



Walk-in-Beratung Zürich:

Niederschwellige und anonyme Beratung zu
psychosozialen und juristischen Fragen

Evaluation des Pilotprojekts der Pro Mente Sana,
September 2023 bis August 2025

Inhalt

Management Summary | 4

1. Ausgangslage | 6

- 1.1 Fragestellung und Vorgehen der Evaluation | 6
- 1.2 Aufbau des Berichts | 7

2. Kontext und Angebote in der Region Zürich | 8

- 2.1 Herausforderungen von Menschen mit psychischen Erkrankungen und psychosozialen Belastungen und von deren Angehörigen | 8
- 2.2 Anforderungen an Angebote bei psychischen Belastungen | 12
- 2.3 Bestehende Angebote in der Region Zürich | 13
- 2.4 Bedarf an einer Walk-in-Beratung | 14
- 2.5 Einbettung der Walk-in-Beratung in die Pro Mente Sana | 16

3. Erfahrungen mit der Walk-in-Beratung | 18

- 3.1 Konzept der Walk-in-Beratung | 18
- 3.2 Dienstleistungen und Standort | 19
- 3.3 Personelle Ressourcen | 22
- 3.4 Finanzierung | 24
- 3.5 Nutzung des Angebots | 25
- 3.6 Charakterisierung der Nutzenden | 26

4. Wirkung bei der Zielgruppe | 28

5. Zentrale Erkenntnisse und Ausblick | 30

- ❗ Aufbau innerhalb eines bestehenden Angebots erhöht Bekanntheit | 30
- ❗ Einbettung in Stiftung erlaubt flexiblen Einsatz von Raum und Personal | 31
- ❗ Erkannter Bedarf bestätigt sich in guter Auslastung | 31
- ❗ Einzigartiges und niederschwelliges Angebot in Nähe der Zielgruppe | 32
- ❗ Effiziente, bedürfnisorientierte Unterstützung mit nachweislicher Wirkung | 32
- ❗ Angemessenes Kosten-Nutzen-Verhältnis | 32
- ❗ Verstetigung des Angebots erfordert nachhaltige Finanzierung | 33

Anhang | 34

Management Summary

Ausgangslage und Konzept der Walk-in-Beratung

Die Stiftung Pro Mente Sana setzt sich in der gesamten Schweiz für psychische Gesundheit ein, vertritt die Interessen von Menschen mit psychischen Erkrankungen und von deren Angehörigen und will Vorurteile gegenüber psychischen Erkrankungen abbauen. Die Stiftung bietet eine Vielzahl von Angeboten an: unter anderem Beratungen online oder per Telefon für Betroffene, Angehörige oder Fachpersonen zu psychosozialen und rechtlichen Fragen im Zusammenhang mit psychischen Erkrankungen und psychischer Gesundheit. Dies mit dem Ziel, Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen dabei zu unterstützen, ein selbstbestimmtes und gleichberechtigtes Leben zu führen. Zusätzlich betreibt Pro Mente Sana mit dem Treffpunkt «Nordlicht» in Zürich einen niederschweligen, geschützten Begegnungsort für Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung.

Als Reaktion auf den im Rahmen der telefonischen Beratungen und der e-Beratungen geäusserten Wunsch nach einer persönlichen und interdisziplinären Beratung hat Pro Mente Sana im September 2023 als Ergänzung zu den bestehenden Beratungsangeboten eine kostenlose, anonyme Walk-in-Beratung als Pilotprojekt lanciert. Ziel dieses zwei Jahre dauernden Pilotprojekts ist es, frühzeitig Hilfe zu bieten und so Krisen und Vereinsamung vorzubeugen. Die Walk-in-Beratung findet jeweils am Dienstag und Freitag von 9 bis 12 Uhr in den Räumlichkeiten des Treffpunkts «Nordlicht» im Glaubenareal in Neuaffoltern statt.

Das Pilotprojekt wird von der Age-Stiftung unterstützt und wurde von Interface begleitend evaluiert. Im vorliegenden Bericht wurden die Erfahrungen und Erkenntnisse der zweijährigen Pilotphase von September 2023 bis August 2025 zusammengefasst.

Bedarf an einer Walk-in-Beratung im Raum Zürich

Die Analyse verschiedener Angebote im Raum Zürich zeigt, dass die Walk-in-Beratung der Pro Mente Sana mit ihrem Angebot einzigartig ist. Sie zeichnet sich dadurch aus, dass sie ohne Termin zugänglich ist (Walk-in-Zugang), sich an die breite Bevölkerung richtet und psychosoziale Themen mit psychologischen und juristischen Fragestellungen behandelt. Kein anderes Angebot im Raum Zürich weist diese Kombination auf.

Die befragten Fachpersonen sehen einen hohen Bedarf an niederschwelliger Beratung und bewerten die Walk-in-Beratung als sinnvolle Ergänzung zum bestehenden Angebot. Besonders geschätzt werden die Anonymität, der geringe administrative Aufwand und die Trägerschaft durch eine nicht-behördliche

Organisation, was die Hemmschwelle für die Inanspruchnahme von Hilfe senke. Positiv hervorgehoben wird zudem die Kombination von psychosozialer und juristischer Beratung: Dies schliesse eine Lücke und Ratsuchende müssen nicht an weitere Fachstellen verwiesen werden. Dies sei ein klarer Vorteil für eine oft vorbelastete Zielgruppe, die hohe Hürden überwinden müsse, bevor sie Unterstützung suche.

Nutzung und Wirkungen der Walk-in-Beratung

Vom Projektstart Mitte September 2023 bis Ende Juni 2025 wurden an 165 Halbtagen 445 Beratungen mit rund 516 Ratsuchenden (inkl. Bezugspersonen) durchgeführt. Die Ratsuchenden sind mehrheitlich durch die Angebote von Pro Mente Sana auf das neue Beratungsangebot aufmerksam geworden («Nordlicht»: 13%, andere Angebote/Website: 18%). Gemäss Konzept ist das Projekt erfolgreich, wenn rund 20 bis 25 Beratungen pro Monat stattfinden. Dies entspricht bei möglichen 32 Beratungen pro Monat einer durchschnittlichen Auslastung von 60 bis 80 Prozent. Die effektiven Nutzungszahlen zeigen, dass dieses Ziel in zehn der 22 Monaten Projektlaufzeit erreicht werden konnte. In weiteren sechs Monaten betrug die Auslastung mehr als 50 Prozent.

Die Ratsuchenden waren überwiegend zwischen 25 und 54 Jahre alt (62%) – wobei gemäss den Beratern/-innen die Mehrheit davon über 40 Jahre alt war. Sie stammen überwiegend aus der Stadt oder dem Kanton Zürich (86%) und haben Fragen zu einem Anliegen, das sie selbst betrifft (80%). Die Ratsuchenden haben hauptsächlich rechtliche (50%) oder psychosoziale Fragen (30%). Entsprechend finden die häufigsten Beratungen nur mit einer juristischen Beratungsperson (40%) oder interdisziplinär (30%) statt.

Die Gespräche mit den befragten Projektverantwortlichen und den Fachpersonen anderer Beratungsangebote zeigen, dass die Walk-in-Beratung auf verschiedenen Ebenen Wirkung zeigt und dazu beiträgt, psychische Belastungen frühzeitig aufzufangen oder einer Verschärfung entgegenzuwirken. Trotz der Vielfältigkeit der Zielgruppe mit teilweise komplexen und dringenden Anliegen erhalten die Ratsuchenden schnell und unbürokratisch persönliche, interdisziplinäre und bedürfnisorientierte Beratung. Die Ratsuchenden sollen danach die nächsten Schritte kennen und werden ermutigt, selbst zu agieren. Beides trägt wiederum zu einem erhöhten Selbstwertgefühl bei.

Erkenntnisse aus der Walk-in-Beratung

Aus Sicht der Evaluation ist das Projekt gut gestartet, hat sich erfolgreich etabliert und zeigt auf verschiedenen Ebenen Wirkung. Sechs Faktoren sind ausschlaggebend für den Erfolg:

1. Die Walk-in-Beratung ist in den Räumlichkeiten eines etablierten Angebots – in denjenigen des «Nordlicht» – integriert.
2. Die Einbettung in die Pro Mente Sana erweist sich neben der Nutzung interner Räumlichkeiten und der Bekanntheit auch im Einsatz des Personals als Vorteil.
3. Das Angebot ist aufgrund von Rückmeldungen von Ratsuchenden in der Telefon- und e-Beratung von Pro Mente Sana entstanden. Dies bestätigt sich in der zunehmend guten Auslastung.
4. Die Walk-in-Beratung ist in der Stadt Zürich und Umgebung einzigartig, da es sich an die breite Bevölkerung richtet und sowohl psychosoziale als auch juristische Fragestellungen abdeckt. Darüber hinaus hebt sich die Walk-in-Beratung durch ihre Niederschwelligkeit von den übrigen Angeboten ab: Sie ist ohne Anmeldung und mit minimaler Wartezeit zugänglich, liegt gut erreichbar im Wohnquartier Zürich-Affoltern, ist kostenlos, in ein bereits etabliertes Angebot eingebettet, was Hemmschwellen senkt und Vertrauen fördert, und behandelt vielfältige und komplexe Anliegen flexibel und bedarfsgerecht.
5. Die Walk-in-Beratung leistet effiziente und bedürfnisorientierte Unterstützung und liefert eine rasche erste Situationsanalyse mit klaren Handlungsoptionen, kann Krisen frühzeitig erkennen und so schwerwiegende Verläufe vorbeugen.
6. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis mit Vollkosten von 350 Franken pro Beratung (inklusive Vor- und Nachbereitung) ist angemessen und umgerechnet auf einen Stundensatz von 120 Franken im Rahmen vergleichbarer Angebote.

Eine Herausforderung für die Pro Mente Sana ist die Verstärkung des Angebots, die eine nachhaltige Finanzierung erfordert. Bemühungen für eine Weiterführung ab 2026 werden jedoch unternommen und eine langfristige Finanzierung des Angebots wird angestrebt – beispielsweise durch eine Regelfinanzierung durch die Stadt Zürich.

1. Ausgangslage

Die Stiftung Pro Mente Sana setzt sich für psychische Gesundheit in der Schweiz ein. Sie vertritt die Interessen von Menschen mit psychischen Erkrankungen und von deren Angehörigen und setzt sich aktiv dafür ein, Diskriminierung von und Vorurteile gegenüber psychisch erkrankten Menschen abzubauen.

Die Stiftung macht auf psychische Gesundheit aufmerksam und leistet Präventionsarbeit in der Bevölkerung. Zudem berät sie Betroffene, Angehörige und Fachpersonen bei psychosozialen und rechtlichen Fragen zu psychischen Erkrankungen. Die Stiftung betreibt unter anderem den Treffpunkt «Nordlicht» in Zürich. Dort finden Menschen mit psychischen Herausforderungen eine stützende Alltagsstruktur. Um dem Wunsch von Betroffenen nach einer niederschweligen und anonymen Beratung vor Ort nachzukommen, hat Pro Mente Sana den bestehenden Treffpunkt um eine kostenlose Walk-in-Beratung ergänzt. Das Beratungsangebot wurde im Rahmen eines zweijährigen Pilotbetriebs an zwei Halbtagen pro Woche in den bestehenden Räumlichkeiten des Treffpunkts «Nordlicht» lanciert. Dieser Treffpunkt wird vorwiegend von älteren Personen mit psychischen Herausforderungen genutzt. Die Age-Stiftung, die Projekte und Institutionen, die einen Beitrag zur Entwicklung zukunftsfähiger Lösungen für die Versorgung und Begleitung älterer Menschen leisten, fördert, unterstützt auch das Projekt «Walk-in-Beratung Zürich».

Dank dem niederschweligen Zugang zu Beratungsleistungen in einem vertrauensvollen Umfeld und der Möglichkeit, Informationen und Rat spontan und kostenlos zu erhalten, sollen Krisensituationen vermieden und soziale Isolation verhindert werden. Die Erkenntnisse und die Lehren aus dem Projekt sollen im Rahmen der Förderung der interessierten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Die Stiftung Pro Mente Sana und die Age-Stiftung haben dazu Interface mit einer begleitenden

Evaluation beauftragt. Dieser Bericht fasst die Erkenntnisse der Pilotphase der Walk-in-Beratung von September 2023 bis August 2025 zusammen.

1.1 Fragestellung und Vorgehen der Evaluation

Folgende Fragen stehen im Zentrum der Evaluation:

- *Kontext und regionale Angebote:* Welche Bedürfnisse haben Betroffene und deren Angehörige bezüglich Beratungsangebote? Wie sieht die Angebotslandschaft im Bereich Beratung für Menschen mit psychosozialer Beeinträchtigung und/oder juristischen Fragen und für deren Angehörigen aus? Wie hoch ist der Bedarf an solchen Beratungsangeboten? Wie fügt sich die Walk-in-Beratung in die Gesamtorganisation der Pro Mente Sana ein?
- *Konzept und Umsetzung der Walk-in-Beratung:* Wie lässt sich die Walk-in-Beratung beschreiben? Wie sind die Umsetzung und die Nutzung des Beratungsangebots zu beurteilen? Wie wurde die Finanzierung des Projekts angegangen? Was muss beim Übergang des Pilotprojekts in den Regelbetrieb beachtet werden?
- *Nutzen für die Zielgruppe:* Welche Wirkung hat der Besuch der Walk-in-Beratung auf die Betroffenen und auf deren Angehörigen?



Abb. 1

Eingang des Treffpunkts «Nordlicht» und der Walk-in-Beratung

Die Evaluationsfragen wurden anhand verschiedener Grundlagen beantwortet. Es wurden folgende Informations- und Datenquellen genutzt:

- *Analyse von Dokumenten und Daten:* Einen ersten Zugang zur Thematik bildeten verfügbare Dokumentationen und konzeptionelle Grundlagen zum Projekt. Zusätzlich wurden Daten ausgewertet, die im Rahmen des Projekts von der Pro Mente Sana zur Walk-in-Beratung erhoben wurden. Diese Daten wurden von den Beratungspersonen unter Wahrung der Anonymität der Ratsuchenden erfasst. Die Informationen basieren deshalb teilweise auf den Gesprächen mit den Ratsuchenden oder den Einschätzungen der Fachpersonen. Weiter wurden Recherchen zur regionalen Angebotslage getätigt.
- *Gespräche mit den Projektverantwortlichen, Mitarbeitenden und Freiwilligen:* Zu zwei Zeitpunkten im Projekt wurden Gespräche mit den Projektverantwortlichen und Mitarbeitenden geführt. In der ersten Gesprächsrunde stand die Entstehung des Projekts und die Abschätzung des Bedarfs im Vordergrund. In der zweiten Runde fokussierten die Gespräche auf die Erfahrungen mit der konkreten Umsetzung. Ergänzend wurden in der zweiten Runde Gespräche mit zwei Freiwilligen geführt.
- *Gespräche mit weiteren Akteuren:* Es wurden Gespräche mit zehn Fachpersonen verschiedener Akteure geführt, die juristische und/oder psychosoziale Beratungsangebote in der Stadt Zürich anbieten oder eine ähnliche Zielgruppe an-

sprechen wie die Walk-in-Beratung der Pro Mente Sana (vgl. Darstellung DA 1 im Anhang). Bei den Gesprächen standen Fragen zum generellen Bedarf an solchen Angeboten, zum Nutzen und zur Bekanntheit der Walk-in-Beratung und der Zuweisungspraxis im Fokus.

- *Personas:* Zur Veranschaulichung der Wirkungen wurden auf Grundlage von Erzählungen der beratenden Fachpersonen fiktive Personas von Ratsuchenden erstellt.

1.2 Aufbau des Berichts

Der vorliegende Bericht zur Begleitevaluation der Walk-in-Beratung gliedert sich in vier Kapitel. Im folgenden Kapitel 2 wird der allgemeine Kontext und die regionale Angebotslage sowie die Einbettung der Walk-in-Beratung in die Angebote der Pro Mente Sana beschrieben. Im Kapitel 3 werden Erfahrungen zur Umsetzung thematisiert und im Kapitel 4 der Nutzen für die Zielgruppe dargelegt. Im Kapitel 5 schliesslich sind die zentralen Erkenntnisse zusammengefasst.

2. Kontext und Angebote in der Region Zürich

In den folgenden Abschnitten werden der Kontext und die Angebotslandschaft im Bereich Beratung für Menschen mit psychischen Belastungen in der Region Zürich aufgezeigt.

Dabei wird *erstens* auf die Problemlagen und die Bedürfnisse von Menschen mit psychischen Erkrankungen und psychosozialen Belastungen und auf die Bedürfnisse deren Angehörigen eingegangen. *Zweitens* wird ein Überblick über die bestehenden Beratungsangebote für Menschen mit psychosozialen Belastungen in der Region Zürich gegeben. *Drittens* wird der Bedarf an einer Walk-in-Beratung dargestellt und *viertens* werden die Walk-in-Beratung in die Gesamteinstitution der Pro Mente Sana eingebettet und das Konzept vorgestellt.

