



An den Grossen Rat

22.5522.02

FD/P225522

Basel, 8. Januar 2025

Regierungsratsbeschluss vom 7. Januar 2025

## **Anzug Melanie Nussbaumer und Konsorten betreffend Sensibilisierung der Verwaltung im Umgang mit psychisch Erkrankten**

Der Grosse Rat hat an seiner Sitzung vom 18. Januar 2023 den nachstehenden Anzug Melanie Nussbaumer und Konsorten dem Regierungsrat zum Bericht überwiesen:

«Dass der Zugang zu den Behörden barrierefrei sein sollte, entspricht einem gesellschaftlich geteilten Grundsatz und ist Teil des Übereinkommens der UNO über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, welches die Schweiz 2014 ratifiziert hat. Für Menschen mit psychischen Erkrankungen stellt der Gang zum Amt oft eine behinderungsbedingte Herausforderung dar. Ängste müssen überwunden werden, die Kommunikation sollte angepasst sein, die Fachsprache verstanden werden etc. Zugangshürden zur medizinischen Versorgung werden im Auftrag des BAG vom Büro Bass in einer Studie von 2016 beschrieben und analysiert. Ähnliche Effekte dürften auch bei der allgemeinen Verwaltung auftreten. Entsprechend laufen Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen Gefahr im Kontakt mit den Behörden strukturelle Diskriminierung zu erleben. Wird beispielsweise einer depressiven Person Druck aufgesetzt, kann das zu einer Verschlechterung der Krankheit führen und kontraproduktiv sein, um das jeweilige Ziel zu erreichen.

Insgesamt ist das Thema komplex, da die Herausforderungen vielfältig und in der Ausprägung individuell sind und es keine einfachen, gesicherten Kenntnisse zu deren Überwindung gibt. Die psychischen Krankheiten sind meistens nicht von aussen erkennbar, die Krankheitsbilder sind sehr unterschiedlich.

Es braucht also viel Wissen und Sensibilität, um mögliche psychische Erkrankungen zu erkennen und dementsprechend den Umgang mit psychisch erkrankten Personen anzupassen.

Die Anzugstellenden sind sich bewusst, dass viele Verwaltungsangestellte sich für Personen mit psychischen Krankheiten engagieren und gute Vorkenntnisse aufweisen. Die folgenden Forderungen sollen als Unterstützung verstanden werden, da ohne entsprechende Kenntnisse das Verhalten von psychisch kranken Menschen für gesunde Personen oft schwierig verständlich und herausfordernd sein kann.

Die Anzugstellenden bitten den Regierungsrat deshalb zu prüfen und zu berichten:

1. wie Verwaltungsmitarbeitende, die im direkten Kontakt mit der Bevölkerung sind, geschult und sensibilisiert werden im Umgang mit Personen, die psychisch beeinträchtigt sind.
2. wie eine Sensibilisierungskampagne zum Umgang mit Psychischkranken für Verwaltungsangestellte, die in direktem Kontakt mit Bürger:innen sind, umgesetzt werden kann.
3. ob obligatorische Weiterbildungen zum Umgang mit psychisch Erkrankten für Verwaltungsmitarbeitende mit Bürger:innenkontakt angeboten werden können.
4. ob einzelne Angestellte in den Verwaltungsbereichen, die Bürger:innenkontakt haben, sich zu psychischen Krankheiten weiterbilden und spezialisieren können und so Expertise und Wissensvermittlung innerhalb der Verwaltung generiert werden kann.
5. inwiefern gesichert werden kann, dass die Verwaltungsmitarbeitenden auf die Ombudsstelle verweisen, wenn es zu Problemlagen im Kontakt mit Bürger:innen kommt.

Melanie Nussbaumer, Melanie Eberhard, Georg Mattmüller, Beda Baumgartner,  
Sandra Bothe, Niggi Daniel Rechsteiner»

Wir berichten zu diesem Anzug wie folgt:

## **1. Anliegen des Anzugs**

Im Zentrum des Anzugs stehen Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, für die Begegnungen mit der öffentlichen Hand bzw. Behördengänge (erkrankungs- oder behinderungsbedingt) eine Herausforderung darstellen und zu struktureller Diskriminierung führen können.

