

# ZWYSSIG AGOGIK- UND BETRIEBS- KONZEPT

# VORWORT

Der Begriff «Agogik» ist ein Sammelbegriff für die Lehre über das professionelle Leiten und Begleiten von Menschen jeden Alters. Unter einem Konzept wird ein «klar umrissener Plan» bzw. ein «Programm für ein Vorhaben» verstanden. Das Agogik- und Betriebskonzept ist dementsprechend der übergeordnete Plan der Wohnstätten Zwyszig für die Begleitung der Klient:innen und den Aufbau des Betriebs. Es gibt Antworten auf die übergeordnete Frage: Wie werden Klient:innen in den Wohnstätten Zwyszig begleitet? Das Konzept basiert auf dem Leitbild der Wohnstätten Zwyszig, auf Theorien der Sozialwissenschaften und gesetzlichen Grundlagen, wie dem Kindes- und Erwachsenenschutzrecht, sowie auf den Vorgaben des Kantons Zürich und orientiert sich an der UN-Behindertenrechtskonvention, kurz UN-BRK. Es ist ein verbindliches Arbeitsinstrument für das Personal und ein wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung und -entwicklung. Darüber hinaus soll das Konzept interessierte Klient:innen, ihr persönliches Umfeld, rechtliche Vertretungen, die Träger sowie die weitere Öffentlichkeit über die Wohnstätten Zwyszig und über unsere Arbeitsweise informieren.

Es liegt im Wesen der agogischen Arbeit, dass Lebensqualität und Gewohnheiten beeinflusst werden. Wir sehen es als unsere Aufgabe, die Wünsche und Bedürfnisse der Klient:innen zu erfassen und diesen im Rahmen unserer Möglichkeiten gerecht zu werden. In der agogischen Arbeit bewegen wir uns oftmals in einem Spannungsfeld zwischen verschiedenen Ansprüchen. Die begleitete Person ist immer ausschlaggebend in der Gewichtung von Lösungen. Zur agogischen Arbeit gehört es ausserdem manchmal, den Auftrag zur Wahrung der kollektiven und individuellen Sicherheit den individuellen Lebensstilen und

Bedürfnissen gegenüberzustellen. Dort, wo Risiken abzuwägen sind, werden Vereinbarungen zwischen allen Beteiligten getroffen. Ziel ist es, durch differenzierte Unterstützung Lebensqualität für Menschen mit Beeinträchtigung zu erhöhen. Wir gehen in unserer agogischen Arbeit davon aus, dass Menschen besonders dann Lebensqualität erfahren, wenn sie möglichst viel Teilhabe, Autonomie, Sinn und Selbstkompetenz erleben. Unser agogisches Konzept unterstützt Menschen, Möglichkeiten der Selbstbestimmung zu erkennen und zu verwirklichen – und dies in allen Lebensbereichen wie zum Beispiel Wohnen, Arbeit, Freizeit, Bildung und soziale Beziehungen.

Gemäss dem Leitbild der Wohnstätten Zwyszig fördern wir ein selbstbestimmtes, in die Gesellschaft integriertes Leben. Die Würde des Menschen achten und schützen wir. Bei den nachfolgenden Themen zeigt unser Leitbild seine Lebendigkeit.

Verein Wohnstätten Zwyszig  
Der Vorstand

# INHALT

Vorwort → 1

## 1. Was macht die Wohnstätten Zwytzig aus? → 4

- 1.1 Das sind die Wohnstätten Zwytzig → 4
- 1.2 So sehen wir den Menschen – unser Menschenbild → 4
- 1.3 Diese Wirkung beabsichtigen wir → 4

## 2. Welche Rahmenbedingungen sind für uns massgeblich? → 5

- 2.1 Überblick → 5
- 2.2 Diese Klient:innen wohnen und arbeiten bei uns → 5
- 2.3 Diese Personen engagieren sich bei uns → 5
- 2.4 Das ist unser Kostenträger → 6
- 2.5 Das ist der rechtliche Rahmen → 6

## 3. Wonach richten wir uns aus? → 7

- 3.1 Überblick → 7
- 3.2 Teilhabe → 7
- 3.3 Autonomie → 8
- 3.4 Sinnerleben → 8
- 3.5 Kompetenzerleben → 8
- 3.6 Raum → 9

## 4. Welche Angebote bieten wir im Wohnen? → 9

- 4.1 Überblick → 9
- 4.2 Wohnen im Glättli (WOG) und Loogarten (WOL) → 9
- 4.3 Wohnen im Quartier (WOQ) → 9