2.1 Herausforderungen von Menschen mit psychischen Erkrankungen und psychosozialen Belastungen und von deren Angehörigen

Gemäss Bundesamt für Statistik (BFS) waren im Jahr 2022 18 Prozent der Schweizer Bevölkerung durch psychische Probleme beeinträchtigt – davon 4 Prozent stark und 15 Prozent mittelstark. Im Jahr 2017 waren es 15 Prozent, also 3 Prozentpunkte weniger.¹ Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) definiert eine psychische Erkrankung als eine erhebliche, medizinisch diagnostizierbare Störung der Wahrnehmung, der Regulation von Emotionen oder des Verhaltens einer Person. Psychische Erkrankungen können eine Vielzahl von Formen annehmen: von Abhängigkeitserkrankungen und Angststörungen bis hin zu Depressionen, bipolaren Störungen und Schizophrenie. Sie wirken sich auf sämtliche Lebensbereiche

aus und erschweren den Alltag der Betroffenen in vielfältiger Weise. Psychische Erkrankungen können das Leben der Betroffenen so stark beeinträchtigen, dass sie nicht mehr in der Lage sind, ihren Beruf auszuüben, eine Partnerschaft zu führen, soziale Kontakte zu pflegen oder gar das Haus zu verlassen. Psychische Erkrankungen sind auch eine Belastung für die Angehörigen. Diese fühlen sich oft überfordert, hilflos oder gestresst. Auch Schuldgefühle oder Scham können bei Angehörigen auftreten. Die Beziehung zum erkrankten Familienmitglied kann belastet sein und es kann sich schwierig gestalten, die richtige Balance zwischen Unterstützung und Selbstfürsorge zu finden.²

Die psychische Gesundheit ist nichts Starres – sie kann sich im Verlauf des Lebens immer wieder verändern. Eine psychosoziale Belastung kann eine psychische Erkrankung begünstigen und kann somit eine Vorstufe für eine psychischen Erkrankung darstellen. Eine psychosoziale Belastung entsteht, wenn Ereignisse oder Situationen, die durch soziale, berufliche oder persönliche Umstände verursacht werden (z.B. Verlust einer nahestehenden Person, Trennung/Scheidung, Jobverlust, Gewalt-/Kriegserfahrung, finanzielle Probleme, Einsamkeit, Diskriminierung), zur Überforderung der eigenen Bewältigungsressourcen führen. Psychosoziale Belastungen können den Alltag der Betroffenen stark beeinträchtigen und psychische und physische Reaktionen wie Erschöpfung,

¹ Bundesamt für Statistik (BFS), [Webseite Schweizerische Gesundheitsbefragung \(SGB\) 2022 – Psychische Gesundheit](#); Bundesamt für Gesundheit (BAG), [SGB 2017](#), Zugriff am 15.6.2025.

² Bundesamt für Gesundheit (BAG), [Webseite Psychische Erkrankungen und Gesundheit](#); Pro Mente Sana, [Webseite Psychische Krankheiten A–Z](#), Zugriff am 15.6.2025.



Abb. 2
Doppelberatung in der
Walk-in-Beratung im
Treffpunkt «Nordlicht»

Schlafstörungen, Angstzustände oder Stimmungsschwankungen hervorrufen. Eine langanhaltende psychosoziale Belastung kann das Risiko für die Entwicklung einer psychischen Erkrankung erhöhen, zum Beispiel wenn Stress oder Überforderung chronisch werden. Diese psychosozialen Belastungen können die Fähigkeit der Betroffenen, notwendige Schritte zur Wahrnehmung ihrer Rechte zu unternehmen oder Unterstützungsangebote in Anspruch zu nehmen, einschränken (z.B. wird bei einem Delikt die Polizei nicht aufgesucht oder relevante Briefe von Behörden werden nicht geöffnet).

Von psychosozialen Belastungen können Menschen aller Altersgruppen betroffen sein. Obwohl das Alter selbst kein Risikofaktor für die psychische Gesundheit ist, können gewisse Bedingungen oder Ereignisse im höheren Alter ein Risiko für die psychische Gesundheit darstellen, beispielsweise die Pensionierung oder der Verlust einer sinnstiftenden Tätigkeit, der Verlust des Lebenspartners/der Lebenspartnerin oder einer engen Bezugsperson durch Tod oder Vereinsamung. Auch kann es herausfordernd sein, die Veränderungen, die mit dem Älterwerden einhergehen, zu akzeptieren. Oft verbergen sich hinter somatischen Beschwerden auch psychische Beeinträchtigungen, zum Beispiel Depressionen, oder die Beschwerden werden dem normalen Alterungsprozess zugeschrieben. Ältere Betroffene profitieren daher ganz besonders von einer Mischung aus medizinischer, sozialer und emotionaler Unterstützung.³

Die Zielgruppe der Walk-in-Beratung ist entsprechend divers. Darstellung D 2.1 bildet die unterschiedlichen Zielgruppen, die Komplexität der Beratungen und die Vielfalt der Beratungsthemen vereinfacht ab. Einerseits besteht die Zielgruppe aus Ratsuchenden, die selbst betroffen sind, oder aus Bezugspersonen wie Familienmitglieder, Freunde und weitere Personen im Umfeld einer betroffenen Person. Diese beiden Gruppen können sich überschneiden, wenn eine Beratung gemeinsam besucht wird. Wie eine solche Überschneidung aussehen kann, zeigen die Personas «Familie Gonzalez» und «Hilda» (vgl. Seiten 15 und 23).

Andererseits unterscheidet sich die Zielgruppe in der Komplexität der Fragestellungen. Diese wird durch vier verschiedene Faktoren beeinflusst:

- *Thematik*: Die Komplexität eines Falls nimmt zu, wenn nicht nur entweder juristische oder psychosoziale Fragen bestehen, sondern beide Themenfelder gleichzeitig betroffen sind.
- *Anliegen*: Die Komplexität wird auch durch den Inhalt des Anliegens beeinflusst. Handelt es sich beispielsweise um unbezahlte Rechnungen, ist der Unterstützungsbedarf eher klein und wenig komplex. Sind jedoch Beistandschaften involviert oder braucht es Abklärungen im Bereich der Existenzsicherung, wird die Beratung komplexer.

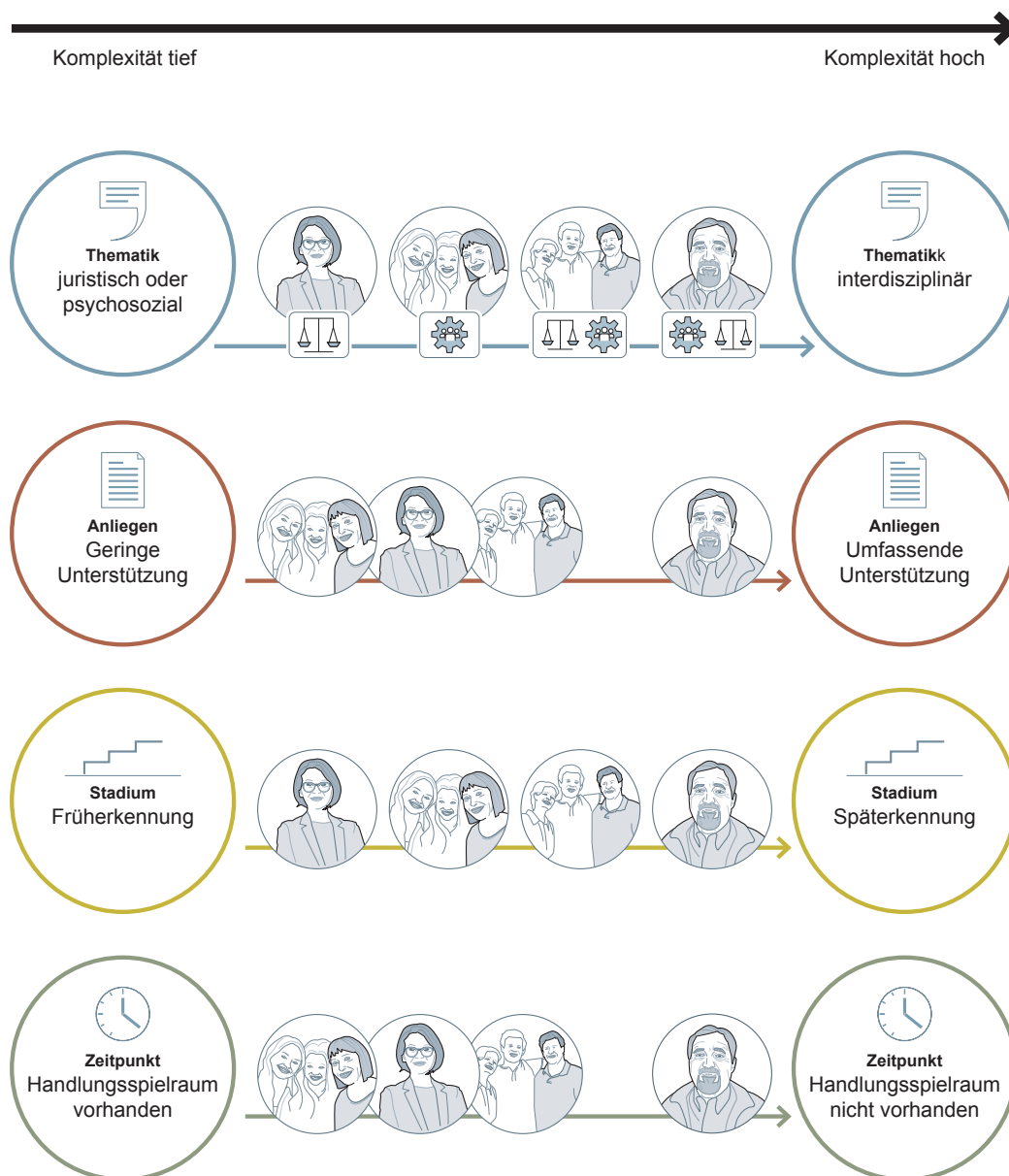
³ Pro Mente Sana, *Webseite Psychische Belastungen im Erwachsenenleben*, Zugriff am 15.6.2025.

- *Stadium der psychischen Belastung:* In welchem Stadium der psychischen oder psychosozialen Belastung Rat ersucht wird, wirkt sich ebenfalls auf die Komplexität aus. Eine frühzeitig erkannte psychische oder psychosoziale Belastung kann chronischen und langfristigen psychischen Erkrankungen vorbeugen. Bereits langandauernde und manifestierte psychische Erkrankungen erfordern mehr Beratung und sind deshalb in der Behandlung komplex.
- *Zeitpunkt und Handlungsspielraum:* Ebenso steigt die Komplexität, wenn ein Anliegen dringend ist und die Unterstützung (zu) spät gesucht wird. So ist es beispielsweise wichtig, frühzeitig Rat zu suchen, wenn rechtliche Fristen eingehalten werden müssen, da nach Ablauf der Frist kein

oder nur ein geringer Handlungsspielraum besteht. Gründe, weshalb Betroffene Hilfe zu spät in Anspruch nehmen, sind – zusätzlich zur durch die psychische Belastung ausgelösten Handlungsunfähigkeit – unter anderem gesellschaftliche Hürden, wie die Stigmatisierung psychischer Erkrankungen.

Darstellung D 2.1 veranschaulicht die vier Faktoren, die einen Einfluss auf die Komplexität haben, und ordnet die vier in diesem Bericht vorgestellten Personas entsprechend ihrer Komplexität ein.

D 2.1 Faktoren der Komplexität und Einordnung der Personas



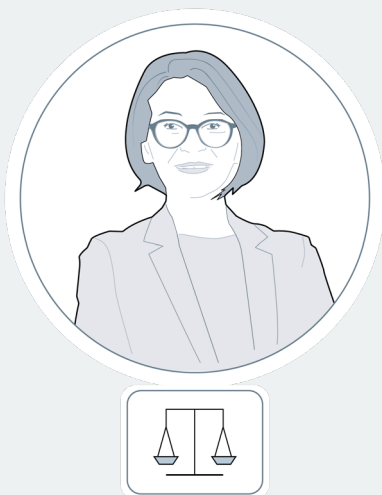
Quelle: Darstellung Marina Bräm, viz. bybraem.

Legende: Die Darstellung zeigt vereinfacht die unterschiedlichen Faktoren, die die Komplexität einer Beratung beeinflussen. Auf den jeweiligen Achsen sind vier Personas betreffend ihre Komplexität (v.l.n.r.) eingeordnet. Die übergeordnete Komplexität wird kumulativ durch die einzelnen Faktoren beeinflusst.

Wer nimmt das Angebot der Walk-in-Beratung in Anspruch?

Qualitative Einschätzungen zeigen, dass es mehrheitlich ältere Menschen sind. Im Folgenden werden anhand von vier fiktiven Personas mögliche Wirkungen der Walk-in-Beratung bei den Ratsuchenden dargestellt. Die Personas veranschaulichen zudem die Themenvielfalt, die Diversität der Ratsuchenden und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse sowie die Befähigung der Ratsuchenden für die nächsten Schritte.

Petra, 55 Jahre



Unterstützung bei der beruflichen Reintegration für eine ehemalige Firmenchefin

Petra ist Mitte 50 und in führender Position einer grossen Firma, als sie an Brustkrebs erkrankt. In den folgenden Monaten konzentriert sie sich auf ihre Genesung. Nach Abschluss von Chemotherapie und Bestrahlung leidet Petra weiterhin unter psycho-somatischen Beschwerden wie Müdigkeit, Antriebslosigkeit und Schlafproblemen und ist nicht in der Lage, in den bisherigen Berufsalltag zurückzukehren. Aufgrund der anhaltenden Beschwerden wird ihr geraten, sich bei der Invalidenversicherung (IV) anzumelden. Diese könne einen langsamen Berufseinstieg ermöglichen. Für Petra ist die IV aber keine Option, dies aufgrund des assoziierten Stigmas und weil sie in ihrem Leben bisher alles allein gemeistert hat und nun von sich erwartet, dass sie so schnell wie möglich wieder leistungsfähig ist.

Aufgrund des zunehmenden Drucks, die Arbeit wieder aufzunehmen und für den Lebensunterhalt ihrer Familie zu sorgen, verschlechtert sich ihre psychische Verfassung weiter. Schliesslich vereinbart sie einen Termin beim Hausarzt. Dieser stellt bei Petra Anzeichen einer Depression fest und rät ihr, die Walk-in-Beratung der Pro Mente Sana aufzusuchen.

In der Walk-in-Beratung können Petra die Aufgaben und Möglichkeiten der IV aufgezeigt werden. Die Beraterinnen und Petra entwickeln zusammen die nächsten Schritte, die für ihre psychische Genesung und Arbeitsintegration wichtig sind. Petra kann sich anschliessend überwinden, einen Beratungstermin bei der IV zu vereinbaren. Die IV ermöglicht ihr eine langsame Reintegration in das Berufsleben. Petra erkennt dank der Walk-in-Beratung den Mehrwert der IV und kann sich so die notwendige Zeit nehmen, psychisch zu genesen und mit Anpassungen in das Berufsleben zurückzukehren.

2.2 Anforderungen an Angebote bei psychischen Belastungen

Die Angebote für Menschen mit psychischen Belastungen sollten so ausgestaltet sein, dass sie den Bedürfnissen der Zielgruppe entsprechen. Die Angebote der Pro Mente Sana und insbesondere die Walk-in-Beratung orientieren sich dabei beispielsweise am Orientierungsrahmen der WHO (vgl. Info-box). Gemäss Orientierungsrahmen ist es wichtig, psychische Belastungen ernst zu nehmen und eine umfassende, effektive und menschenwürdige Versorgung und Unterstützung für Menschen mit psychischen Belastungen und für deren Angehörigen bereitzustellen. Der Orientierungsrahmen empfiehlt weiter, dass Beratungs- und Behandlungsangebote niederschwellig und leicht erreichbar sein sollen, unabhängig vom Wohnort der Betroffenen, von ihrem sozialen Status oder von ihren finanziellen Möglichkeiten. Die Angebote sollen auf die individuellen Bedürfnisse und Präferenzen der Betroffenen abgestimmt sein und deren Rechte und Würde achten. Die Angebote sollen sich am Recovery-Ansatz orientieren: Sie sollen die Betroffenen dabei unterstützen, selbst über ihre Behandlung und Versorgung zu entscheiden. Die Angebote sollen die Teilhabe und die Einbeziehung in die Gemeinschaft fördern, indem sie sich mit allen wichtigen Lebensbereichen der Betroffenen befassen, einschliesslich Beziehungen, Arbeit, Familie, Wohnen und Bildung. Auch präventive Massnahmen und frühzeitige Interventionen bei psychischen Belastungen sind wichtig, um das Risiko von psychischen Erkrankungen zu verringern und frühzeitig Hilfe anbieten zu können.