## **2. Haltung des Regierungsrates**

Der Regierungsrat legt grossen Wert auf eine diskriminierungsfreie und kompetente Begegnung zwischen Verwaltung und Bevölkerung. Entsprechend hat er im Legislaturplan 2021 – 2025 als sechstes Ziel «einen modernen und kundenfreundlichen Service Public» postuliert. Dieses Ziel umfasst auch den professionellen Umgang der öffentlichen Hand mit psychisch beeinträchtigten Menschen. Die Gründe, sich damit schwer zu tun, können mannigfaltig sein. Anders als bei körperlichen Beeinträchtigungen, ist das Erkennen von psychischen Beeinträchtigungen nicht einfach. Der Regierungsrat weiss um diese Herausforderung. Zur Begegnung setzt er deshalb – neben Angeboten für Betroffene – auf

- eine individuell angepasste Unterstützung und Begleitung der Mitarbeitenden mit Fachexpertise im konkreten Arbeitsbereich;
- regelmässige Sensibilisierungs- und Schulungsangebote für alle Mitarbeitenden zur Thematik.

## **3. Individuelle Unterstützung**

Psychische Beeinträchtigungen erschweren den Alltag von Betroffenen vielseitig. Die Kantonale Verwaltung beschäftigt sich auf verschiedenen Ebenen und in unterschiedlicher Dimension mit dieser Thematik. Dabei gilt es festzuhalten, dass gewisse Bereiche bzw. Mitarbeitende aufgrund ihres Aufgaben- bzw. Tätigkeitsbereichs häufiger mit psychisch beeinträchtigten Personen zu tun haben als andere. Exemplarisch seien nachfolgend die Sozialhilfe (SH) und das Amt für Sozialbeiträge (ASB) des Departementes für Wirtschaft, Soziales und Umwelt (WSU) hervorgehoben. Sie sind aufgrund ihres Aufgabengebiets besonders damit konfrontiert und verfügen deshalb über ein vertieftes Fachwissen und langjährige praktische Erfahrung im Umgang mit psychisch beeinträchtigten Personen. Beispielhaft seien deren Angebote wie nachfolgend aufgezählt:

### **3.1 Sozialhilfe (SH)**

#### **3.1.1 Konsiliarpsychiatrischer Dienst**

Im Rahmen einer Kooperation zwischen den Universitären Psychiatrischen Kliniken (UPK) und der SH existiert ein konsiliarpsychiatrischer Dienst mit zwei Zielrichtungen: einerseits den erleichterten Zugang von unterstützten Personen zu psychiatrischen Behandlungen und andererseits die regelmässige Fachberatung von Mitarbeitenden der SH zu Herausforderungen mit unterstützten Personen.

#### **3.1.2 Enge Kooperation mit allen relevanten Fachstellen**

Ein enger Austausch besteht auch mit der Familien-, Paar- und Erziehungsberatung (FABE) der Stiftung Rheinleben oder der Suchthilfe und weiteren Partnerinnen und Partnern. Der erleichterte Zugang von unterstützten Personen zu Fachstellen sowie die Fachberatung von Mitarbeitenden

der SH zu Herausforderungen mit psychisch auffälligen oder kranken unterstützten Personen ist regelmässiger Bestandteil des Austauschs.

### **3.1.3 IV-Sprechstunde**

Regelmässige Zusammenkünfte bestehen auch mit der IV-Stelle, anlässlich welcher die Mitarbeitenden - unter Berücksichtigung der Vorgaben des Datenschutzes - Dossiers besprechen. Ziel dabei ist, die Kundinnen und Kunden von Behördengängen zu entlasten und Fristen möglichst kurz zu halten.

### **3.1.4 Präventives Beratungsangebot bei der SH**

Die SH verfügt zudem über ein präventives Beratungsgefäss zur Unterstützung beim Anmeldeprozess, falls Schwierigkeiten auftauchen.

### **3.1.5 Ermessensspielraum und Individualisierungsprinzip**

Mitarbeitende der SH werden regelmässig geschult und darin bestärkt, ihren Handlungsspielraum im Einzelfall zu erkennen und zu nutzen, um auf individuelle Begebenheiten von unterstützten Personen eingehen zu können.

### **3.1.6 Fallsupervision**

Mitarbeitende der SH können regelmässig Fallsupervisionen mit externen Fachpersonen in Anspruch nehmen, um ihr berufliches Handeln zu reflektieren und zu verbessern. Der adäquate Umgang mit psychisch auffälligen oder kranken Personen ist regelmässiger Bestandteil solcher Gespräche.

### **3.1.7 Regelmässige interne Schulungen und Möglichkeiten zu individueller Fortbildung**

Es finden regelmässige Schulungen zu psychiatrischen Krankheitsbildern für Mitarbeitende statt. Beispielhaft sei die interne Schulung erwähnt, die sich mit dem Thema «Triple Mandate» befasst. Dabei geht es um die Auseinandersetzung mit dem eigenen Wertekanon. Ebenso besteht für die Mitarbeitenden die Möglichkeit, individuelle Fortbildungen zum Themenkreis (psychische) Gesundheit an den Fachhochschulen oder in anderen Bildungsinstitutionen zu besuchen.