## 5. Welche Angebote bieten wir in der Tagesstruktur? → 10

- 5.1 Überblick → 10
- 5.2 Tagesstätte → 10
- 5.3 Begleitete Arbeitsplätze → 11

## 6. Was bieten die Wohnstätten Zwytzig zudem? → 12

- 6.1 Sport → 12
- 6.2 Kunst und Kultur → 12
- 6.3 Partnerschaft und Liebe → 12
- 6.4 Bildung → 12
- 6.5 Beratung → 13

## **7. Wie läuft der Prozess vom Eintritt bis zum Austritt ab? → 13**

- 7.1 Ein-, Über- und Austritte → 13
- 7.2 Professionelle Beziehungsgestaltung → 13
- 7.3 Koordinationsperson (KOPI) → 14
- 7.4 Agogik-Prozess → 14

## **8. Wie wird umgegangen mit bestimmten Themen? → 15**

- 8.1 Unterstützte Kommunikation → 15
- 8.2 Gesundheitsmanagement und medizinische Versorgung → 15
- 8.3 Arbeitsagogik → 15
- 8.4 Gewaltprävention → 16
- 8.5 Partnerschaft, Liebe und Sexualität → 17
- 8.6 Digitale Sozialräume → 17

## **9. Wie gestalten wir die Zusammenarbeit und die Kooperationen? → 17**

- 9.1 Grundhaltung und Vernetzung → 17
- 9.2 Zusammenarbeit mit den Angehörigen und Beistandspersonen → 18
- 9.3 Interne bereichsübergreifende Zusammenarbeit → 18
- 9.4 Einsatz von Freiwilligen → 19
- 9.5 Öffentlichkeitsarbeit → 19
- 9.6 Datenschutz und Schweigepflicht → 19
- 9.7 Sicherheit → 19

## **10. Wie sichern wir die Qualität? → 20**

- 10.1 Massnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung → 20
- 10.2 Beschwerdemanagement → 21

# 1. WAS MACHT DIE WOHNSTÄTTEN ZWYSSIG AUS?

## 1.1 DAS SIND DIE WOHNSTÄTTEN ZWYSSIG

Die Wohnstätten Zwyszig unterstützen Menschen mit einer primär kognitiven Beeinträchtigung oder mit einer zusätzlichen mehrfachen Beeinträchtigung, die auf geeignete Wohn- oder Arbeitsplätze angewiesen sind, auf ihrem Weg zu einem möglichst selbstbestimmten Leben. Gegründet wurden die Wohnstätten 1971 von Frau Dr. Maria Egg und Frau Luise Rossier als «Verein Wohnheim Zwyszigstrasse». Das Wohnheim bot ursprünglich Platz für 24 Männer mit einer kognitiven Beeinträchtigung. Heute bieten die Wohnstätten Zwyszig rund 135 bedarfsorientierte Wohnplätze für Menschen mit einer Beeinträchtigung, rund 70 Beschäftigungs- und Tagesstrukturplätze im Atelier und Wohnen sowie weitere begleitete Arbeitsplätze in verschiedenen Bereichen.

**Z'mitzt im Quartier,  
z'mitzt im Lebe.**

Die Wohnstätten Zwyszig befinden sich an attraktiver Lage in Zürich-Altstetten in einem urbanen und freundlichen Wohnquartier. Geschäftssitz und Ursprungsort ist an der Zwyszigstrasse 2. Nebst diesem sind die Standorte an der Glättli- und Loostrasse die zentralen Standorte. Zu diesen sind seit der Gründung viele weitere dezentrale, im Quartier Altstetten und Schlieren verteilte Wohnungen dazugekommen. Geführt wird der politisch und konfessionell neutrale Verein durch die Geschäftsleitung, welche dem Vorstand unterstellt ist.

Die Wohnstätten Zwyszig sind IVSE-angelernt. Die Zusammenarbeit mit dem Kanton Zürich wird mittels Leistungsvereinbarungen geregelt. In diesen werden sowohl die Leistungen und deren Finanzierung als auch Kriterien zur Qualitätskontrolle und Aufsicht festgehalten.

## 1.2 SO SEHEN WIR DEN MENSCHEN – UNSER MENSCHENBILD

Das Menschenbild umfasst die grundlegenden Annahmen und Überzeugungen zur Natur des Menschen. Wir sehen jeden Menschen, unabhängig von seinen Beeinträchtigungen, als einzigartiges Individuum und gehen davon aus, dass jeder individuelle Fähigkeiten, Stärken und Schwächen hat.