Neben dem Orientierungsrahmen der WHO liefert das Papier «Chancengleichheit in Gesundheitsförderung und Prävention» von Gesundheitsförderung Schweiz (GFCH) und vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) auf nationaler Ebene Anknüpfungspunkte bezüglich der niederschweligen Ausprägung von Angeboten.⁴ Basierend auf einer Literaturanalyse, evidenzbasierten Interventionsansätzen und Erfolgskriterien

von Massnahmen zur Förderung gesundheitlicher Chancengleichheit hat die Autorenschaft die folgenden Parameter abgeleitet, die für einen niederschweligen Zugang relevant sind:

- Berücksichtigung von Mobilität und finanziellem Spielraum der Zielgruppe
- Gebrauch einer einfachen Sprache (ohne Fachjargon)
- Bezug zu den Lebenswelten (Settings) der Zielgruppen
- Einbezug von Multiplikatoren/-innen
- Aufbau nachhaltiger Kontakte zu Fachpersonen der Grundversorgung
- Zugang durch aufsuchende, kostenlose Angebote ohne Formalitäten (Anmeldung)
- Partizipation und Einbindung der Zielgruppen bei der Konzeption
- Ausrichtung auf Motivation und Befähigung der Zielgruppen
- Umsetzung durch qualifizierte Fachpersonen
- Vernetzung von Themen und Fachpersonen relevanter Akteure
- Dokumentation und Evaluation des Angebots

Davon ausgehend werden folgende vier übergeordnete Dimensionen für die Walk-in-Beratung abgeleitet, die einen niederschweligen Zugang gewährleisten:

- *Zeitliche Dimension:* Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Wartezeit bis zum ersten Termin
- *Räumliche Dimension:* Nähe der Beratungsstelle zu Wohn- oder Arbeitsort, Erreichbarkeit mit dem öffentlichen Verkehr
- *Inhaltliche Dimension:* Kosten, Art der Beratung, Absicht der Betroffenen, Art des Kontakts (z.B. persönliches Gespräch, Telefon, E-Mail)
- *Soziale Dimension:* Bekanntheit der Beratungsstelle, Anonymität, innere Hürden (z.B. Angst, Überwindung, Hemmungen)

Orientierungsrahmen der WHO

Einen Orientierungsrahmen für die Entwicklung beziehungsweise die Weiterentwicklung von Angeboten für Menschen mit psychischen Erkrankungen bilden die 2021 erschienenen «Leitlinien für gemeindenaher psychosoziale Dienste» der WHO. Die Leitlinien bieten Informationen und Unterstützung für Akteure (u.a. Regierungen, politische Entscheidungsträger, Fachkräfte der Gesundheits- und Sozialfürsorge, Nichtregierungsorganisationen, Organisationen von Menschen mit Behinderungen), die ihr Gesundheitssystem und ihre Angebote für psychische Gesundheit so entwickeln oder umgestalten wollen, dass sie mit internationalen Menschenrechtsstandards in Einklang stehen und letztlich das Leben von Menschen mit psychischen Erkrankungen verbessern. Die Leitlinien enthalten eine ausführliche Beschreibung personenzentrierter und menschenrechtsbasierter Ansätze in der psychischen Gesundheit sowie eine Zusammenfassung von Beispielen für bewährte Verfahren in der ganzen Welt. Sie beschreiben die erforderlichen Verknüpfungen mit den Bereichen Wohnen, Bildung, Beschäftigung und Sozialschutz und stellen Beispiele für integrierte regionale und nationale Netzwerke gemeindenaher psychosozialer Angebote vor. Zudem werden spezifische Empfehlungen und Aktionsschritte für die Entwicklung gemeindenaher psychosozialer Angebote vorgestellt, die die Menschenrechte achten und auf Genesung ausgerichtet sind.

Quelle: WHO (2021): *Guidance on community mental health services: Promoting person-centred and rights-based approaches.*

⁴ Vgl. Weber, Dominik; Hösli, Sabina (2020): *Chancengleichheit in Gesundheitsförderung und Prävention. Bewährte Ansätze und Erfolgskriterien. Kurzversion für die Praxis.* BAG, GFCH. GDK, Bern. S. 14–15.

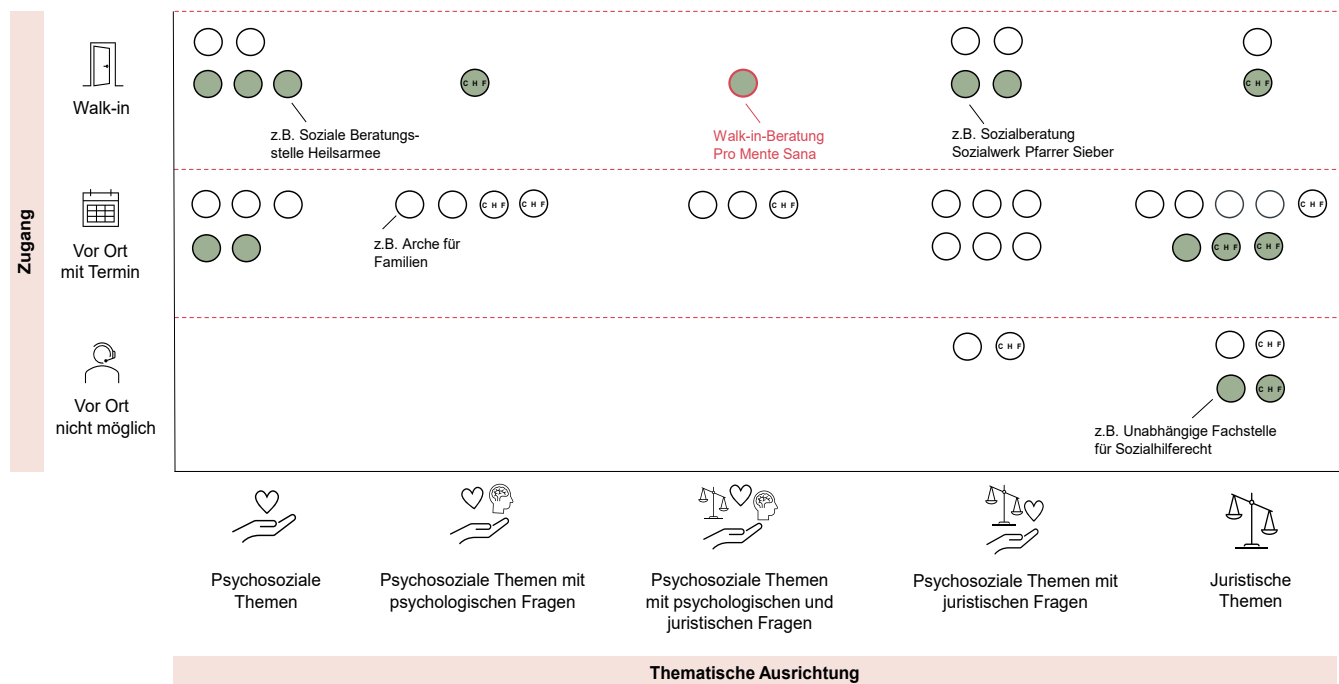
2.3 Bestehende Angebote in der Region Zürich

In der Region Zürich gibt es rund 45 Beratungsangebote für Menschen mit psychosozialen Belastungen und damit im Zusammenhang stehenden juristischen Anliegen – ein Grossteil dieser Angebote befindet sich in den Kreisen 4, 5 und 9 (vgl. Darstellung DA 2 im Anhang). Dies ergab sich aus der Recherche zu den Beratungsangeboten und aus den Gesprächen mit Verantwortlichen bestehender Angebote. Die identifizierten Angebote lassen sich entlang von drei Merkmalen verorten: Zielgruppen, Zugang und thematische Ausrichtung (vgl. Darstellung D 2.2). Dabei ist zu beachten, dass die Übergänge zum Teil fließend sind.

- *Zielgruppen:* Die Angebote richten sich entweder an die breite Bevölkerung oder an eine bestimmte Zielgruppe, wie Migrant*innen, gewaltbetroffene Frauen oder an Personen mit Wohnsitz in der Stadt Zürich. 15 Angebote, inklusive der Walk-in-Beratung, richten sich an die breite Bevölkerung, während sich 30 Angebote nur an spezifische Zielgruppen richten.
- *Zugang:* Die Angebote unterscheiden sich in der Form des Zugangs. Sie können ohne Voranmeldung (d.h. Walk-in-Zugang: 13 Angebote) oder nach vorgängiger Terminvereinbarung aufgesucht werden (26 Angebote). Sechs Angebote bieten keine Vor-Ort-Beratung an. In den meisten Fällen ist die Beratung grundsätzlich oder zumindest die Erstberatung kostenlos. Elf Angebote sind kostenpflichtig – es handelt sich dabei insbesondere um juristische Angebote. Acht dieser kostenpflichtigen Angebote erheben entweder eine Pauschale pro Sitzung oder eine Gebühr pro Stunde oder nach Aufwand, die direkt in Rechnung gestellt wird. Andere kostenpflichtige Angebote rechnen die Kosten direkt über die Krankenkasse ab.
- *Thematische Ausrichtung:* Die Angebote sind thematisch unterschiedlich ausgerichtet. Sie greifen in unterschiedlicher Ausprägung psychosoziale, psychologische und juristische Themen und Fragestellungen auf. Die Mehrheit der Angebote (14) deckt entweder juristische Themen oder psychosoziale Themen mit juristischen Fragestellungen (12 Angebote) ab. Lediglich vier Angebote (inkl. Walk-in-Beratung) behandeln psychosoziale Themen mit psychologischen und juristischen Fragen. Nennenswert ist zudem, dass sich die Walk-in-Beratung auch bei der fachlichen Ausbildung der Berater*innen von den anderen Angeboten unterscheidet. Die Walk-in-Beratung setzt beispielsweise Juristen*innen für juristische Fragestellungen ein, während solche Fragen bei anderen Angeboten überwiegend Sozialberater*innen beantworten.

Die Darstellung D 2.2 zeigt, dass die Angebotslandschaft der Beratungsangebote für Menschen mit psychosozialen Beeinträchtigungen und mit Bedarf an juristischer Beratung in der Region Zürich stark ausdifferenziert ist. Es finden sich zahlreiche Angebote, die sich an spezifische Zielgruppen richten, so zum Beispiel die Zürcher Beratungsstelle für Asylsuchende oder die Sozialberatung des Evangelischen Frauenbunds. Die meisten Angebote können persönlich aufgesucht werden. Während bei vielen dieser Angebote eine vorgängige Terminvereinbarung nötig ist, können einige auch ohne Termin in Anspruch genommen werden (z.B. Sozialberatung Sozialwerk Pfarrer Sieber). Verschiedene Angebote behandeln ausschliesslich psychosoziale Themen (z.B. die soziale Beratungsstelle der Heilarmee Zürich) oder juristische Themen (z.B. die unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht und die Beratungsstelle für Migrations- und Integrationsrecht). Andere Angebote sind auf psychosoziale Themen ausgerichtet und behandeln gleichzeitig juristische Themen (z.B. die Sozialberatung von Pro Senectute) und/oder psychologische Themen, wobei psychologische Fragestellungen oft nicht explizit oder nicht schwerpunktmässig behandelt werden. Schliesslich fällt auf, dass die Walk-in-Beratung der Pro Mente Sana eines von vier Angeboten ist, das psychologische und juristische Themen abdeckt, und dass sie das einzige Angebot ist, bei dem keine Voranmeldung nötig respektive eine Anmeldung nicht möglich ist.

D 2.2: Angebotslandschaft in der Region Zürich



Quelle: Darstellung Interface.

Legende: ● = Angebot richtet sich an die breite Bevölkerung und ist kostenlos; ○ = Angebot richtet sich an eine bestimmte Zielgruppe und ist kostenlos; ● = Angebot richtet sich an die breite Bevölkerung und ist kostenpflichtig; ○ = Angebot richtet sich an eine bestimmte Zielgruppe und ist kostenpflichtig.

2.4 Bedarf an einer Walk-in-Beratung

Wie die Analyse verschiedener Angebote im Raum Zürich zeigt, ist die Walk-in-Beratung der Pro Mente Sana mit ihrem Angebot einzigartig. Sie zeichnet sich dadurch aus, dass sie ohne Termin zugänglich ist (Walk-in-Zugang), sich an die breite Bevölkerung richtet und psychosoziale Themen mit psychologischen und juristischen Fragestellungen behandelt. Kein anderes Angebot im Raum Zürich weist diese Kombination auf. Unter den identifizierten Angeboten finden sich lediglich drei Angebote mit einem ähnlichen thematischen Leistungsbereich (u.a. Beratungsstelle Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft BIF, Ambulatorium Badenerstrasse). Diese Angebote verfügen jedoch weder über einen Walk-in-Zugang, noch richten sie sich an die breite Bevölkerung.

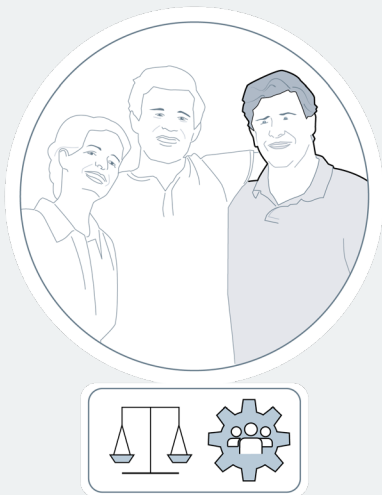
Die Projektverantwortlichen weisen darauf hin, dass die Beratungsgespräche der meisten Angebote im Raum Zürich, die praktische Alltagsunterstützung anbieten, häufig kostenpflichtig sind und häufig weniger lang dauern als diejenige der Walk-in-Beratung – sofern sie denn überhaupt persönliche Gespräche anbieten. Zudem hätten diese Angebote oftmals keine Ressourcen für eine kurzfristige Unterstützung. Der Bedarf an niederschwelliger, schneller und unbürokratischer Unterstützung sei jedoch hoch, insbesondere hinsichtlich rechtlicher Fragen.

Die befragten Fachpersonen schätzen den Bedarf an Beratungsangeboten ebenfalls als hoch ein. Sie bewerten die Walk-in-Beratung mit ihrem niederschweligen, kostenlosen und ohne Termin zugänglichen Angebot als wertvolle Ergänzung zur bestehenden Angebotslandschaft. Für Ratsuchende sei es wichtig, anonym bleiben zu können beziehungsweise keinen grossen administrativen Aufwand betreiben zu müssen, etwa durch eine vorgängige Anmeldung. Ein weiterer Vorteil sei, dass es sich um ein Angebot einer nicht-behördlichen Institution handelt – dies senke die Hemmschwelle zusätzlich. Besonders positiv bewerten die Fachpersonen die Kombination von psychosozialer und juristischer Beratung; dies decke eine wichtige Schnittstelle ab und werde in dieser Form sonst von niemandem angeboten. So würden andere Fachstellen ihre Klienten/-innen häufig an die Walk-in-Beratung weiterverweisen, wenn Fragen aus jenen Themenbereichen auftauchen und sie selbst auf diese Themen nicht spezialisiert seien. Ein weiteres positives Merkmal der Walk-in-Beratung sei, dass durch die Abdeckung beider Themenbereiche die Zielgruppe nicht an eine weitere Fachstelle verwiesen werden müsse, sondern beide Problemstellungen vor Ort besprochen werden können. Dies sei eine Erleichterung für die Zielgruppe, die oft bereits vorbelastet sei und hohe Hürden überwinden müsse, bevor sie Unterstützung suche. Die befragten Fachpersonen sehen es als Chance und als Herausforderung zugleich, im direkten Kontakt und in kurzer Zeit mit der ratsuchenden Person ein Problem einzuschätzen und die nächsten Schritte aufzuzeigen.

Darüber hinaus sehen die befragten Fachpersonen auch im Hinblick auf die geografische Abdeckung einen klaren Mehrwert: Der Standort der Walk-in-Beratung sei optimal, da der Treffpunkt «Nordlicht» teilweise bereits bekannt sei. Dies erleichtere den Zugang zusätzlich. Vergleichbare Angebote befinden sich mehrheitlich im Stadtzentrum, während in Zürich-Affoltern nur wenige ähnliche Angebote bestehen. Gleichzeitig leben in diesem Stadtgebiet überdurchschnittlich viele Haushalte mit tieferem Einkommen, die zunehmend aufgrund steigender Wohnkosten und Wohnraumknappheit aus dem Zentrum in periphere Stadtteile ausweichen müssen. Gerade für einkommensschwache Haushalte ist der kostenlose Zugang ein entscheidender Faktor für die Niederschwelligkeit.

Eine befragte Fachperson zeigt sich kritisch in Bezug auf ein weiteres Angebot wie die Walk-in-Beratung: Es gebe bereits genügend Angebote, die psychosoziale und juristische Themen kombinierten. Zudem habe der Anteil zahlungskräftiger Personen, die nicht auf kostenlose Beratungsangebote angewiesen seien, zugenommen. Andere Befragte wiederum sehen aufgrund der Entstigmatisierung des Themas psychische Gesundheit einen grösseren Bedarf an Angeboten wie die Walk-in-Beratung, da sich mehr Menschen Unterstützung suchen. Einige Fachpersonen sehen seit der Corona-Pandemie insbesondere bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen eine Zunahme des Bedarfs.