## **3.2 Amt für Sozialbeiträge (ASB)**

Anträge auf Sozialleistungen wie Prämienverbilligungen, Familienmietzinsbeiträge oder Ergänzungsleistungen zur AHV oder IV, welche vom ASB ausgerichtet werden, können auf Wunsch persönlich vor Ort gestellt werden. Die Mitarbeitenden des ASB unterstützen die Antragstellenden beim Ausfüllen der Formulare. Da das Zusammenstellen der Unterlagen eine bürokratische Hürde darstellen kann, bestehen Leistungs- und Zusammenarbeitsvereinbarungen, z. B. mit Pro Infirmis, Pro Senectute, Stiftung Rheinleben, den Sozialdiensten der Spitäler, Plusminus und der GGG Migration. Sie helfen beim Ausfüllen der Formulare und dem Beibringen der Unterlagen. Die Zusammenarbeit zwischen ASB und diesen Institutionen ist sehr eng.

## **4. Sensibilisierungsangebote für Mitarbeitende**

Die Fachstelle für Arbeitsmedizin und Betriebliches Gesundheitsmanagement des Gesundheitsdepartements (GD) stellt verschiedene Angebote für Mitarbeitende und Führungsverantwortliche zur Stärkung der eigenen Resilienz zur Verfügung. Auch diese unterstützen die Sensibilisierung und fördern das Verständnis in der Arbeitsumgebung, wozu auch der Umgang mit psychisch Erkrankten gehört.

### **Workshop «Nichts geht mehr?»**

Dieser Workshop richtet sich an Führungskräfte und HR-Fachpersonen. Durch diese Weiterbildung sollen psychische Belastungen am Arbeitsplatz früher erkannt, Verständnis gefördert und angemessene Massnahmen getroffen werden. Seit 2018 wurden über 40 Veranstaltungen durchgeführt.

### **Workshop «Ensa» - Erste-Hilfe-Gespräche für Führungskräfte**

Dieser Workshop wurde 2022 als Vertiefungsangebot von «Nichts geht mehr?» aufgenommen. Nachdem beim Workshop «Nichts geht mehr?» die Entstigmatisierung von psychischen Erkrankungen im Vordergrund steht, fokussiert «Ensa» darauf, wie psychische Belastungen angesprochen und «erste Hilfe» in psychischen Notsituationen geleistet werden kann. Das Angebot richtet sich an Führungskräfte und HR-Fachpersonen.

### **Seminar «psychische Gesundheit für Lernende»**

In Zusammenarbeit mit der Koordination für Berufsbildung waren 2022 und 2023 die jährlichen Tagungen für Berufsbildungs- und Praxisverantwortliche dem Thema «psychische Gesundheit für Lernende» gewidmet. Ab 2025 wird das Thema «Psychische Gesundheit Jugendlicher» fix in das Kursangebot der kantonalen Verwaltung übernommen (Kurs Nr. 355).

### **Seminar «Umgang mit gefährlicher Kundschaft»**

In Einzelfällen können psychische Erkrankungen unter Umständen auch zu gefährlichen Situationen führen, sowohl für die Erkrankten selber als auch für das Umfeld und die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung. Ab 2025 steht den Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung ein Seminar zur Verfügung (Kurs Nr. 284), um Gewalt- und Konfliktpotential frühzeitig zu erkennen, deeskalierend einzuwirken und sich im Umgang mit gefährlicher Kundschaft korrekt zu verhalten.

### **Seminar «Umgang mit Diversität im Bevölkerungskontakt»**

Ab 2025 wird den Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung ein Seminar zum Thema «Umgang mit Diversität im Bevölkerungskontakt» angeboten (Kurs Nr. 402). Ziel des Seminars ist es, Mitarbeitende darin anzuleiten, bewusst mit der vielfältigen Bevölkerung (drunter fallen u.a. auch Personen mit einer psychischen Erkrankung oder Behinderung) umzugehen und Strategien und Handlungsmöglichkeiten für einen diskriminierungsfreien Austausch zu entwickeln.