## Jeder Mensch ist einzigartig.

Ausserdem sind wir überzeugt davon, dass ...  
... der Mensch ein soziales Wesen ist, das Beziehung braucht und sich im Zusammenspiel mit seiner Umwelt und den ihn umgebenden Menschen entwickelt.  
... Selbstbestimmung ein zentrales Grundrecht ist, das allen zusteht.  
... jeder Mensch sein Leben entsprechend seinem Willen selbst bestimmen und gestalten möchte.  
... hinter jedem Verhalten subjektiv sinnvolle Emotionen und Lösungsstrategien stehen.  
... jeder Mensch über Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen verfügt und diese ein Leben lang entwickeln und erweitern kann.

## 1.3 DIESE WIRKUNG BEABSICHTIGEN WIR

Wir ermöglichen Menschen mit einer primär kognitiven Beeinträchtigung eine möglichst hohe Lebensqualität. Dazu bieten wir Angebote und Dienstleistungen an, durch die die Klient:innen Teilhabe und Autonomie erlangen sowie Sinn und Kompetenz erleben.

Damit beabsichtigen wir, dass die Klient:innen ...  
... ihren Bedürfnissen entsprechend am gesellschaftlichen und gemeinschaftlichen Leben teilhaben und mitbestimmen können.  
... ihr Leben möglichst selbstbestimmt gestalten und eigene Entscheidungen treffen können.  
... ihr Handeln und das Leben als positiv, gelingend und sinnvoll erleben.  
... ihr Wissen und ihre Fähigkeiten einsetzen und weiterentwickeln und sich als kompetent erleben.

Zur Erreichung dieser Ziele spielt sowohl der Raum als auch die sekundäre Zielgruppe eine wichtige Rolle. Wir beziehen deshalb den gesamten Lebensraum eines Menschen mit all seinen strukturellen und sozialen Merkmalen aktiv bei unserer Arbeit mit ein und legen Wert auf eine professionelle und proaktive Zusammenarbeit mit den weiteren Akteuren. Die Anliegen und Bedürfnisse der Klient:innen stehen dabei stets im Mittelpunkt.

## 2. WELCHE RAHMEN-BEDINGUNGEN SIND FÜR UNS MASSGEBLICH?

### 2.1 ÜBERBLICK

Die Wohnstätten Zwyszig haben verschiedene Anspruchsgruppen: Zum einen haben die Klient:innen bzw. die rechtlichen Vertretungen als primäre Zielgruppe und Dienstleistungsnutzende Erwartungen und stellen Ansprüche an die Wohn- oder Arbeitsbedingungen sowie an die Begleitung. Daneben haben auch die Wohnstätten Zwyszig, bestehend aus den Fachpersonen sowie dem Vereinsvorstand, Vorstellungen bezüglich des Auftrages sowie Erwartungen und Ansprüche an die Professionalität. Und nicht zuletzt hat der Kanton, der als Leistungsträger einen grossen Anteil der Dienstleistungen finanziert, Erwartungen. Zu diesen primären und sekundären Zielgruppen kommen noch weitere Anspruchsgruppen hinzu, wie zum Beispiel die Öffentlichkeit, Lieferant:innen, Fachstellen oder das Gewerbe aus der Region. Die Ansprüche, Erwartungen, Werte und Vorstellungen der verschiedenen Anspruchsgruppen sind nicht immer deckungsgleich. In diesem Zusammenhang spricht man auch vom sogenannten «sozialrechtlichen Dreieck» (vgl. Abb. 1). Wie in der Abbildung 1 ausserdem ersichtlich wird, bewegen wir uns innerhalb von vorgegebenen rechtlichen Rahmenbedingungen (vgl. Kapitel 2.5).

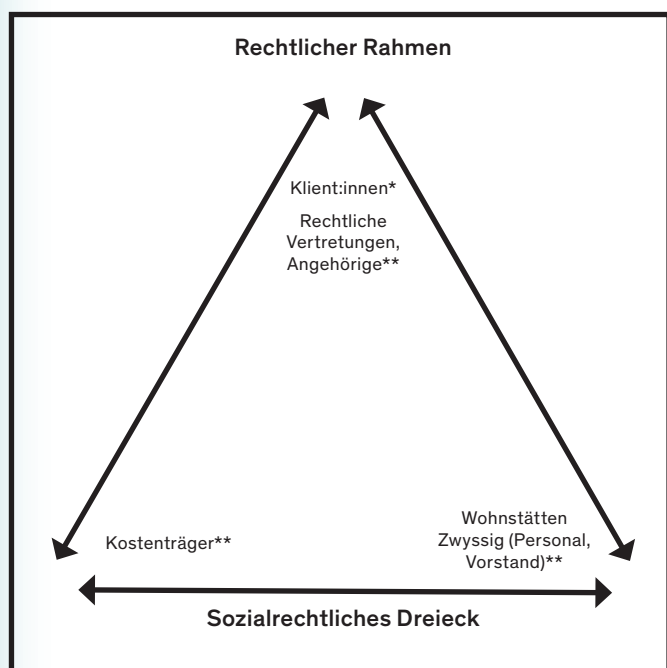


Abb. 1: Das sozialrechtliche Dreieck mit der primären und sekundären Zielgruppe unterliegt dem rechtlichen Rahmen.  
\* Primäre Zielgruppen \*\* Sekundäre Zielgruppen