Familie Gonzales



Rechtliche Unterstützung für eine Familie im EL-Neubeurteilungsprozess

Angel und Sara Gonzalez sind Mitte 50 und wohnen gemeinsam mit ihrem 26-jährigen Sohn Julian in Zürich. Angel ist seit 15 Jahren arbeitslos, da er ohne Ausbildung und aufgrund seiner geringen Deutschkenntnissen keinen Job findet. Nach all den Jahren fühlt sich Angel ohnmächtig und wertlos und hat resigniert. Sara leidet an einer chronischen und psychischen Erkrankung, weshalb sie nicht arbeiten kann, jedoch eine kleine IV-Rente erhält. Ergänzungsleistungen (EL) zur IV erhält die Familie nur minimal, weil bei der Berechnung davon ausgegangen wird, dass Angel ein Einkommen erzielen könnte. Julian lebt aus diesem Grund noch zu Hause und unterstützt seine Eltern so gut er kann. Er befürchtet, dass sich der gesundheitliche und finanzielle Zustand seiner Eltern weiter verschlechtern würde, sollte er ausziehen. Eine Kollegin, die die prekäre Situation der Familie kennt und weiss, dass diese eine grosse psychische Belastung für alle darstellt, macht Julian auf Pro Mente Sana aufmerksam. Julian findet auf der Website das Angebot der Walk-in-Beratung und kann Angel überzeugen, gemeinsam die Walk-in Beratung aufzusuchen. Sie erhoffen sich, in der Beratung mehr über die Möglichkeiten der finanziellen Existenzsicherung und über eine allfällige Neuberechnung der EL zu erfahren.

Während der Walk-in-Beratung erklärt der Berater, welche Möglichkeiten für die Familie bestehen. Der Berater geht auch den EL-Neubeurteilungsprozess Schritt für Schritt mit Angel und Julian durch. Dank der Orientierungshilfe in der Walk-in-Beratung kann eine Neuberechnung der EL veranlasst werden. Die finanzielle Situation von Familie Gonzalez verbessert sich dadurch merklich und sie kommen nun ohne Unterstützung ihres Sohnes über die Runden. Julian kann sich den Wunsch, in eine eigene Wohnung zu ziehen, erfüllen.

2.5 Einbettung der Walk-in-Beratung in die Pro Mente Sana

Die Stiftung Pro Mente Sana setzt sich für die Förderung und Erhaltung der psychischen Gesundheit der gesamten schweizerischen Bevölkerung ein und vertritt die Interessen von psychisch beeinträchtigten Menschen und ihren Angehörigen. Die Stiftung bietet eine Vielzahl von Dienstleistungen im Bereich der psychischen Gesundheit an. Diese wurden im Zusammenhang mit der Sanierung von Pro Mente Sana angepasst (vgl. Infobox). Darstellung D 2.3 zeigt die Angebote der Pro Mente Sana und wie sich die Walk-in-Beratung, die Personen aus der ganzen Schweiz offensteht, in die Gesamtorganisation einfügt. Die Dienstleistungen lassen sich vier übergeordneten Handlungsfeldern zuordnen: Früherkennung psychischer Beeinträchtigungen (ensa Erste-Hilfe-Kurse für psychische Gesundheit), Interessensvertretung und Beratung von Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, Sensibilisierungs- und Öffentlichkeitsarbeit («Wie geht's dir?») sowie Politische Arbeit. Im Rahmen der Beratung von Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen bietet die Stiftung Beratung für Betroffene, Angehörige und Fachpersonen zu psychosozialen und rechtli-

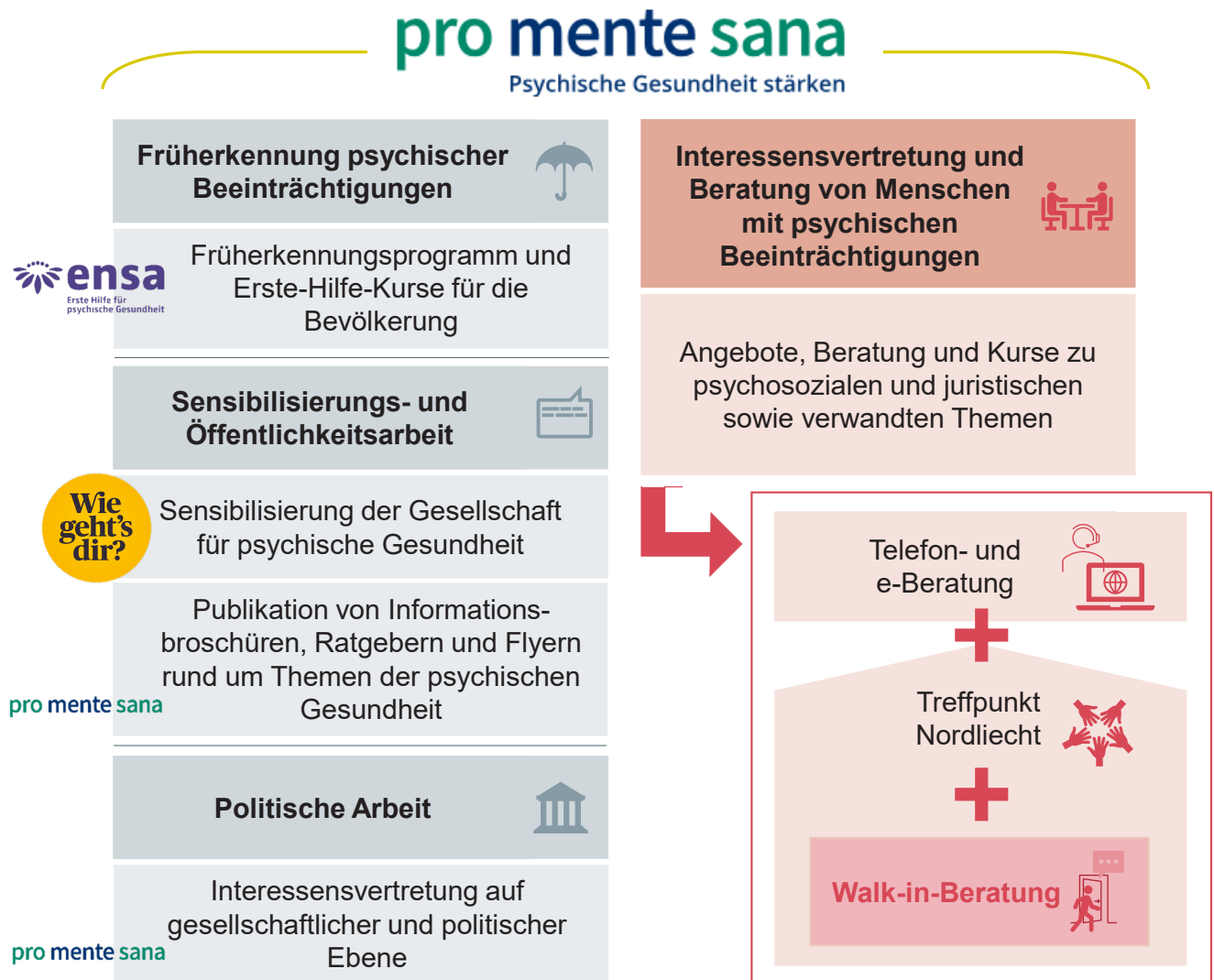
chen Fragen im Zusammenhang mit psychischen Erkrankungen und psychischer Gesundheit. Dies mit dem Ziel, Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen dabei zu unterstützen, ein selbstbestimmtes und gleichberechtigtes Leben zu führen.⁵ Die Beratungen finden überwiegend telefonisch oder online statt. Zusätzlich betreibt Pro Mente Sana mit dem Treffpunkt «Nordlicht» in Zürich einen niederschweligen, geschützten Begegnungsort für Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung. Als Reaktion auf den im Rahmen der telefonischen Beratungen und der e-Beratungen vermehrt geäußerten Wunsch nach einer persönlichen und interdisziplinären Beratung hat Pro Mente Sana im September 2023 als Ergänzung zu den bestehenden Beratungsangeboten die Walk-in-Beratung als Pilotprojekt lanciert. Im Konzept war ursprünglich vorgesehen, je eine Walk-in-Beratung in Zürich und eine in Bern aufzubauen. Im Zusammenhang mit der Sanierung der Pro Mente Sana wurde jedoch auf den zweiten Standort in Bern verzichtet.

Sanierung der Pro Mente Sana

Nach Jahren finanzieller Herausforderungen hat Pro Mente Sana im Herbst 2022 beschlossen, mit Unterstützung einer externen Beratungsfirma eine Sanierung der Stiftung durchzuführen, um die finanzielle Stabilität wiederherzustellen. Zu diesem Zweck hat Pro Mente Sana die Struktur, die Strategie und die Angebote optimiert. Unter anderem wurde eine Fokussierung auf finanzierbare und ertragsbringende Angebote vorgenommen. Im Zentrum stehen die psychosozialen und juristischen Beratungen, die ensa Erste-Hilfe-Kurse für psychische Gesundheit und die Kampagne «Wie geht's dir?». Die Seminare «Recovery-Wege-Entdecken» wurden an Partnerorganisationen übergeben, die eine noch breitere Wirkung erzielen können. Zudem wurden interne Projekte vorangetrieben (z.B. Automatisierung ausgewählter Kernprozesse) und Personalkosten reduziert. Nach der Sanierung der Stiftung bis Ende 2024 steht in den folgenden Jahren die Konsolidierung der Stiftung im Vordergrund. Für diese Phase wurde die Strategie «Zukunft Pro Mente Sana 2024–2026» entwickelt, die den wichtigen Übergang zu einer finanziell tragfähigen Stiftung zum Ziel hat.

Quellen: Pro Mente Sana: *Jahresbericht 2023. Aktiv für die psychische Gesundheit: Fokussierung unserer Angebote*; Pro Mente Sana: *Strategie 2024–2026: Zukunft Pro Mente Sana*, Zugriff am 15.6.2025.

⁵ Pro Mente Sana, *Webseite Wofür wir stehen, unsere Mission*, Zugriff am 15.6.2025.



Quelle: Darstellung Interface, auf Grundlage der Website von Pro Mente Sana.

3. Erfahrungen mit der Walk-in-Beratung

Die Walk-in-Beratung wurde von den Projektverantwortlichen sorgfältig konzipiert. Der Projektstart ist gelungen. Es zeigen sich aber auch Herausforderungen in der Umsetzung und in der Verstetigung des Angebots.

3.1 Konzept der Walk-in-Beratung

Die Walk-in-Beratung ermöglicht eine flexible, interdisziplinäre persönliche Beratung vor Ort, die ohne Terminvereinbarung zugänglich ist. Ziel der Beratung ist es, eine erste Situationsanalyse vorzunehmen und den Ratsuchenden konkrete Handlungsoptionen aufzuzeigen. So sollen Krisen in einer frühen Phase erkannt und schwerwiegende Verläufe verhindert werden. Durch die Kombination von psychosozialer und juristischer Beratung findet eine umfassende Betrachtung der Situation der Ratsuchenden aus verschiedenen Perspektiven statt. Dies ermöglicht gut abgestimmte Lösungsansätze, die den Bedürfnissen und Ressourcen der betroffenen Personen entsprechen. Die Beratung soll den Betroffenen helfen, psychosoziale und juristische Fragen im Zusammenhang mit ihrer Erkrankung besser zu verstehen und konkrete Handlungsstrategien abzuleiten (Empowerment/Autonomie). Sind Fälle sehr komplex oder bedürfen sie weiterer rechtlicher Abklärungen, können weitere Beratungsangebote der Pro Mente Sana in Anspruch genommen werden.

Die Walk-in-Beratung ist entsprechend den vier Dimensionen ausgestaltet, die gemäss GFCH und dem BAG für einen niederschweligen Zugang massgebend sind (vgl. Abschnitt 2.2):

– *Zeitliche Dimension:* Die Walk-in-Beratung ist ohne Voranmeldung an zwei Vormittagen pro Woche zugänglich. In der Regel entstehen für Ratsuchende keine oder nur geringe Wartezeiten. Bereits beim Eintreffen werden sie durch die anwesenden Freiwilligen empfangen, was den Einstieg erleichtert

und allfällige Wartezeit überbrücken hilft. Nur vereinzelt mussten Ratsuchende bisher aufgrund mangelnder Kapazitäten auf einen Folgetag verwiesen werden. Eine Einschränkung besteht lediglich darin, dass aktuell keine Beratungen am Nachmittag angeboten werden.

– *Räumliche Dimension:* Die Walk-in-Beratung findet in den Räumlichkeiten des Treffpunkts «Nordlicht» statt, jedoch ausserhalb der Betriebszeiten der übrigen «Nordlicht»-Aktivitäten. Dies, damit der geschützte und vertraute Rahmen des Treffpunkts «Nordlicht» durch die Beratungen nicht gestört wird. Der Standort des «Nordlicht» und damit derjenige der Walk-in-Beratung befindet sich im Glaubtenareal im Zürcher Stadtkreis 11, inmitten eines Wohnquartiers gelegen und gut mit dem öffentlichen Verkehr erreichbar.

– *Inhaltliche Dimension:* Die Beratungsleistung ist kostenlos und kann ohne Voranmeldung in Anspruch genommen werden. Damit ergänzt die Walk-in-Beratung die bestehende Telefonberatung und das Online-Angebot der Pro Mente Sana. Die persönliche Beratung vor Ort ist – im Gegensatz zur Telefonberatung – insbesondere für Personen geeignet, die den direkten Kontakt benötigen, um Vertrauen aufzubauen etwa aufgrund von Sprachbarrieren, Unsicherheiten oder emotionaler Belastung. Ebenso lassen sich Fragen zu Dokumenten im persönlichen Gespräch meist effizienter klären. Zudem eignet sich die persönliche Beratung vor Ort für Ratsuchende, die eine Begleitperson mitnehmen möchten, beispielsweise Mitbetroffene oder Angehörige. Ein zentraler Erfolgsfaktor ist, dass die Walk-in-Beratung sowohl psychosoziale als auch juristische Fragestellungen abdeckt, da diese beiden Bereiche



Abb. 3
Einrichtung des neuen «Nordlicht» Standorts im
Glaubtenareal

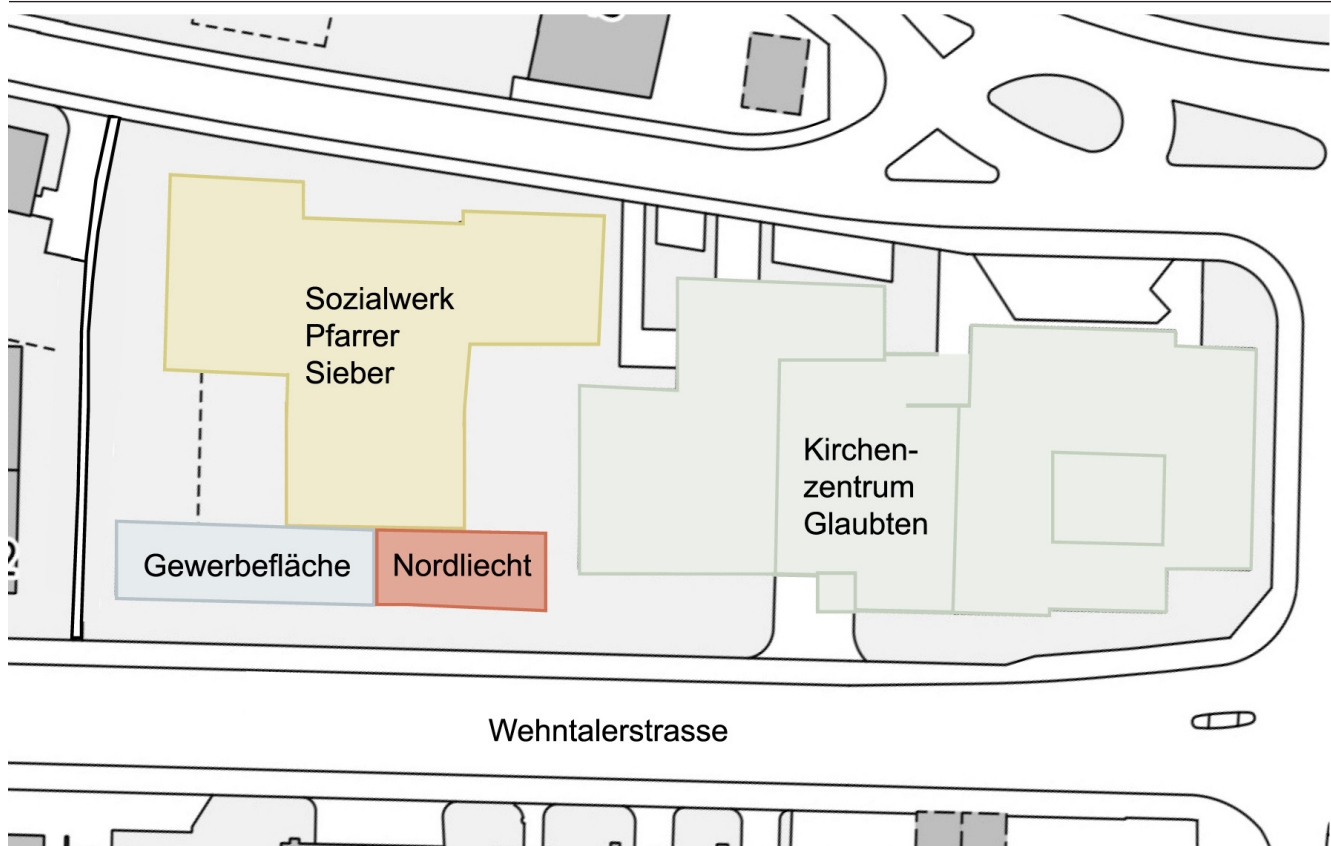
im Alltag vieler Betroffener eng miteinander verknüpft sind. Die Beratungsthemen sind sehr vielfältig und breit. Beispielsweise können Beratungen mit juristischen Fragestellungen auch das Mietrecht, Familienrecht, Erbrecht oder Betreibungen betreffen. In der Beratung wird auf die verschiedenen Anliegen eingegangen und entsprechend den Bedürfnissen der Ratsuchenden gehandelt – dies beinhaltet auch die Triage an andere Fachstellen und die Sensibilisierung für weitere Unterstützungsangebote. Die thematische Offenheit und der interdisziplinäre Ansatz entsprechen den komplexen Lebenslagen der Zielgruppen.

