

	Todesfall	Unterstützung bei der Erledigung sämtlicher Formalitäten im Zusammenhang mit einem Todesfall ist sicher gestellt, bzw. die Triage ans Erbschaftsamt ist erfolgt.
	Temporärer Aufenthalt	Die Entscheidung für Art und Ort des temporären Aufenthaltes ist getroffen (Kur- oder Erholungsaufenthalt, Rehabilitation, Tagesstätte, Pflegeheim). Ein temporärer Aufenthalt ist organisiert. Die Finanzierung ist geregelt.
	Umgang mit Einschränkungen	Höchstmögliche Alltagskompetenz mit körperlichen, geistigen und sozialen Einschränkungen ist erlangt.
Wohnen	Wohnformen	Vor- und Nachteile unterschiedlicher Wohnformen und entsprechender Angebote sind abgewogen. Entscheidungen zur künftigen Wohnform sind getroffen.
	Mietverhältnis	Das Mietverhältnis (Rechtsfragen, Wohnungskündigung, Wohnungssuche) ist geklärt, Ungereimtheiten beseitigt
	Umzug und Wohnungsräumung	Umzug und Wohnungsräumung sind organisiert.
	Heimeintritt	Die stationären Angebote der Gemeinde sind den Betroffenen und ihren Angehörigen gut bekannt gemacht. Der Entscheid für einen Heimeintritt ist getroffen, der Übertritt ist erfolgt und bewältigt. Die Auftragsnehmerin übernimmt bei Heimeintritten eine aktive Steuerungs- und Leitungsfunktion.
Recht	Allgemeine Rechtsfragen	Die gesetzlichen Grundlagen einfacher Rechtsfragen sind geklärt (z.B. Kaufverträge, Abzahlungsverträge). Das weitere Vorgehen ist folgerichtig abgeleitet und eine Unterstützung sichergestellt. Bei komplexen Rechtsfragen (z.B. bei Trennung, Scheidung, Erbschaft etc.) hat eine Weitervermittlung an Fachpersonen stattgefunden
	Testament und Erbfragen, Vorsorgebestimmungen (Patientenverfügung, Vorsorgeauftrag etc.)	Die rechtlichen Grundlagen für das Errichten eines einfachen Testaments sind bekannt. Es besteht Übersicht zu den gesetzlichen Bestimmungen der Erbberechtigung. Es besteht Übersicht zu Vorsorgebestimmungen. Vorsorgebestimmungen sind verfasst und hinterlegt.
	Massnahmen des Erwachsenenschutzes	Die Voraussetzungen für eine Beistandschaft und das Verfahren sind bekannt. Wenn nötig ist Situationsbericht und Antrag erstellt.
	Triage an Ombudsstelle für das Alter	Die Interessenwahrung ist im Rahmen der Tätigkeiten von Pro Senectute und auf Anzeige der betroffenen Personen oder des Umfeldes sichergestellt.
Lebensgestaltung zur Vermeidung von Vereinsamung und Isolation	Mitgestaltung und Zugang zu Aktivitäten bei Personen mit deutlichen Vereinsamungstendenzen	Die betroffene Person ist befähigt, die Zeit ihren Bedürfnissen entsprechend zu gestalten. Informationen zu Aktivitätsangeboten sind erfolgt, die inhaltlichen Bedürfnisse sind ermittelt und der Zugang zu geeigneten Angeboten ist sichergestellt.