### 2.2 DIESE KLIENT:INNEN WOHNEN UND ARBEITEN BEI UNS

Die Angebote der Wohnstätten Zwyszig richten sich an:

- Erwachsene Menschen mit einer primär kognitiven Beeinträchtigung oder/oder mit einer mehrfachen Beeinträchtigung
- Jugendliche ab 16 Jahren mit einer beruflichen Massnahme

Die Dienstleistungen richten sich in erster Linie an Menschen aus dem Kanton Zürich und sekundär an Menschen aus anderen Kantonen. Die Klient:innen können auch nach Erreichen des AHV-Alters in den Wohnstätten Zwyszig wohnen oder Dienstleistungen beziehen, sofern sie vorher schon in einer Institution gewohnt haben. Voraussetzung für eine Aufnahme ist eine IV-Rente oder eine entsprechende Einzelverfügung. Alle Anfragen werden sorgfältig geprüft.

### 2.3 DIESE PERSONEN ENGAGIEREN SICH BEI UNS

Die Professionalität der Fachpersonen und die Führungsqualitäten der Leitungspersonen sind für eine hohe Dienstleistungsqualität sowie unseren Erfolg massgeblich und machen uns als Arbeitgeberin attraktiv. In den Wohnstätten Zwyszig arbeiten rund 120 Fachpersonen, darunter auch Lernende und Studierende. Entsprechend den kantonalen Vorgaben verfügen mindestens 50% der Fachpersonen über einen eidgenössisch anerkannten Ausbildungsabschluss im Sozial- oder Gesundheitsbereich. Die Vielfalt der Erfahrungs- und Ausbildungshintergründe sowie der unterschiedlichen Persönlichkeiten sehen wir als Gewinn. So kommen in den Wohnstätten Zwyszig wertvolles Wissen aus den verschiedensten Bereichen und Denkweisen ganz unterschiedlicher Perspektiven zusammen und können genutzt werden. Dieses Potenzial und die persönliche Weiterentwicklung unseres Personals fördern wir gezielt mittels internen sowie externen Weiterbildungsmöglichkeiten sowie durch den kooperativen und offenen Führungsstil, der allen einen ihrer Aufgabe, Kompetenz und Verantwortung angemessenen Spielraum zur Mitgestaltung eröffnet. Darüber hinaus zeichnet sich die interne Kultur und Zusammenarbeit durch eine offene und direkte Gesprächskultur aus. Nebst dem Personal verfügen die Wohnstätten Zwyszig über einen engagierten Vorstand, bestehend aus sieben Vorstandsmitgliedern. Durch eine klare Aufgabenteilung zwischen Vorstand, Präsident, Vorsitzendem der Geschäftsleitung und Geschäftsleitung wird eine effiziente, zielgerichtete und wirkungsvolle Führung gewährleistet. Das Thema Governance ist im Organisationsreglement, abgekürzt OGR, genauer geregelt.

## 2.4 DAS IST UNSER KOSTENTRÄGER

Die Wohnstätten Zwyszig sind eine Non-Profit-Organisation. Die Finanzierung erfolgt zu einem grossen Teil durch den Kanton. In der sogenannten Leistungsvereinbarung mit dem Kantonalen Sozialamt (KSA) werden vertraglich Inhalt, Umfang, aber auch Qualität der Leistung sowie deren Vergütung festgehalten. Damit übernimmt der Kanton auch die Rolle der Aufsichtsbehörde und kontrolliert die Leistungen und deren Qualität in regelmässigen Audits. Darüber hinaus finanzieren sich die Wohnstätten Zwyszig aus den Pensionstaxen, den Erträgen aus der Produktion und den Dienstleistungen, insbesondere der Gastronomie, sowie aus dem Fundraising. Wir berücksichtigen bei Entscheidungen und Handlungen im Alltag die finanziellen Rahmenbedingungen und gehen mit den finanziellen Ressourcen verantwortungsbewusst um.

## 2.5 DAS IST DER RECHTLICHE RAHMEN

Die agogische Arbeit in den Wohnstätten Zwyszig gestaltet sich vor dem Hintergrund nationaler und internationaler Übereinkommen, Gesetze und Verordnungen und richtet sich nach anerkannten Standards und Normen.