- *Soziale Dimension:* Die Integration der Walk-in-Beratung in die teilweise bereits vertrauten Strukturen des «Nordlicht» trägt sowohl zur Bekanntheit als auch zur Niederschwelligkeit bei. Die nicht-institutionelle wohnzimmerähnliche Atmosphäre vermittelt Sicherheit und erleichtert dadurch den Zugang. Für Aussenstehende ist zudem nicht unmittelbar erkennbar, dass es sich um ein Beratungsangebot handelt, wodurch Stigmatisierung vermieden werden kann. Dadurch können Hemmschwellen reduziert werden – insbesondere für Personen mit negativen Erfahrungen im Kontakt mit Behörden oder sozialen Institutionen. Die Beratung kann zudem anonym und ohne Angabe persönlicher Daten in Anspruch genommen werden.

3.2 Dienstleistungen und Standort

Die Walk-in-Beratung findet jeweils am Dienstag und Freitag von 9 bis 12 Uhr statt. In diesem Zeitraum steht die Beratung im Treffpunkt «Nordlicht» allen Betroffenen und Angehörigen, einzeln oder gemeinsam, ohne Voranmeldung und kostenlos zur Verfügung. Die Ratsuchenden werden von einer freiwilligen Person im «Wohnzimmer» des Treffpunkts «Nordlicht» in Empfang genommen. Anschliessend findet die Beratung mit Fachpersonen aus dem psychosozialen respektive juristischen Bereich in einem separaten Raum, der an das Wohnzimmer angrenzt, statt. Eine Beratung dauert maximal 45 Minuten.

Der Treffpunkt «Nordlicht» befand sich bis Mitte Mai 2024 an der Nordstrasse 198 in Zürich-Wipkingen. Weil die Liegenschaft saniert wurde, ist das «Nordlicht» – und damit auch die Walk-in-Beratung – im Februar 2025 in das Glaubtenareal in Neuaffoltern umgezogen. In der Übergangszeit zwischen Mitte Mai 2024 und Anfang Februar 2025 wurde die Walk-in-Beratung auf der Geschäftsstelle der Pro Mente Sana angeboten. Der Treffpunkt «Nordlicht» fand in dieser Zeit an verschiedenen Standorten statt.

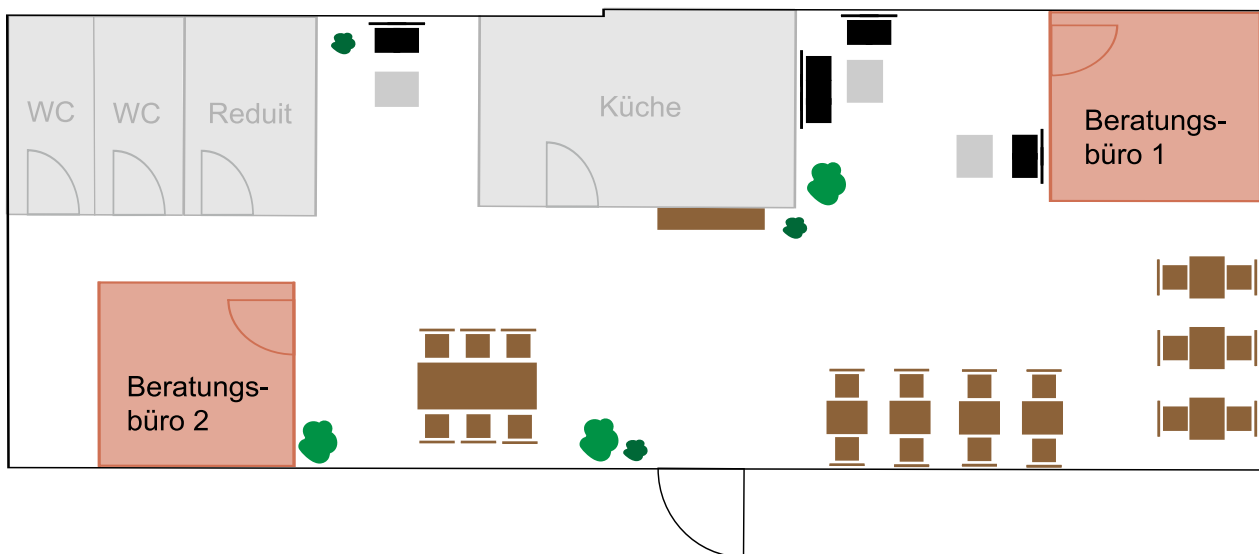


Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Angaben von glaubten-areal.ch, Stadtplan Stadt Zürich und Pro Mente Sana.

Auch wenn sich das «Nordlicht» am früheren Standort in Zürich-Wipkingen bewährt und als geeigneter Ausgangspunkt für den Start der Walk-in-Beratung erwiesen hat, bietet der neue Standort aus Sicht der befragten Verantwortlichen verschiedene Vorteile:

- Erstens sind die neuen *Räumlichkeiten* mit 160 Quadratmeter *fast doppelt so gross* wie vorher. Dadurch bieten die Räumlichkeiten mehr Platz für den Empfang der Ratsuchenden. Zudem stehen nun zwei Räume für Beratungen zur Verfügung, wodurch die seit dem Wechsel in die Geschäftsstelle der Pro Mente Sana eingeführten parallelen Beratungen weitergeführt werden können. Zuvor stand der Walk-in-Beratung im Treffpunkt «Nordlicht» nur ein Beratungsraum und keine zusätzlichen Büroräumlichkeiten zur Verfügung. Einer dieser Räume jedoch ist immer noch nicht optimal für die Beratungen geeignet, weil er vorwiegend als Büro eingerichtet ist und ursprünglich nicht für diesen Zweck vorgesehen war.
- Zweitens wird der neue Standort auch aufgrund seiner *modernerer Ausstattung* positiv bewertet. Die technischen Einrichtungen funktionieren zuverlässig, was den Ablauf der Beratungen erleichtert. Darüber hinaus profitiert insbesondere das «Nordlicht» von der Zusammenarbeit mit der Küche und Hauswirtschaft des Sozialwerks Pfarrer Sieber. Die Mitarbeitenden der Walk-in-Beratung müssen zudem keine Reinigungsarbeiten mehr übernehmen, was eine klare Entlastung darstellt und mehr Raum für die eigentlichen Kernaufgaben schafft.
- Drittens befindet sich der neue Standort an einer *belebten Strasse* und verfügt über ein grosses Schaufenster, wodurch das «Nordlicht» und damit auch die Walk-in-Beratung deutlich sichtbarer sind als zuvor. Ebenfalls befinden sich mehrere Bushaltestellen in unmittelbarer Nähe des Standorts. Bedenken, dass frühere Besucher/-innen das «Nordlicht» nicht mehr finden würden, haben sich nicht bestätigt. Vielmehr hat der Standortwechsel dazu geführt, dass auch neue Personen aus dem Quartier auf das Angebot aufmerksam wurden. Das neue Quartier ist zudem soziodemografisch anders geprägt: Es weist gemäss Steuerdaten 2022⁶ einen überdurchschnittlich hohen Anteil an Haushalten mit tieferem Einkommen auf. Nach Einschätzung der befragten Verantwortlichen entspricht die Quartierbevölkerung damit stärker der Zielgruppe der Walk-in-Beratung. Personen aus diesem Umfeld seien tendenziell häufiger darauf angewiesen, dass das Beratungsangebot kostenlos ist.

⁶ Stadt Zürich, Statistik Stadt Zürich, [Webseite Steuerbares Einkommen nach Stadtkreis, 2022](#); [Webseite Steuerbares Vermögen nach Stadtkreis, 2022](#), Zugriff am 15.6.2025.



Wehtalerstrasse 400

Quelle: Darstellung Interface.

Die befragten Verantwortlichen der Walk-in-Beratung sind mit der ursprünglichen Konzeption des Angebots und mit der bisherigen Umsetzung grundsätzlich zufrieden. Dennoch sind aus ihrer Sicht Anpassungen des Konzepts denkbar. Bereits früh in der Projektphase wurde über mögliche Anpassungen des Konzepts diskutiert und teilweise bereits umgesetzt:

- *Buchung von Beratungszeitfenstern:* Um zu vermeiden, dass Ratsuchende lange Wartezeiten in Kauf nehmen müssen oder gar aus Kapazitätsgründen abgewiesen werden müssen, wurde diskutiert, ob es künftig möglich sein sollte, einen Beratungstermin zu buchen. Die Projektverantwortlichen entschieden sich jedoch dagegen. Einerseits mussten bislang nur wenige Ratsuchende abgewiesen werden, andererseits soll allen Ratsuchenden weiterhin ein gleichermassen niederschwelliger Zugang offenstehen – unabhängig von ihren digitalen Kompetenzen oder organisatorischen Ressourcen.
- *Erweiterung der Öffnungszeiten:* Zurzeit werden die Öffnungszeiten des Angebots als ausreichend eingeschätzt, da die Nachfrage gut abgedeckt werden kann. Dennoch werden Erweiterungen der Öffnungszeiten diskutiert – insbesondere Öffnungszeiten am Nachmittag, am Abend oder am Samstag. Ebenso wird geprüft, ob statt an zwei künftig an drei Tagen Beratungen stattfinden sollen, jeweils mit unterschiedlichen Schwerpunkten (psychosozial, juristisch oder interdisziplinär).
- *Dauer der Beratung:* An den ursprünglich konzipierten 45 Minuten pro Beratung wird weiterhin festgehalten und von einer Verkürzung abgesehen. Aus Sicht der Verantwortlichen ist es wesentlich, Ratsuchenden ausreichend Zeit einzuräumen, insbesondere wenn sie unter psychischen Belastungen leiden. Die Ratsuchenden anzuhören ist aus

Sicht der Befragten entscheidend für die Beratungsbeziehung und somit auch für den Erfolg der Beratung. Zu straffe Beratungen könnten kontraproduktiv sein, da das Ziel darin bestehe, positive Veränderungen herbeizuführen. Darüber hinaus seien die Anliegen oft komplex, vielfältig und erstreckten sich über verschiedene Bereiche, was eine vertiefende Auseinandersetzung erfordere. Bei Bedarf und sofern keine anderen Ratsuchenden warten, könne die Beratung auch über die reguläre Beratungsdauer hinaus durchgeführt werden.

- *Notwendigkeit von interdisziplinären Beratungen:* Die generelle Durchführung von interdisziplinären Beratungen – sogenannte Doppelberatungen mit zwei Beratern/-innen gleichzeitig – wurde kritisch hinterfragt. Interdisziplinäre Beratungen sind insbesondere sinnvoll, wenn tatsächlich mehrere Fachbereiche betroffen sind. Doppelberatungen würden zwar einen intensiven Erfahrungsaustausch unter den Fachpersonen ermöglichen und den Ratsuchenden Wertschätzung vermitteln, jedoch auch mehr Ressourcen benötigen. Daher werden seit dem Umzug an die Geschäftsstelle, wo mehrere Beratungsräume zur Verfügung standen, auch zwei Beratungen gleichzeitig durchgeführt. Beim Empfang werden die Ratsuchenden gefragt, worin das Anliegen besteht. Basierend darauf wird beurteilt, welche Beratung prioritär notwendig ist. Falls sich während der Beratung zeigt, dass zusätzliche Expertise im anderen Themenbereich erforderlich ist, wird eine entsprechende Fachperson hinzugezogen. Dies ermöglicht eine flexible Beratung und ist kostengünstig.
- *Rolle der Freiwilligen:* Im Zusammenhang mit möglichen konzeptionellen Anpassungen der Walk-in-Beratung wird zudem die Rolle der Freiwilligen diskutiert. Der hohe Aufwand für die Einarbeitung und die Schulung, kurzfristige



Abb. 4
Beratungszimmer 1 der
Walk-in-Beratung im
«Nordlicht»

Absagen der Freiwilligen und der dadurch entsprechend hohe Koordinations- und Planungsbedarf stellen für die Verantwortlichen eine grosse Herausforderung dar. Da derzeit bei Ausfällen bereits auf interne Mitarbeitende zurückgegriffen wird, wird geprüft, ob künftig nur noch auf interne Mitarbeitende gesetzt werden soll. Parallel dazu gibt es jedoch auch Überlegungen dahingehend, das Anforderungsprofil für Freiwillige zu überarbeiten, um die Unterstützung der Berater/-innen zu stärken und die Bedürfnisse der Ratsuchenden noch gezielter zu berücksichtigen.

- *Standort bei der Geschäftsstelle:* Im Zusammenhang mit den operativen Herausforderungen mit den Freiwilligen und der eventuellen Änderung ihrer Rolle macht sich Pro Mente Sana auch Gedanken zu einem Standortwechsel der Walk-in-Beratung. Die Nutzung der Geschäftsstelle als Standort in der Übergangsphase zwischen Nordstrasse und Glaubtenareal habe gezeigt, dass die «Wohnzimmeratmosphäre» nicht ausschlaggebend für die Nutzung des Angebots gewesen sei. Zusätzlich hätten weitere Berater/-innen flexibel und spontan für eine Beratung eingesetzt werden können, falls die zuständigen Personen besetzt waren oder ausfielen. Zudem könnten die Berater/-innen effizienter an ihren eigenen Arbeitsplätzen arbeiten, wenn gerade keine Ratsuchenden vor Ort seien. Diese Möglichkeiten würden zur Kosteneffizienz der Beratung beitragen.

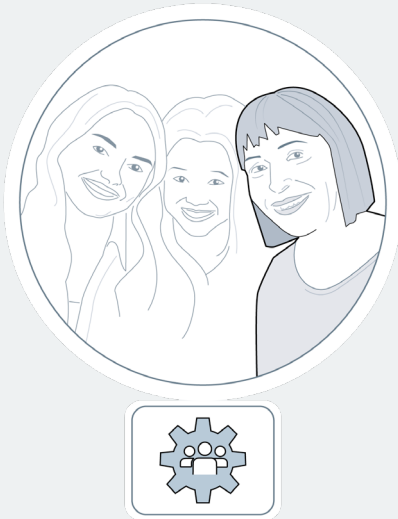
3.3 Personelle Ressourcen

Für die Walk-in-Beratungen stehen rund 50 Stellenprozente zur Verfügung. Das Team ist vielseitig und interdisziplinär aufgestellt. Es besteht aus vier Juristen/-innen und fünf psychosozialen Beratern/-innen. Vier der fünf psychosozialen Beratungspersonen verfügen über eine pflegerische Ausbildung, eine Person kommt aus dem Personalwesen. Alle fünf

Personen verfügen zusätzlich über spezifische Weiterbildungen in der psychosozialen Beratung. Darüber hinaus bringt eine Person zusätzlich Expertenwissen aus eigener Erfahrung mit. Die Berater/-innen sind regulär bei der Pro Mente Sana angestellt und übernehmen auch andere Aufgaben (z.B. Schichtplanung, Schulung und Rekrutierung von Freiwilligen, Einsatz im «Nordlicht»). Während der Öffnungszeiten sind jeweils eine Beraterin/ein Berater mit juristischem und eine Beraterin/ein Berater mit psychosozialen Hintergrund anwesend. Das Team wird von fünf Freiwilligen unterstützt. Die Freiwilligen wurden von den Verantwortlichen der Walk-in-Beratung geschult. Sie empfangen die Ratsuchenden im «Nordlicht», erteilen ihnen erste Informationen, verteilen Flyer und sind für die zeitliche Planung der Beratungen zuständig.

Die *Verantwortlichen der Walk-in-Beratung* schätzen die personellen Ressourcen als ausreichend ein. Durch die Beratungen zu zweit oder durch den informellen Austausch zwischen den Beratungsgesprächen würden die Berater/-innen voneinander lernen, indem sie ihre jeweiligen Hintergründe teilen – beispielsweise würden diejenigen mit einem psychosozialen Hintergrund juristisches Wissen erwerben und umgekehrt. Sowohl die Berater/-innen als auch die Freiwilligen müssen aus Sicht der Verantwortlichen eine gewisse Offenheit und eine emphatische Grundhaltung zu psychischer Erkrankung mitbringen sowie idealerweise bereits über ein Grundwissen zur Angebotslandschaft verfügen. Gleichzeitig sei es zentral, dass sie sich von der Problemlast der Ratsuchenden abgrenzen können. Darüber hinaus sollten sie in der Lage sein, sich eigenständig anderweitig zu beschäftigen, wenn keine Ratsuchenden vorbeikommen.