### **Weitere departementale Angebote / Aktion «Wie geht es Dir?»**

Schliesslich stehen den Mitarbeitenden auch weitere Angebote in den Departementen zur Verfügung. Beispielhaft sei hier die von der Gesundheitsförderung Schweiz lancierte Aktion im GD «Wie geht es Dir? Das Bänkli für Gespräche» aufgeführt. Mit einer gelben Parkbank auf der die Aufschrift «Wie geht es Dir?» angebracht ist, soll bei Mitarbeitenden der direkte Austausch zu einem Gespräch über die psychische Belastung angeregt werden. Ziel ist, zur Thematik Psychische Gesundheit auf niederschwellige Weise Raum für den Austausch zu geben, Tabuisierungen zu begegnen und aufzubrechen.

## **5. Zu den einzelnen Punkten des Anzugs**

Die Anzugstellenden bitten den Regierungsrat zu prüfen und zu berichten:

- 1. wie Verwaltungsmitarbeitende, die im direkten Kontakt mit der Bevölkerung sind, geschult und sensibilisiert werden im Umgang mit Personen, die psychisch beeinträchtigt sind.*

Verwaltungsmitarbeitende, die in direktem Kontakt mit psychisch beeinträchtigten Personen stehen, können auf Fachexpertisen zurückgreifen und werden regelmässig im Rahmen von verschiedenen Angeboten sensibilisiert und umfassend geschult (siehe dazu auch die Ziffern 3 und 4).

2. *wie eine Sensibilisierungskampagne zum Umgang mit Psychischkranken für Verwaltungsangestellte, die in direktem Kontakt mit Bürger:innen sind, umgesetzt werden kann.*

Mitarbeitende, welche Begegnungen mit psychisch beeinträchtigten Personen haben, stehen individuelle Unterstützungsangebote, ebenso wie allgemeine Sensibilisierungs- und Schulungsangebote zur Verfügung. Dieses System hat sich bewährt. Eine allgemeine Sensibilisierungskampagne erachtet der Regierungsrat als nicht zielführend.

3. *ob obligatorische Weiterbildungen zum Umgang mit psychisch Erkrankten für Verwaltungsmitarbeitende mit Bürger:innenkontakt angeboten werden können.*

Mitarbeitende, die in direktem Kontakt mit psychisch beeinträchtigten Personen stehen, werden umfangreich geschult. Diese Schulungen sind für die Mitarbeitenden obligatorisch.

4. *ob einzelne Angestellte in den Verwaltungsbereichen, die Bürger:innenkontakt haben, sich zu psychischen Krankheiten weiterbilden und spezialisieren können und so Expertise und Wissensvermittlung innerhalb der Verwaltung generiert werden kann.*

Menschen können sich aus vielen Gründen «schwierig», wenig kooperativ oder hilflos verhalten. Den Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung steht ein vielfältiges Angebot zur Verfügung, auf das sie zurückgreifen können. Die Expertise und Wissensvermittlung von einzelnen Mitarbeitenden in spezialisierten Fachgebieten wird bereits praktiziert und wenn notwendig weiterentwickelt.

5. *Inwiefern gesichert werden kann, dass die Verwaltungsmitarbeitenden auf die Ombudsstelle verweisen, wenn es zu Problemlagen im Kontakt mit Bürger:innen kommt.*

Die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung wissen über die verschiedenen Beratungs-, Unterstützungs- und Schlichtungsangebote, darunter auch die Ombudsstelle. Diese Angebotspalette ist auch regelmässiger Bestandteil der verschiedenen in den Ziffern 3 und 4 aufgeführten Weiterbildungs-, Schulungs- und Unterstützungsangeboten.

## 6. Fazit

Der Regierungsrat legt grossen Wert auf eine diskriminierungsfreie und kompetente Begegnung zwischen Verwaltung und Bevölkerung. Neben verschiedenen Angeboten für Betroffene, setzt er auf regelmässige Schulung und Sensibilisierung insbesondere jener Mitarbeitenden, die regelmässig im direkten Kontakt mit Menschen stehen. Sie verfügen über ein breites Angebot an Sensibilisierungsmöglichkeiten und Schulungen und können im Bedarfsfall auf individuelle Fachexpertisen zurückgreifen. Dieses Konstrukt an Angeboten und Unterstützung hat sich bewährt. Der Regierungsrat sieht keinen Mehrwert in der Form eines generellen Einsatzes einer Fachexpertise.

## 7. Antrag

Aufgrund dieses Berichts beantragen wir, den Anzug Melanie Nussbaumer und Konsorten betreffend Sensibilisierung der Verwaltung im Umgang mit psychisch Erkrankten abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Dr. Conradin Cramer  
Regierungspräsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl  
Staatsschreiberin