Dazu gehören unter anderem:

- die allgemeinen Menschenrechte
- die Bundesverfassung (BV)
- das Bundesgesetz über die Invalidenversicherung
- das Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (BehiG)
- das Behindertenkonzept des Kantons Zürich
- die Richtlinien des Kantonalen Sozialamts über die Bewilligung von Invalideneinrichtungen im Erwachsenenbereich
- die Charta zur Prävention sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen

Von besonderer Bedeutung sind die UN-Behindertenrechtskonvention, abgekürzt UN-BRK, sowie das Kindes- und Erwachsenenschutzrecht, kurz KESR, auf die aus diesem Grund im Folgenden genauer eingegangen werden soll.

### UN-Behindertenrechtskonvention

Die UN-BRK wurde 2006 von der UNO verabschiedet und 2014 von der Schweiz unterzeichnet. Sie übernimmt die Allgemeinen Menschenrechte der Menschenrechtserklärung von 1948 und überträgt sie auf die besondere Situation von Menschen mit Behinderungen mit dem Ziel, dass diese ihre Rechte in gleichem Masse ausüben können wie Menschen ohne Behinderungen. Zentral ist das Gebot der Nichtdiskriminie-

rung. Damit verfolgt die UN-BRK ein wesentliches Ziel, nämlich die Inklusion von Menschen mit Behinderungen in unsere Gesellschaft und ihre Teilhabe an ihr. Menschen mit Behinderungen sollen nicht mehr Objekte von Fürsorgeorganisationen sein, sondern gleichberechtigte Menschen mit Rechten und Pflichten. Die UN-BRK schreibt vor, dass alle Behörden, Organisationen sowie Fachpersonen alles unternehmen, um die Selbstbestimmung der Betroffenen so weit wie möglich zu gewährleisten. Die UN-BRK dient als normative Grundlage und gibt Orientierung für das Handeln, aber keine konkreten Handlungsanweisungen. Die konkrete Umsetzung liegt in der Verantwortung der Organisationen, der Kantone, der Fachpersonen, der Betroffenen und der Gesellschaft. Wir, die Wohnstätten Zwyszig übernehmen Verantwortung für die Umsetzung der UN-BRK. Wir gestalten, überprüfen und reflektieren die Leistungen sowie Angebote, Begleitung und Unterstützung sowie die Strukturen regelmässig nach deren Grundsätzen.

### Die Wahrung von grösstmöglicher Selbstbestimmung ist ein wichtiges Grundprinzip.

### Erwachsenenschutzrecht

Das aktuelle Erwachsenenschutzrecht (im Zivilgesetzbuch, ZGB) ist seit 1. Januar 2013 in Kraft. Es regelt die behördlichen Massnahmen zum Schutz von erwachsenen Personen, die hilfs- oder schutzbedürftig sind. Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, KESB, errichtet dann eine Massnahme, wenn eine Person nicht in der Lage ist, ihre Angelegenheiten selbst zu regeln. Dabei wird immer die Wahrung der grösstmöglichen Selbstbestimmung beabsichtigt. Es werden vier verschiedene Arten von Beistandschaft unterschieden. Diese dienen der Abstimmung der Massnahme auf die Unterstützungsbedürfnisse der jeweiligen Person. Dabei handelt es sich um:

1. Begleitbeistandschaft
2. Vertretungsbeistandschaft
3. Mitwirkungsbeistandschaft
4. umfassende Beistandschaft

Die verschiedenen Arten von Beistandschaft können miteinander kombiniert werden, um einer Person überall dort Hilfestellungen zu bieten, wo Bedarf besteht (Art. 398 ZGB). Ist eine Person in einer bestimmten Fragestellung oder bei einer bestimmten Entscheidung **urteilsunfähig** und hat sie in diesem Bereich eine rechtliche Vertretung, wird diese, gemäss Dispositiv, hinzugezogen und unter Berücksichtigung des mutmasslichen Willens entschieden.

Ist die Klientin oder der Klient in einer bestimmten Angelegenheit **urteilsfähig**, dann entscheidet immer sie oder er selbst über die Angelegenheit. Ein Infor-

mationsaustausch findet in diesem Fall nur statt, wenn die Klientin oder der Klient das möchte. Wir unterstützen die Klient:innen bei der Wahrung und Erweiterung ihrer Urteilsfähigkeit, indem wir sie bei Entscheidungen über die Fakten und mögliche Konsequenzen – entsprechend ihrem Entwicklungsstand und mittels der geeigneten Methoden – aufklären. Die Urteilsfähigkeit schätzen wir dazu fortlaufend neu ein.