Hilda, 49 Jahre







Orientierungshilfe für die Mutter einer jungen Frau mit Psychose-Erfahrung

Hilda ist alleinerziehend und lebt mit ihren zwei Töchtern in Affoltern. Ines, die ältere der beiden Töchter, ist 22 Jahre alt und litt als Jugendliche an einer Psychose. Seit Ines das Studium begonnen hat, zieht sie sich wieder vermehrt in ihr Zimmer zurück und nimmt weniger am Familienleben teil, worunter auch die jüngere Schwester leidet. Ines hat vor Beginn des Studiums erzählt, dass sie Angst davor habe, keine Freunde zu finden und den Anschluss zu anderen Studierenden zu verpassen. Hilda vermutet, dass dies der Grund für Ines' zunehmende Isolation ist. Hilda fühlt sich hilflos, weil ihre Tochter sich nicht auf Gespräche einlässt und ist besorgt, dass Ines wieder in eine Psychose rutschen könnte.

Auf dem Weg zum Einkaufen kommt Hilda am Treffpunkt «Nordlicht» vorbei und sieht das Angebotsschild der Walk-in-Beratung. Spontan entscheidet sie sich, in die Beratung zu gehen. In der Beratung wird deutlich, dass Hilda viele Sorgen hat, da zum einen Ines skeptisch gegenüber Medikamenten ist und zum anderen die Familie bereits schlechte Erfahrungen mit einer Psychiatrie gemacht hat. Die Beraterin bespricht mit Hilda mögliche Vorgehensweisen sowie Kommunikationsmöglichkeiten, um ein Gespräch mit Ines aufzubauen. Sie informiert sie zudem über alternative Unterstützungsmöglichkeiten, wie Angehörigen-Anlaufstellen, Trialog und Peerberatung. Auch Themen wie Stigmatisierung, Psychopharmaka und die Wichtigkeit verlässlicher Beziehungen werden besprochen – so fühlt sich Hilda gestärkt für ein Gespräch mit Ines.

In einer Folgeberatung erscheint Hilda gemeinsam mit Ines. Ines hat einen sehr offenen und reflektierten Umgang mit ihrer Erkrankung. Sie nimmt wieder Medikamente und äussert den Wunsch, sich mit anderen Betroffenen auszutauschen. Die Beraterin kann im Gespräch aufzeigen, was auf einem Genesungsweg unterstützend sein kann, und hilft Ines bei der Suche nach einer Peer-Person.

D 3.3: Aufwand und Ertrag der Walk-in-Beratung (in Schweizer Franken)

Aufwand 		2023 (September bis Dezember)	2024 (Januar bis Dezember)	2025 (Budget Januar bis Dezember)	2026 (Budget Januar bis Dezember)
	Personalaufwand	29'300	79'100	86'200	62'000
	Sachaufwand	22'700	28'200	37'900	10'000
	<i>Kommunikations- und Verwaltungskosten</i>	<i>6'100</i>	<i>12'600</i>	<i>14'600</i>	12'700
	Total Aufwand	58'100	119'900	138'700	84'700
		316'700			
Ertrag 	Förderbeitrag Age-Stiftung			250'000	Beitrag Stadt Zürich (60%) 50'820
	Beitrag Stiftung für psychosomatische ganzheitliche Medizin			10'000	
	zweckgebundene Spenden zugunsten Pro Mente Sana Nordlicht			4'000	Weitere Spenden (40%) 33'880
	zweckgebundene Spenden zugunsten Pro Mente Sana Beratungsfonds			19'000	
	Total Erträge September 2023 bis Dezember 2025			283'000	Total Ertrag 84'700
	Differenz Aufwand und Ertrag			33'700	–
Aufwand pro Beratung 	~ 550 Franken (bej jährlich 225 bis 250 Beratungen)				~ 350 Franken (bej jährlich 250 Beratungen)

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Angaben der Pro Mente Sana, Mai 2025.

Legende: Rot und Kursiv: Durch den Ertrag nicht gedeckte Kosten.

Die befragten Freiwilligen sehen die Arbeit bei der Walk-in-Beratung als eine sinnstiftende und erfüllende Abwechslung zu ihrem gewohnten beruflichen Alltag. Darüber hinaus sei die Freiwilligenarbeit lehrreich und biete eine Möglichkeit, ihre Zivilcourage zu stärken. Zu Beginn hatten sie jedoch teilweise Mühe, sich ausreichend abzugrenzen, konnten dies aber mit der Zeit und dank der Unterstützung der Berater/-innen erlernen. Sie schätzen zudem die flexible Einsatzplanung und die Möglichkeit vor Ort private Aufgaben zu erledigen, wenn keine Ratsuchenden vorbeikommen.

3.4 Finanzierung

Bereits Mitte 2022 startete die Pro Mente Sana das Fundraising für das Projekt «Walk-in-Beratung». Die Age-Stiftung und die Stiftung für psychosomatische ganzheitliche Medizin haben 260'000 Franken für das Pilotprojekt gesprochen (vgl. Darstellung D 3.3). Zusätzlich konnten zweckgebundene Spenden, die von anderen Förderstiftungen für das «Nordlicht» und für den Beratungsfonds von Pro Mente Sana gesprochen wurden, zur Finanzierung der Walk-in-Beratung verwendet werden.

Dem Ertrag gegenüber steht ein jährlicher Gesamtaufwand von knapp 120'000 Franken (2024), der sich aus Personal-, Sach- sowie Kommunikations- und Verwaltungskosten zusammensetzt. Die Personalkosten sind jeweils der grösste Aufwandsposten. Die effektive Beratungstätigkeit der zwei

Fachpersonen, die an zwei Halbtagen pro Woche jeweils vier Stunden (3 Std. Beratung und 1 Std. Vor- und Nachbereitung) vor Ort sind, machen drei Viertel dieses Aufwands aus. Die Qualitätssicherung (Intervisionen, Supervisionen) und die Projektleitung, (Planung und Koordination Freiwillige, Mittelbeschaffung, Reporting Folgefinanzierung) machen ein Viertel des Aufwands aus.

Werden Aufwand und Ertrag einander gegenübergestellt, zeigt sich, dass die Erträge in den Jahren 2023 bis 2025 nicht ausreichen, um den Aufwand vollständig zu decken. Es wird ein Defizit in Höhe von 33'700 Franken entstehen. Insbesondere die Kommunikations- und Verwaltungskosten müssen von Pro Mente Sana gedeckt werden. Durch die Eigenleistung von Pro Mente Sana kann jedoch sichergestellt werden, dass das Angebot bis Ende Jahr 2025 und nicht nur bis Mai – wie ursprünglich im Projekt vorgesehen – aufrechterhalten werden kann.

Wird der Aufwand pro Beratung berechnet, ergibt sich folgendes Bild: Bei 225 Beratungen betragen die Vollkosten rund 550 Franken pro Beratung. Die Vollkosten berücksichtigen neben der rund 45-minütigen Beratung auch die erforderliche Vor- und Nachbereitung sowie projektbezogene Tätigkeiten. Daraus ergibt sich ein durchschnittlicher Gesamtaufwand von 3,5 Stunden pro Beratung, was Kosten von rund 160 Franken pro Stunde entspricht. Im Vergleich dazu kosten Beratungen

D 3.4: Anzahl Walk-in-Beratungen September 2023 bis Juni 2025



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Erhebung von Pro Mente Sana, Stand Juni 2025.

ähnlicher Angebote – wie die Beratungen des AOZ PsychoSozialen Diensts oder des Vereins Rechtsauskunft Anwaltskollektiv (vgl. Darstellung DA 2 im Anhang) – 140 bis 150 Franken pro Stunde. Geht man davon aus, dass dort den Ratsuchenden nur die effektive Beratungszeit verrechnet wird, erscheinen die Kosten der Walk-in-Beratung angemessen. Ein direkter Vergleich ist jedoch nur eingeschränkt möglich, da bei diesen beiden Angeboten lediglich die verrechneten Tarife, nicht aber die tatsächlichen Vollkosten bekannt sind.

Für die Weiterführung des Projekts nach Abschluss der Pilotphase geht Pro Mente Sana von einem Gesamtaufwand von 84'700 Franken pro Jahr aus – entsprechend würden auch die Vollkosten pro Beratung auf 350 Franken sinken. Der geringere Aufwand ergibt sich insbesondere dadurch, dass der in den Personalkosten enthaltene Aufwand für Projektentwicklung reduziert wird und bei den Sachkosten die Kosten für die Evaluation wegfallen. Noch offen ist die Frage, wie das Projekt nach Abschluss der Pilotphase Ende 2025 finanziert werden kann. Die Projektverantwortlichen wünschen sich eine anteilmässige Pilotfinanzierung der Stadt Zürich, sodass das Projekt im Idealfall nach dieser Pilotphase in die Regelfinanzierung überführt werden kann.

Gemäss den Projektverantwortlichen sind die Doppelberatungen sehr kostenintensiv, weshalb mittlerweile auch zwei Beratungen parallel geführt werden. Ebenso ergeben sich Effizienz-

gewinne, wenn eine Beratungsperson sowohl zu psychosozialen als auch zu juristischen Themen Auskunft geben kann. Von Vorteil sei zudem, dass die Berater/-innen bei Pro Mente Sana angestellt sind und anderen Tätigkeiten im Rahmen ihrer Anstellung bei der Pro Mente Sana nachgehen können, wenn keine Beratungen stattfinden. Dies entlastet das Budget der Walk-in-Beratung. Des Weiteren trägt die ehrenamtliche Tätigkeit der Freiwilligen zur Entlastung des Projektbudgets bei, wenngleich der Aufwand für die Ausbildung und Koordination der Freiwilligen nicht zu unterschätzen ist. Je etablierter die Freiwilligen sind, desto geringer fällt dieser Aufwand jedoch aus.

3.5 Nutzung des Angebots

Vom Projektstart Mitte September 2023 bis Ende Juni 2025 wurden an 165 Halbtagen 445 Beratungen mit rund 516 Ratsuchenden (inkl. Bezugspersonen) durchgeführt. An 40 Tagen fand eine Beratung statt. An 37 Tagen wurden zwei und an 85 Tagen drei oder mehr Beratungen durchgeführt. An drei Tagen im Herbst 2024 kamen keine Ratsuchenden in die Walk-in-Beratung (vgl. Darstellung D 3.4). Bisher kam es nur selten vor, dass Ratsuchende aufgrund fehlender Kapazitäten abgewiesen werden mussten. In der Regel war es diesen Personen möglich, am nächsten Beratungstag vorbeikommen. Vereinzelt kam es zudem vor, dass Ratsuchende ausserhalb der Öffnungszeiten eine Beratung in Anspruch nehmen wollten, was jedoch nicht möglich war.

Gemäss Konzept ist das Projekt erfolgreich, wenn rund 20 bis 25 Beratungen pro Monat stattfinden. Dies entspricht bei möglichen 32 Beratungen pro Monat (4 Beratungen pro Halbtage \times 2 Halbtage pro Woche \times 4 Wochen) einer durchschnittlichen Auslastung von 60 bis 80 Prozent. Die effektiven Nutzungszahlen zeigen, dass dieses Ziel in zehn der 22 Monaten Projektlaufzeit erreicht werden konnte. In weiteren sechs Monaten betrug die Auslastung mehr als 50 Prozent. Dabei ist anzumerken, dass in einzelnen Monaten, beispielsweise September 2023, Dezember 2023 oder Februar 2024, weniger Beratungstage stattgefunden haben. Seit September 2024 ist ein deutlicher Anstieg der Beratungen zu verzeichnen. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass seither auch mehrere Beratungen parallel durchgeführt werden.

Die Ratsuchenden sind mehrheitlich durch die Angebote von Pro Mente Sana auf das neue Beratungsangebot aufmerksam geworden («Nordlicht»: 13%, andere Angebote/Website: 18%). Am zweithäufigsten wurden die Ratsuchenden durch eigene Recherchen im Internet (31%) oder durch andere Angebote und Institutionen (z.B. Sozialdienste, Spitex, Psychiater/-in, Behörden, Arbeitgeber) auf das Angebot aufmerksam (18%). Weniger häufig haben die Ratsuchenden durch ihr Umfeld (11%) von der Walk-in-Beratung erfahren.

Die *befragten Verantwortlichen* beurteilen die Auslastung der Walk-in-Beratung als gut. Insbesondere zu Beginn sei die Auslastung eher schwankend gewesen, was unter anderem darauf zurückzuführen sei, dass vor der Eröffnung nur wenig Werbung für das Angebot gemacht worden sei. Die Information und Werbung sei im Wesentlichen über die Website und die Kommunikationskanäle von Pro Mente Sana sowie über das «Nordlicht» vor Ort gelaufen. Zusätzlich wurden Flyer per E-Mail an ausgewählte Institutionen versandt. Einige Institutionen haben den Flyer wiederum über ihre Informationskanäle (z.B. Newsletter) gestreut. Dennoch zeigte sich in der ersten Gesprächsrunde mit den Fachpersonen anderer Angebote zu Beginn der Pilotphase, dass das Angebot noch wenig bekannt war – zwei der drei Fachpersonen kannten die Walk-in-Beratung von Pro Mente Sana noch nicht.

In der zweiten Gesprächsrunde gegen Ende der 18-monatigen Pilotphase wurde deutlich, dass die Walk-in-Beratung bei den Fachpersonen bekannter geworden ist. Drei von fünf der *befragten Fachpersonen* kennen das Angebot mittlerweile. Diese Entwicklung lässt sich unter anderem auf die verstärkten Kommunikations- und Werbemassnahmen im Zusammenhang mit dem Umzug des «Nordlicht» ins Glaubtenareal im Februar 2025 zurückführen. Der Standortwechsel wurde gezielt genutzt, um auch die Walk-in-Beratung bekannter zu machen. So wurde frühzeitig über den neuen Standort auf der Website von Pro Mente Sana, über soziale Medien sowie mit einem neu gestalteten Flyer informiert. Auch eine Sendung des Schweizer Radio und Fernsehens (SRF) Regionaljournal, in der über den Umzug des «Nordlicht» und über die Walk-in-Beratung berichtet wurde, hat zur grösseren Sichtbarkeit beigetragen. Zusätzlich wurde im Juni 2025 ein Tag der offe-

nen Tür im neuen Treffpunkt durchgeführt, bei dem ebenfalls gezielt auf das Angebot der Walk-in-Beratung aufmerksam gemacht wurde.

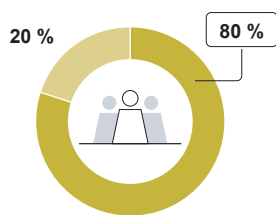
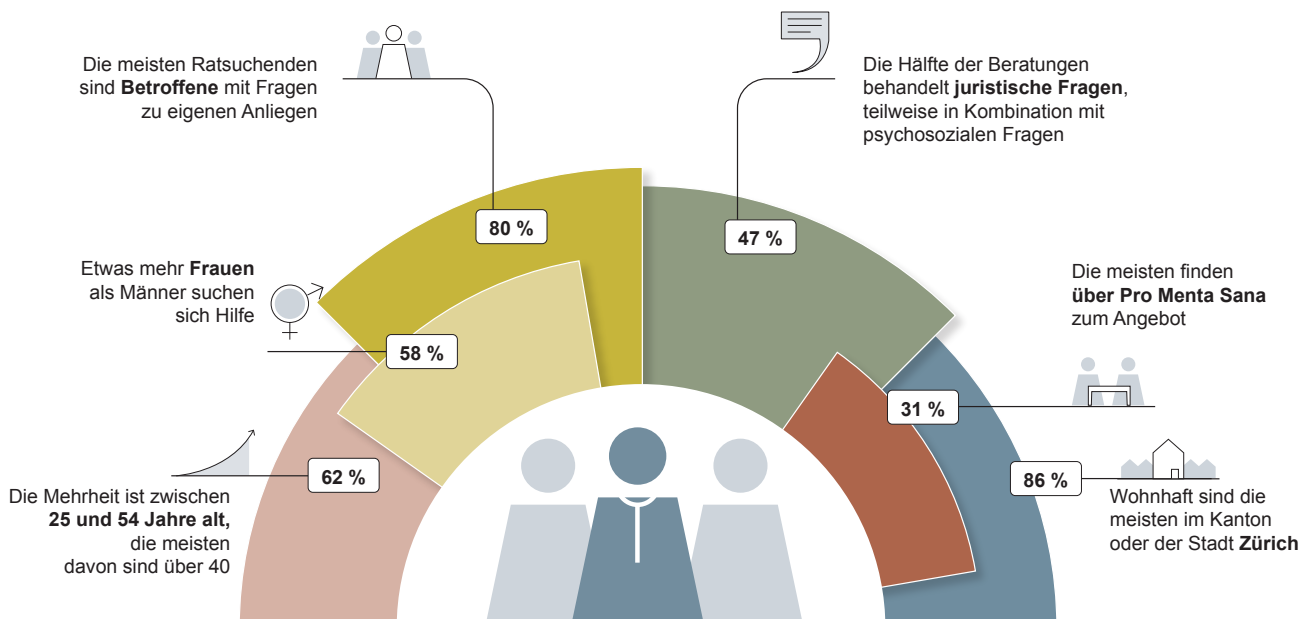
3.6 Charakterisierung der Nutzenden

Gemäss Konzept richtet sich die Walk-in-Beratung an Personen jeden Alters mit psychischen Problemen sowie an deren Angehörigen. Die Vielfalt zeigt sich auch in den effektiven Zahlen der Nutzenden. Zu den Daten der Nutzenden ist anzumerken, dass diese von den Beratungspersonen unter Wahrung der Anonymität der Ratsuchenden erfasst wurden und deshalb teilweise auf den Gesprächen mit den Ratsuchenden oder den Einschätzungen der Fachpersonen basieren.

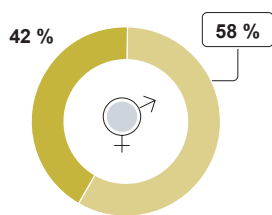
Von Mitte September 2023 bis Ende Juni 2025 kamen zu den 445 Beratungen 374 Ratsuchende allein und 71 Ratsuchende zu zweit oder zu dritt. Insgesamt wurden so rund 516 Personen in der Walk-in-Beratung beraten. Die Ratsuchenden waren mehrheitlich zwischen 25 und 54 Jahre alt (62%) – wobei gemäss den Beratern/-innen die Mehrheit davon über 40 Jahre alt war. Ein Drittel war 55 Jahre alt oder älter. 5 Prozent waren jünger als 25 Jahre. Sie stammen überwiegend aus der Stadt oder dem Kanton Zürich (86%) und hatten Fragen zu einem Anliegen, das sie selbst betrifft (80%). Zwischen Mai und Juni 2025 wurde der Wohnort der Ratsuchenden differenziert erfasst. Die Auswertung zeigt, dass in dieser Zeit rund 50 Prozent der Ratsuchenden aus der Stadt Zürich stammen und rund 40 Prozent aus anderen Orten im Kanton Zürich. Knapp 60 Prozent der Ratsuchenden sind weiblich. Zudem kommt die Mehrheit der Ratsuchenden nur einmal in die Beratung. Nur 8 Prozent der Beratungen sind Folgeberatungen.

Die Ratsuchenden haben hauptsächlich rechtliche (50%) oder psychosoziale Fragen (30%). Entsprechend finden die häufigsten Beratungen nur mit einer juristischen Beratungsperson (40%) oder interdisziplinär (30%) statt. Rechtliche Fragen stehen häufig im Zusammenhang mit der finanziellen Existenzsicherung (z.B. Invalidenversicherung, Krankentaggeld) oder mit einem vorliegenden Behördenschreiben. Diese Fragen werden fast ausschliesslich von Betroffenen selbst gestellt. Mit psychosozialen Fragen gelangen häufiger auch Angehörige oder Betroffene im Pensionsalter an die Walk-in-Beratung. Bei diesen Ratsuchenden ist Einsamkeit ein häufiges Thema, und fehlende Psychiater/-innen oder Psychologen/-innen ein häufiger Grund für die Inanspruchnahme des Angebots. Angehörige stellen Fragen zum Umgang mit von psychischen Erkrankungen Betroffenen oder zu Gefährdungsmeldungen. Die Mehrheit der Ratsuchenden erhält während der Beratung Informationen zu weiteren Angeboten in der Stadt Zürich, zum Beispiel zu Rechtsberatungsstellen und psychiatrischen Diensten. Sie erhalten auch Informationen zu weiteren Dienstleistungen von Pro Mente Sana und werden teils direkt intern triagiert.

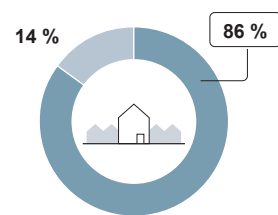
D 3.5: Charakterisierung Ratsuchende der Walk-in-Beratung



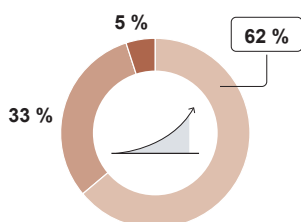
Ratsuchende
 ● Betroffene
 ● Bezugspersonen



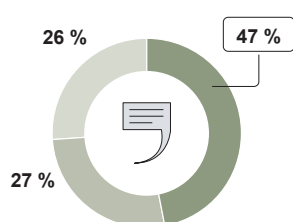
Geschlecht
 ● weiblich
 ● männlich



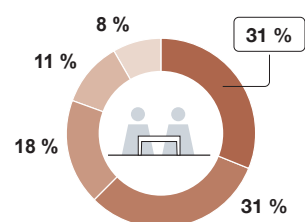
Wohnort
 ● Stadt/Kanton Zürich
 ● ausserkantonale



Alter
 ● 25-54 Jahre
 ● 55 und älter
 ● unter 25 Jahre



Hauptberatungsthema
 ● juristisch
 ● psychosozial
 ● beides



Informationsquelle
 ● Pro Menta Sana (inkl. Nordlicht)
 ● Internet
 ● Andere Institutionen
 ● Umfeld
 ● Folgeberatung

Quelle: Darstellung Marina Bräm, viz. bybraem, basierend auf der Erhebung der Walk-in-Beratung, Pro Mente Sana.

4. Wirkung bei der Zielgruppe

Gemäss Konzept soll mit der persönlichen Walk-in-Beratung die Zielgruppe direkt und niederschwellig erreicht werden. Zudem soll durch die gleichzeitige juristische und psychosoziale Beratung eine effiziente und auf die Bedürfnisse der Betroffenen und Angehörigen zugeschnittene Beratung ermöglicht werden.

Die Menschen sollen in erster Linie befähigt werden, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Zugleich soll sozialer Isolation sowie dem Verlust von Freundschaften und des Arbeitsplatzes entgegengewirkt werden. Im Idealfall kann die Beratung dabei helfen, psychische Erkrankungen frühzeitig zu erkennen und zu überwinden.

Die Gespräche mit den befragten Projektverantwortlichen und den Fachpersonen anderer Beratungsangebote zeigen, dass der gemäss Konzept erwartete Nutzen der Walk-in-Beratung auf verschiedenen Ebenen eintreten kann:

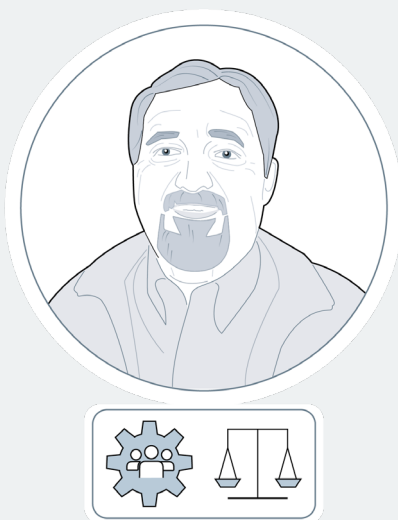
– *Persönliche, interdisziplinäre und bedürfnisorientierte Beratung:* In der Walk-in-Beratung wird den Ratsuchenden verständnisvoll zugehört, damit das Anliegen erfasst und verstanden wird. In der Beratung können durch die persönliche interdisziplinäre Beratung sowohl die rechtlichen Fragen beantwortet als auch psychische Unterstützung geleistet werden. Dadurch wird sichergestellt, dass die Ratsuchenden die nächsten Schritte kennen und ermutigt beziehungsweise befähigt sind, diese Schritte umzusetzen oder bei Bedarf erneut Unterstützung zu suchen. Die persönliche Beratung vor Ort eignet sich zudem für Menschen, die gemeinsam in die Beratung kommen wollen, sei es als Mitbetroffene, Angehörige oder Begleitperson. Darüber hinaus kann die persönliche Beratung vor Ort Menschen abholen, die Schwierigkeiten haben, ihre Dokumente zu ordnen, zu telefonieren oder die eine persönliche Begegnung benötigen, um Vertrauen aufzubauen.

– *Schnelle und gezielte Unterstützung:* Die Walk-in-Beratung bietet niederschwellige, schnelle und zielgerichtete Unterstützung. Mit der juristischen Beratung leistet die Walk-in-Beratung zudem einen wichtigen Beitrag dazu, dass allen Menschen Zugang zum Recht gewährt wird. Dies vor dem Hintergrund, dass das Angebot an Rechtsberatung oder (Psycho-)Therapie generell knapp und die Fragen der Ratsuchenden meistens dringend sind. So besuchen viele Ratsuchende die Walk-in-Beratung, weil sie aufgrund eines Schreibens einer Behörde befürchten, finanzielle Ansprüche zu verlieren oder andere dringende (Alltags-)Fragen haben.

– *Hilfe zur Selbsthilfe:* Aus Sicht der Befragten ist die Beratung erfolgreich, wenn die Ratsuchenden bereits nach der ersten Beratung nützliche Informationen für die Problemlösung erhalten haben und die nächsten Schritte kennen. Dadurch werden die Ratsuchenden in ihren Handlungen bestärkt und befähigt, selbst zu agieren. Beides trägt wiederum zu einem erhöhten Selbstwertgefühl bei.

Aufgrund des niederschweligen und anonymen Beratungssettings ist es nicht möglich, Aussagen darüber zu machen, ob die Walk-in-Beratung psychischen Erkrankungen entgegenzuwirken vermag. Die Berater/-innen schätzen die Zufriedenheit der Ratsuchenden zwar als sehr hoch ein, sie erfahren jedoch selten, ob die Ratsuchenden dank der Unterstützung in der Walk-in-Beratung erfolgreich waren. Es kommt allerdings immer wieder vor, dass die Ratsuchenden spontan eine positive Rückmeldung geben.

Heinz, 85 Jahre



Entstigmatisierung der KESB-Beistandschaft für einen Mann, der weiterhin selbstständig wohnen möchte

Heinz ist 85 Jahre alt und lebt allein. Nähere Verwandtschaft hat er keine mehr. Er ist langjähriger Besucher des «Nordlicht» und kommt regelmässig zum Mittagessen vor Ort. In einem Gespräch mit einem Mitarbeiter des «Nordlicht» wird dem Mitarbeiter klar, dass Heinz Geldprobleme hat, weil er regelmässig Zahlungen ins Ausland an seine Enkelin tätigt. Der Mitarbeiter empfiehlt Heinz, am folgenden Tag in die Walk-in-Beratung zu gehen.

In der Walk-in-Beratung legt Heinz die Nachrichten mit den Zahlungsaufforderungen sowie weitere Zahlungsbelege und einen Brief vor. In diesem Brief unterbreitet eine dubiose Firma ein Kreditangebot zu sehr fragwürdigen Bedingungen. Heinz hofft, dass er mit dem Kredit seine Enkelin weiterhin unterstützen kann. Während der Beratung stellt sich heraus, dass Heinz seine Enkelin nicht persönlich kennt und vor deren Kontaktaufnahme nicht von ihr wusste. Der Beraterin wird bewusst, dass Heinz Opfer eines Betrugs ist und rät ihm, sofort alle Zahlungen zu stoppen und bei der Polizei Anzeige zu erstatten.

Einige Monate später kommt Heinz erneut in die Walk-in-Beratung; diesmal, weil bei der KESB eine Gefährdungsmeldung eingegangen ist: Heinz ist mit seinen administrativen Angelegenheiten überfordert, versteht sie zum Teil nicht mehr und er lässt Rechnungen unbezahlt liegen. Es besteht die Gefahr, dass ihm die Wohnung gekündigt wird. Heinz lebt zurückgezogen und hat niemanden in seinem Umfeld, der ihn unterstützen könnte. Die Beraterin erklärt Heinz, was die Folgen einer Gefährdungsmeldung sind und kann Heinz' Vorurteile gegenüber einer Beistandschaft beschwichtigen. Sie erklärt ihm die Aufgaben einer Beiständin und zeigt ihm auf, dass die Beiständin ihn in seinem Wunsch, so lange wie möglich zu Hause zu wohnen, unterstützen kann.

5. Zentrale Erkenntnisse und Ausblick

In diesem Kapitel wird ein Fazit über den Aufbau und die Umsetzung der Walk-in-Beratung im Zeitraum von September 2023 bis August 2025 gezogen und ein Blick voraus auf die Weiterführung des Angebots nach Abschluss der Pilotphase geworfen. Aus Sicht der Evaluation ist das Projekt gut gestartet und hat sich erfolgreich etabliert. Die zentralen Faktoren, die zum Gelingen des Aufbaus und der Umsetzung der Walk-in-Beratung beigetragen haben, sind im Folgenden zusammengefasst. Es zeigen sich aber auch einzelne Herausforderungen – insbesondere im Zusammenhang mit der Verstetigung des Projekts.



Aufbau innerhalb eines bestehenden Angebots erhöht Bekanntheit

Ein zentraler Erfolgsfaktor ist aus Sicht der Evaluation, dass die Walk-in-Beratung in den Räumlichkeiten eines etablierten Angebots – in denjenigen des «Nordlicht» – integriert wurde. Die Daten bestätigen, dass dies zur Bekanntheit des Angebots beigetragen hat: Die Mehrheit der Ratsuchenden hat durch Angebote der Pro Mente Sana (z.B. «Nordlicht», Telefonberatungen) vom neuen Beratungsangebot erfahren. Zugleich erleichtert die vertraute Umgebung des Treffpunkts «Nordlicht» den Zugang zur Walk-in-Beratung und trägt so zur Niederschwelligkeit des Angebots bei. Bei Fachpersonen war das Angebot trotz der Einbettung in die Pro Mente Sana hingegen zu Beginn wenig bekannt. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass die Werbeaktivitäten anfänglich hauptsächlich über die Website und andere Kommunikationskanäle von Pro Mente Sana sowie über das «Nordlicht» vor Ort erfolgten. Mit dem Umzug an den neuen Standort und den damit verstärkten Werbeaktivitäten nahm die Bekanntheit bei den Fachpersonen jedoch zu. Gleichzeitig zeigt sich, dass die Walk-in-Beratung noch stets mit dem Angebot des «Nordlicht» verwechselt wird. Um die Auslastung langfristig zu sichern, bleibt es daher zentral, die Bekanntheit der Walk-in-Beratung weiter zu steigern und sie vom Treffpunkt «Nordlicht» abzugrenzen, weil in diesem Rahmen keine Beratungen angeboten werden.



Einbettung in Stiftung erlaubt flexiblen Einsatz von Raum und Personal

Die Einbettung der Walk-in-Beratung in die Pro Mente Sana erwies sich auch im Hinblick auf die Nutzung interner Räumlichkeiten und den Personaleinsatz als klarer Vorteil. So konnte das Angebot nicht nur in den bestehenden Räumlichkeiten des «Nordlicht» aufgebaut werden, sondern profitierte zusätzlich, als es zu Bauverzögerungen am neuen Standort kam. In dieser Zeit konnte kurzfristig auf die Räumlichkeiten der Geschäftsstelle der Pro Mente Sana ausgewichen werden.

Auch im Personalbereich ergeben sich durch die Einbettung in die Stiftung mehrere Vorteile: Erstens verfügt die Pro Mente Sana über langjährige Erfahrung in den Themen psychische Gesundheit, Recht und Beratung. Zweitens konnten dadurch interne Fachpersonen mit hoher Expertise für das Projekt gewonnen werden. Das Team setzt sich aus vier Juristen/-innen und fünf psychosozialen Berater/-innen zusammen, die alle über eine spezialisierte Ausbildung verfügen. Ergänzt wird das Team durch fünf Freiwillige. Die ehrenamtliche Tätigkeit der Freiwilligen entlastet nicht nur die Berater/-innen, sondern die Freiwilligen übernehmen mit dem Empfang der Ratsuchenden auch eine wichtige Aufgabe: Sie schaffen Vertrauen und vermitteln von Beginn an das Gefühl, ernst genommen zu werden. Zudem trägt es zur Entlastung des Projektbudgets bei. Dies gilt insbesondere für jene Freiwillige, die bereits Erfahrung im Umgang mit psychisch belasteten Personen haben oder die Angebotslandschaft in Zürich kennen. Bei weniger erfahrenen Freiwilligen ist hingegen ein höherer Aufwand für die Koordination und Schulung erforderlich. In Bezug auf die personelle Flexibilität zeigt sich hier erneut der Vorteil der Einbettung in die Stiftung: Bei Bedarf können auch interne Mitarbeitende für diese Aufgaben eingesetzt werden – ein Punkt, der im Hinblick auf die zukünftige Rolle der Freiwilligen weitergedacht wird. Drittens können die Berater/-innen, da sie bei der Pro Mente Sana angestellt sind, Wartezeiten oder in Zeiten ohne Ratsuchende produktiv für andere Tätigkeiten innerhalb der Stiftung nutzen, was das Projektbudget ebenfalls entlastet.



Erkannter Bedarf bestätigt sich in guter Auslastung

Die Idee für eine niederschwellige, anonyme und gleichzeitig persönliche Beratung, die juristische und psychosoziale Aspekte interdisziplinär verbindet, entstand aus Rückmeldungen von Ratsuchenden in der Telefon- und e-Beratung von Pro Mente Sana. Als Reaktion darauf wurde die Walk-in-Beratung lanciert. Die überwiegend gute Auslastung bestätigt, dass es grossen Bedarf an einem solchen Angebot gibt. Trotz zurückhaltender Werbemassnahmen war die Walk-in-Beratung von Anfang an gut ausgelastet. Die im Projektverlauf kontinuierlich steigende Auslastung bestätigt, dass dieser Bedarf nach einem solchen Angebot auch weiterhin besteht: In knapp der Hälfte aller Monate in der Projektlaufzeit zwischen September 2023 und Juni 2025 konnte das Ziel von 20 bis 25 Beratungen pro Monat erreicht werden. In weiteren sechs Monaten konnten 16 bis 19 Beratungen durchgeführt werden. Insbesondere seit September 2024 ist ein deutlicher Zuwachs zu verzeichnen, was darauf zurückzuführen ist, dass seither zwei Beratungen gleichzeitig durchgeführt werden können.