**Höchstpersönliche Rechte** sind solche, die «einer Person um ihrer Persönlichkeit willen zustehen». Diese Rechte können auch von handlungsunfähigen Personen wahrgenommen werden, falls sie in der konkreten Angelegenheit urteilsfähig sind (Art. 19c ZGB). Es ist uns ein Anliegen, diese höchstpersönlichen Rechte zu schützen.

### 3. WONACH RICHTEN WIR UNS AUS?

#### 3.1 ÜBERBLICK

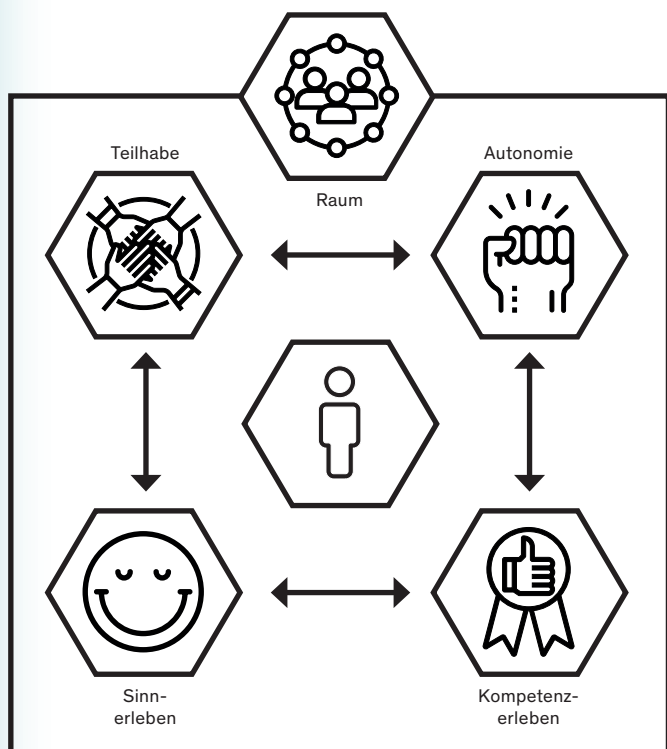


Abb. 2: TASK – wir stellen die Person in den Mittelpunkt.

Bei unserem Tun und Handeln stellen wir die Person in den Mittelpunkt. Dabei gehen wir davon aus, dass jede Person vier Basisbedürfnisse hat: Teilhabe, Autonomie, Sinnerleben und Kompetenzerleben (TASK). Diese vier Basisbedürfnisse sind fundamental für die

Lebensqualität. Die Aufgabe der Institution und die Begleitung im Alltag – unser TASK (Task ist Englisch und heisst auf Deutsch «Aufgabe») – besteht im Wesentlichen darin, Rahmenbedingungen zu schaffen, damit diese Basisbedürfnisse erfüllt werden können. Dabei kann eine Person nie isoliert betrachtet werden: Der Raum, also die örtlichen Gegebenheiten inklusive den darin befindlichen sozialen Ressourcen, muss stets miteinbezogen werden (vgl. Abb. 2).

Dieses Modell findet sowohl Anwendung bei der Gestaltung der Angebote und der Begleitung der Klient:innen im Alltag als auch im Personalmanagement und in der Führung. Zur Umsetzung werden individuell angepasste Hilfsmittel zur Verfügung gestellt und bedarfsgerechte Methoden eingesetzt. Zum Beispiel Unterstützte Kommunikation (kurz UK), einfache Sprache, Fort- und Weiterbildungen. In der Begleitung der Klient:innen wird ausserdem stets der aktuelle Entwicklungsstand mitberücksichtigt. Dieses Modell wurde in Anlehnung an das Konzept Lebensqualität von Richard Hennessey & Roland Mangold (2006) entwickelt. Als Basis dienen Ergebnisse aus der Forschung zum Thema Lebensqualität sowie aktuelle Theorien und rechtliche Grundlagen in der Begleitung von erwachsenen Menschen mit einer Beeinträchtigung. Im Folgenden werden die vier Basisbedürfnisse TASK und die Bedeutung des Raums in Bezug auf die Agogik näher erläutert.

#### 3.2 TEILHABE

Der Begriff Teilhabe bedeutet Beteiligung, Teilnahme, Mitwirkung, Mitbestimmung, Mitsprache oder Einbeziehung. Wir verwenden intern die Begriffe Teilhabe und Partizipation synonym. Unter Teilhabe verstehen wir, nebst der Mitbestimmung, auch soziale Teilhabe, also am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen, aktiv neue Kontakte zu knüpfen und bestehende zu pflegen.

#### Teilhaben bedeutet: dabei sein und mitbestimmen

Der Mensch ist ein soziales Wesen: Er braucht Beziehungen und entwickelt sich im Zusammenspiel mit seiner Umwelt und den ihn umgebenden Menschen. Teilhabe ist wesentlich für die Lebensqualität. Durch sie entsteht das Gefühl der Zusammengehörigkeit, der Selbstwirksamkeit und die Menschen erfahren Nähe, Achtung, Wertschätzung und Respekt. Damit das gelingt, eröffnen wir Möglichkeiten und Spielräume für die Klient:innen, den Alltag und das Leben in den Wohnstätten Zwysig mitzugestalten. Darüber hinaus fördern wir Begegnungen durch ein vielseitiges Angebot an Aktivitäten, Anlässen und Interessensgruppen. Teilhabe soll aber nicht nur innerhalb der Wohn-



stätten Zwyszig stattfinden, sondern auch ausserhalb sollen die Klient:innen teilhaben, sich als Teil der Gemeinschaft erleben und mitwirken. Aus diesem Grund begleiten und unterstützen wir die Klient:innen dabei, an Freizeitaktivitäten, Bildungsangeboten, politischen Prozessen, gesellschaftlichen Veranstaltungen und anderen externen Anlässen zu partizipieren.

### 3.3 AUTONOMIE

Gemäss der Bundesverfassung sowie den Menschenrechten bzw. der UN-BRK gibt es ein Grundrecht auf persönliche Freiheit. Dieses Recht wollen wir auch im institutionellen Kontext schützen und wahren. Unter Freiheit wird die Möglichkeit verstanden, ohne Zwang zwischen unterschiedlichen Möglichkeiten auszuwählen und zu entscheiden. In anderen Worten handelt es sich dabei um Autonomie oder das Recht der Selbstbestimmung. Die Begriffe Autonomie und Selbstbestimmung verwenden wir intern synonym.

#### Autonomie bedeutet: selbst bestimmen können.

In den Wohnstätten Zwyszig arbeiten wir nach dem Grundsatz: Persönliche Freiheit und Autonomie sind die Regel und Beschränkungen die Ausnahme! Unter Freiheitsbeschränkungen werden alle Massnahmen verstanden, mit denen in die körperliche und geistige Unversehrtheit oder in die Bewegungsfreiheit eingegriffen wird, ohne Einverständnis der oder des Betroffenen. Alle Arten von Freiheitsbeschränkungen bzw. Einschränkungen der Autonomie werden sorgfältig geprüft und nur in rechtlich begründbaren Fällen umgesetzt und schriftlich dokumentiert. Das Ziel ist, dass jede:r Klient:in so viel wie möglich in seinem bzw. ihrem Leben selbst bestimmen kann und, aufgrund seiner oder ihrer Wünsche und Entscheidungen, autonom handeln kann. Wir sehen es als unsere Aufgabe, den Klient:innen Entscheidungsspielräume und Möglichkeiten der Autonomie aufzuzeigen und zu eröffnen. Darüber hinaus ist es ebenso unsere Aufgabe, die Klient:innen dazu zu befähigen und dabei zu unterstützen, autonom zu handeln und zu entscheiden.

### 3.4 SINNERLEBEN

Dient unser Handeln einem höheren Ziel? Erleben wir durch unser Handeln das Leben als positiv und gelingend? Empfinden wir unsere Handlungen als sinnvoll? Wenn ja, dann erleben wir Sinn. Das Wort Sinn wird auch im Zusammenhang mit den Sinnesorganen – den fünf Sinnen – verwendet. Das ist in diesem Kontext allerdings nicht gemeint. Vielmehr geht es, nach Viktor Frankl, beim Sinnerleben darum,

im eigenen Leben und Handeln Sinn zu erkennen und zu erleben. Dieses Streben nach Sinn und einem Lebensinhalt liegt in der Natur jedes Menschen.

#### Sinnerleben bedeutet: in den Handlungen Sinn zu finden.

Sinnerleben gibt uns Motivation, Antrieb und Lebensenergie und ist ein zentraler Faktor für die psychische Gesundheit. Ob eine Handlung oder Situation als sinnvoll erlebt wird, ist subjektiv. Dasselbe Ereignis kann von einer Person als sinnvoll und von einer anderen Person als sinnlos erlebt werden. Sinnerleben kann auf unterschiedliche Weise zustande kommen. Zum Beispiel: durch das Empfinden von Lebensfreude, durch die Einbindung in ein grösseres Ganzes, durch die Verwirklichung von eigenen Wünschen oder das Erreichen von eigenen Zielen. Verschiedene Psycholog:innen sind ausserdem zum Schluss gekommen, dass wenn wir das Leben als verlässlich und die Abläufe und Strukturen als vorhersehbar erleben, wir mehr Sinn empfinden. Schlussendlich muss aber jede Person für sich selbst herausfinden, was ihr das Gefühl von Sinn verleiht. Wir unterstützen die Klient:innen dabei herauszufinden, worin sie Sinn erleben und was ihnen Lebensfreude bereitet. Wir schaffen die Rahmenbedingungen, dass sie dies vermehrt tun und erleben können.