Um diesen Bedarf auch künftig belegen zu können – insbesondere im Hinblick auf eine längerfristige Finanzierung durch die Stadt Zürich (vgl. folgender Abschnitt) – ist es zentral, das Monitoring – unter Wahrung der Anonymität der Ratsuchenden – fortzuführen. Dabei sollte insbesondere die Erfassung des Wohnorts der Ratsuchenden (Stadt Zürich vs. andere Gemeinden) differenziert erfolgen, da dieser Aspekt für die Finanzierungsgrundlage der Stadt eine entscheidende Rolle spielt.



Einzigartiges und niederschwelliges Angebot in Nähe der Zielgruppe

Die Walk-in-Beratung von Pro Mente Sana ist in der Stadt Zürich und Umgebung einzigartig. Unter den 45 erfassten Angeboten im Bereich juristische und psychosoziale Beratung im Raum Zürich ist es das einzige Angebot, das sich an die breite Bevölkerung richtet und sowohl psychosoziale als auch juristische Fragestellungen abdeckt. Darüber hinaus hebt sich die Walk-in-Beratung durch ihre Niederschwelligkeit von den übrigen Angeboten ab. Dies zeigt sich anhand der vier Dimensionen, die für einen niederschweligen Zugang massgebend sind: zeitliche Dimension: Die Walk-in-Beratung ist ohne Anmeldung und mit minimaler Wartezeit zugänglich; räumliche Dimension: Die Räumlichkeiten der Walk-in-Beratung liegen gut erreichbar im Wohnquartier Zürich-Affoltern, abseits der Konzentration vergleichbarer Angebote in den Stadtkreisen 4, 5 und 9; soziale Dimension: Die Walk-in-Beratung ist kostenlos und in ein bereits etabliertes Angebot eingebettet, was Hemmschwellen senkt und Vertrauen fördert; inhaltliche Dimension: Die Walk-in-Beratung adressiert vielfältige und komplexe Anliegen flexibel und bedarfsgerecht. Durch diese Ausgestaltung leistet die Walk-in-Beratung einen Beitrag zur besseren Versorgung sozial benachteiligter Stadtgebiete.



Effiziente, bedürfnisorientierte Unterstützung mit nachweislicher Wirkung

Ziel der Beratung ist gemäss Konzept eine rasche, erste Situationsanalyse mit klaren Handlungsoptionen, um Krisen frühzeitig zu erkennen und schwerwiegende Verläufe zu verhindern. Dieses Ziel wird aus Sicht der Evaluation – wie auch die Personas verdeutlichen – erreicht: Trotz der Vielfältigkeit der Zielgruppe mit teilweise komplexen und dringenden Anliegen erhalten die Ratsuchenden schnell und unbürokratisch bedürfnis- und lösungsorientierte Unterstützung. Die Walk-in-Beratung schafft Orientierung, vermittelt Handlungssicherheit, stärkt die Selbstwirksamkeit der Ratsuchenden und kann so dazu beitragen, psychische Belastungen frühzeitig aufzufangen oder einer Verschärfung entgegenzuwirken. Die Wirksamkeit zeigt sich auch in der Effizienz: Die Mehrheit der Ratsuchenden benötigt lediglich eine Beratung, um ihre Situation besser einzuordnen und die nächsten Schritte eigenständig umzusetzen. Oft ebnet die Walk-in-Beratung damit den Zugang zu Beratungs- und Unterstützungsleistungen innerhalb der Regelstrukturen.



Angemessenes Kosten-Nutzen-Verhältnis

Aus Sicht der Evaluation lohnt sich die Investition in das Angebot und das Kosten-Nutzen-Verhältnis der Walk-in-Beratung ist angemessen. Im Jahr 2024 konnten mit einem Budget von rund 120'000 Franken 220 Beratungen durchgeführt und so über 300 Ratsuchenden Unterstützung geboten werden. Angesichts des Potenzials, durch frühzeitige Unterstützung psychische Erkrankungen und damit die spätere Inanspruchnahme kostenintensiver Leistungen vorzubeugen, ist dieses Kosten-Nutzen-Verhältnis angemessen. Für 2026 rechnet die Pro Mente Sana – ohne Aufwand für die Projektentwicklung und der vermehrten Durchführung von Parallelberatungen – mit Vollkosten von 350 Franken pro Beratung. Dies entspricht einem Stundensatz von 120 Franken und liegt damit im Rahmen vergleichbarer Angebote, sofern diese nicht auf Vollkostenbasis kalkulieren, sondern nur die effektive Beratungszeit als Tarife verrechnen.



Abb. 5
Austausch Berater/-innen
im «Nordlicht»



Verstetigung des Angebots erfordert nachhaltige Finanzierung

Während das Pilotprojekt grösstenteils durch die Age Stiftung und die Stiftung für psychosomatische ganzheitliche Medizin finanziert wurde, musste zusätzlich auf fondsgebundene Spendenbeiträge an Pro Mente Sana zurückgegriffen werden. Zudem wurden bestimmte Leistungen, beispielsweise im Bereich Kommunikation und Verwaltung, von Pro Mente Sana in Eigenleistung erbracht, um insbesondere die Weiterführung des Projekts bis Ende 2025 sicherzustellen.

Bis Ende 2025 befindet sich Pro Mente Sana in einem Strategieprozess, der auch die Walk-in-Beratung umfasst. Bemühungen für eine Weiterführung ab 2026 werden jedoch unternommen und eine langfristige Finanzierung des Angebots wird angestrebt – beispielsweise durch eine Regelfinanzierung durch die Stadt Zürich. Voraussetzung für eine Überführung in die reguläre Finanzierung durch die Stadt ist eine dreijährige Pilotphase, die durch die Stadt mitfinanziert wird. Es müsste daher eine weitere Pilotphase durchgeführt werden, bevor die Stadt entscheidet, ob das Angebot in die Regelfinanzierung aufgenommen wird. Hinzu kommt, dass die Stadt Zürich ausschliesslich Angebote finanziert, die Personen mit Wohnsitz in der Stadt zugutekommen. Deshalb ist es zentral, dass der Anteil städtischer Ratsuchender durch ein differenziertes Monitoring belegt werden kann. Seitens des Kontraktmanagements der Stadt Zürich – die dafür zuständige Fachstelle – besteht grundsätzlich Interesse an einer Zusammenarbeit und Offenheit, einen Antrag auf Finanzierung der Pilotphase mit möglicher Überführung in die Regelfinanzierung zu prüfen.




Anhang

DA 1: Gesprächspartner/-innen

Name, Vorname	Institution
Zeitpunkt des Gesprächs: Beginn Pilotphase (2023)	
Hediger, Andreas	Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht UFS
Hermann, Valeria	Sozialzentrum Wipkingerplatz
Liggenstorfer, Ursina	Sozialwerk Pfarrer Sieber
Zeitpunkt des Gesprächs: Ende Pilotphase (2025)	
Bärlocher, Regula	Quartierteam Soziale Dienste Stadt Zürich
Fenner, Matthias	Verein Rechtsauskunft Anwaltskollektiv
Furrer, Tobias	Psychiatrische Universitätsklinik
Hohenberger, Raimund	we.ho Psychiatriespitex
Honegger, Christina	Sanatorium Kilchberg
Kistler, Christian	Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde
Wiederkehr, Susan	Kontraktmanagement Stadt Zürich

DA 2: Beratungsangebote in der Region Zürich

Bezeichnung Angebot	Zugang	Zielgruppe	Kosten	Standort (PLZ)
 Psychosoziale Themen mit psychologischen und juristischen Fragen				
Walk-in-Beratung Pro Mente Sana	Walk-in	breite Bevölkerung	kostenlos	Kreis 5 (8005)
Ambulatorium Badenerstrasse	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Erwach- sene mit seelischen Problemen, psychosozialen Belastungen)	kostenpflichtig (Krankenkasse)	Kreis 4 (8004)
Frauenberatung sexuelle Gewalt	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Frauen, Opfer von sexualisierter Gewalt)	kostenlos	Kreis 3 (8003)
Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft (BIF)	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (von Gewalt betroffene Frauen und LGBTQ+- Personen)	kostenlos	Kreis 5 (8005)
 Psychosoziale Themen				
Soziale Beratungsstelle Zürich, Heilsarmee	Walk-in	breite Bevölkerung	kostenlos	Kreis 4 (8004)
Café Yucca, Solidara	Walk-in	breite Bevölkerung	kostenlos	Kreis 1 (8001)
Streetchurch, Reformierte Kirche Zürich	Walk-in	breite Bevölkerung	kostenlos	Kreis 4 (8004)
Sozialzentren (Wipkinger- platz, Albisriederhaus, Dorflinde, Helvetiaplatz und Selnau)	Walk-in	spezifische Zielgruppe (Bewohner/-innen der jeweiligen Quartiere)	kostenlos	Kreise 1, 4, 9, 10, 11 (8001, 8004, 8037, 8047, 8050)
FGZ Sozialberatung	Walk-in	spezifische Zielgruppe (Familien)	kostenlos	Kreis 3 (8045)
Sozialberatung SRK Kanton Zürich	vor Ort mit Termin	breite Bevölkerung	kostenlos	Kreis 6 (8006)
Sozialberatung reformierte Kirche Zürich	vor Ort mit Termin	breite Bevölkerung	kostenlos	Kreis 2 (8038)
Sozialberatung Evange- lischer Frauenbund Zürich	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Frauen)	kostenlos	Kreis 3 (8003)
Jugendberatung Zürich- Nord und Zürich-City für Jugendliche und junge Erwachsene	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Jugendliche und junge Erwachsene)	kostenlos	Kreis 5, 11 (8005, 8050)
Sozialberatung im RAV	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Stellensuchende)	kostenlos	Kreis 3, 4, 5, 9, 11 (8004, 8045, 8048, 8050, 8090)

Bezeichnung Angebot	Zugang	Zielgruppe	Kosten	Standort (PLZ)
 Psychosoziale Themen mit psychologischen Fragen				
Ambulatorium Kanonengasse	Walk-in	breite Bevölkerung	kostenpflichtig (Krankenkasse oder Finanzierung hausinterne Sozialberatung)	Kreis 4 (8004)
Arche	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Familien)	kostenlos	Kreis 4 (8004)
AOZ PsychoSozialer Dienst	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Migranten/-innen)	kostenpflichtig (150 Franken pro Stunde)	Kreis 11 (8050)
Suchtfachstelle Zürich	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Suchtbetroffene)	kostenlos (unter 23 J.: kostenlos; ab 24 J.: 3 Gespräche kostenlos, danach via Krankenkasse oder geringe Gebühr)	Kreis 5 (8005)
Beratungsstelle Leben im Alter (LiA)	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (ältere/betagte Personen)	kostenpflichtig (Höhe der Kosten richtet sich nach den Möglichkeiten der Klienten/-innen)	Kreis 6 (8006)
 Psychosoziale Themen mit juristischen Fragen				
Sozialberatung Sozialwerk Pfarrer Sieber	Walk-in	breite Bevölkerung	kostenlos	Kreis 4 (8004)
Sozialberatung Caritas	Walk-in	breite Bevölkerung	kostenlos	Kreis 9 (8048)
Sozialdienst Verband Schweizer Jüdischer Fürsorgen	Walk-in	spezifische Zielgruppe (jüdische Personen in der Schweiz, die nicht Teil einer jüdischen Gemeinde sind)	kostenlos	Kreis 2 (8002)
Sozialberatung Rheumaliga	Walk-in	spezifische Zielgruppe (Menschen mit rheumatischer Erkrankung)	kostenlos	Kreis 9 (8048)
Sozialberatung Krebsliga Zürich	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Krebsbetroffene)	kostenlos	Kreis 7 (8032)
Sozialberatung Pro Infirmis	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Menschen mit Behinderung)	kostenlos	Kreis 9 (8048)
Sans-Papiers Anlaufstelle Zürich (SPAZ)	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Menschen ohne geregelten Aufenthaltsstatus)	kostenlos (kostenlose Beratung, aber 250 Franken Pauschale bei aufwändigen juristischen Eingaben)	Kreis 3 (8003)
Beratungsstelle für Migrant*innen (Infodona), Stadt Zürich	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Migranten/-innen)	kostenlos	Kreis 1 (8001)
MS-Sozialberatung	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (MS-Betroffene)	kostenlos	Kreis 5 (8005)
Sozialberatung Pro Senectute Kanton Zürich	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Senioren/-innen ab 60 Jahre)	kostenlos	Kreis 7 (8032)
Frauenhaus Zürich Violetta (Fachstelle)	vor Ort nicht möglich	spezifische Zielgruppe (Gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder)	kostenlos (Gesuch Kostengutsprache an kantonale Opferhilfe)	Kreis 5 (8005)
Arud Zentrum für Suchtmedizin	vor Ort nicht möglich	spezifische Zielgruppe (Personen, die Suchtmittel konsumieren)	kostenpflichtig (Krankenkasse)	Kreis 1 (8001)

Bezeichnung Angebot	Zugang	Zielgruppe	Kosten	Standort (PLZ)
 Juristische Themen				
Patientenstelle Zürich	Walk-in	breite Bevölkerung	kostenpflichtig (Mitglieder: kostenlos; Nicht-Mitglieder: 85 Franken)	Kreis 6 (8057)
Zürcher Beratungsstelle für Asylsuchende, HEKS und Caritas	Walk-in	spezifische Zielgruppe (Asylsuchende und vorläufig Aufgenommene)	kostenlos	Kreis 9 (8048)
Verein Rechtsauskunft Anwaltskollektiv	vor Ort mit Termin	breite Bevölkerung	kostenpflichtig (70 Franken, Dauer Beratung ca. 30 Min.)	Kreis 4 (8004)
Rechtsberatungsstelle UP für Unfallopfer & Patienten	vor Ort mit Termin	breite Bevölkerung	kostenpflichtig (100 Franken, Dauer Beratung ca. 45 Min.)	Kreis 8 (8008)
Rechtsauskunftsstelle Zürcher Anwaltsverband und Stadt Zürich	vor Ort mit Termin	breite Bevölkerung	kostenlos (Orientierungshilfe, Dauer ca. 15 Minuten)	Kreis 4 (8004)
Freiplatzaktion Zürich	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Geflüchtete/migrierte Personen)	kostenlos	Kreis 4 (8004)
Monitoring- und Anlaufstelle für vorläufig aufgenommene Personen (Map F)	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (vorläufig aufgenommene Personen, Status F)	kostenlos	Kreis 4 (8004)
Beratungs- und Informationsstelle CASTAGNA	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Jugendliche, in der Kindheit sexuell ausgebeutete Frauen und Männer, nicht ausbeutende Eltern und Bezugspersonen von Betroffenen)	kostenlos	Kreis 6 (8006)
MIRSAH – Beratungsstelle Migrations- und Integrationsrecht SAH	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Migranten/-innen)	kostenpflichtig (50 Franken pro Stunde)	Kreis 5 (8005)
Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration (FIZ)	vor Ort mit Termin	spezifische Zielgruppe (Migrantinnen und Opfer von Menschenhandel im Kanton Zürich)	kostenlos	Kreis 9 (8048)
Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht (UFS)	vor Ort nicht möglich	breite Bevölkerung	kostenlos (für Armutsbetroffene)	Kreis 5 (8005)
Beobachter Beratungszentrum	vor Ort nicht möglich	breite Bevölkerung	kostenpflichtig (ab 60 Franken, Dauer Beratung ca. 30 Min.)	unbekannt
Procap Rechtsberatung	vor Ort nicht möglich	spezifische Zielgruppe (Personen mit Behinderung)	kostenpflichtig (Mitglieder: kostenlos; Nicht-Mitglieder: moderate Kostenbeteiligung)	Uster (8610)
Inclusion Handicap Beratungsstelle Zürich	vor Ort nicht möglich	spezifische Zielgruppe (Personen mit Behinderung)	kostenlos	Kreis 2 (8002)

Quelle: Erhebung Interface.



Abb. 6
Treffpunkt im
«Nordlicht»

| Auftraggeber

Stiftung Pro Mente Sana

| Autorinnen und Autoren

Helen Amberg

Patricia Bühner

Patricia Käppeli

Dr. Oliver Bieri

| Bilder

Ursula Meissner (Fotos)

Marina Bräm (Grafiken)

| Auflage/Druck

100 Exemplare, August 2025

Brüggli Admedia

| Projektlaufzeit

September 2023 bis August 2025

| Kontaktadresse

Interface Politikstudien Forschung Beratung AG

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel. +41 (0)41 226 04 26

www.interface-pol.ch

| Projektförderung

Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu finden Sie unter www.age-stiftung.ch (Projekt-ID 925). Die Age-Stiftung setzt sich mit gesellschaftsrelevanten Fragen rund um das Älterwerden auseinander. Sie fördert zukunftsfähige Lösungen zugunsten älterer Menschen in vulnerablen Lebenslagen und fragilen Phasen.

| Luzern, den 31. August 2025