### 3.5 KOMPETENZERLEBEN

Unter Kompetenzerleben wird das Gefühl verstanden, mit seinem eigenen Verhalten etwas zu bewirken. Kompetent ist eine Person dann, wenn sie über die Möglichkeiten verfügt, ihr Wissen und ihre Fähigkeiten in herausfordernden Situationen vielseitig und erfolgreich einzusetzen.

#### Kompetenzerleben bedeutet: Die Ressourcen haben, etwas zu bewirken.

Wir verstehen es als unsere Aufgabe, die Klient:innen dabei zu unterstützen, ihre Kompetenzen zu erkennen, vorhandene Kompetenzen zu nutzen und weiterzuentwickeln sowie neue Kompetenzen zu entdecken. Dazu bieten wir unter anderem Bildungsangebote an und vermitteln Wissen im Alltag. Ausserdem stellen wir – stets unter Einbezug des sozialen, emotionalen und kognitiven Entwicklungsalters – gezielt Rahmenbedingungen und Übungsfelder her, in denen die Klient:innen ihr Wissen und ihre Fähigkeiten einsetzen können. Dadurch werden vorhandene Kompetenzen gestärkt und erweitert. Gleichzeitig werden das Selbstvertrauen sowie die Selbstwirksamkeit gefestigt und weiterentwickelt.

### 3.6 RAUM

Wir gehen, entsprechend der UN-BRK und dem Konzept der Funktionalen Gesundheit davon aus, dass Behinderung das Resultat einer Wechselwirkung zwischen den Barrieren der Umwelt und den individuellen Voraussetzungen der Person ist. Um Behinderung so weit wie möglich zu reduzieren, ist es deshalb notwendig, an der Umwelt bzw. am Raum anzusetzen.

#### Mit Raum ist der gesamte Lebensraum einer Person gemeint.

Durch die optimale Nutzung des Raums wollen wir Lebenswelten gestalten und Verhältnisse schaffen, die es den Klient:innen erleichtern, ein Leben mit hoher Lebensqualität zu führen. Unter Raum verstehen wir den gesamten Lebensraum eines Menschen mit all seinen strukturellen und sozialen Merkmalen. Dazu gehören zum Beispiel die Räumlichkeiten, in denen sich die Person aufhält, wie das Zimmer und die Wohnung. Ebenso gehören dazu Räume ausserhalb und im weiteren Sinne, wie zum Beispiel die politische Gemeinde, Vereine, der Fussballplatz oder der digitale Raum sowie alle Beziehungen und Aktivitäten, die darin stattfinden. Jeder Raum bietet andere Aktivitäten und unterliegt eigenen Regeln. Wir verstehen es als unsere Aufgabe (unseren TASK), zwischen Person und Raum so zu vermitteln und bei der Gestaltung zu unterstützen, dass Teilhabe, Autonomie, Sinn- und Kompetenzerleben, der TASK gelingt. Dazu betrachten wir die Person(en) immer zusammen mit dem Raum und den sich darin ergebenden Wechselwirkungen. Mit anderen Worten: Wir nehmen eine systemische Haltung ein.

## 4. WELCHE ANGEBOTE BIETEN WIR IM WOHNEN?

Die Angebote der Wohnstätten Zwyszig in den Lebensbereichen Wohnen, Tagesstruktur und Freizeit zeichnen sich durch ihre Vielfalt und Durchlässigkeit aus. Durch die breite Angebotspalette soll jede:r Klient:in das Angebot finden, das in der jeweiligen Lebensphase zu ihren bzw. seinen individuellen Fähigkeiten und Bedürfnissen passt.

### 4.1 ÜBERBLICK

Bei den Wohnangeboten wird unterschieden zwischen den zentralen Wohnangeboten im Glättli und Loogarten und den dezentralen Wohnangeboten,

die an verschiedenen Standorten im Quartier verteilt sind. Die Wohnangebote reichen von hoher Unterstützungsleistung bis zu Einzelwohnungen mit punktueller Unterstützung auf Stundenbasis (vgl. Abb. 3).

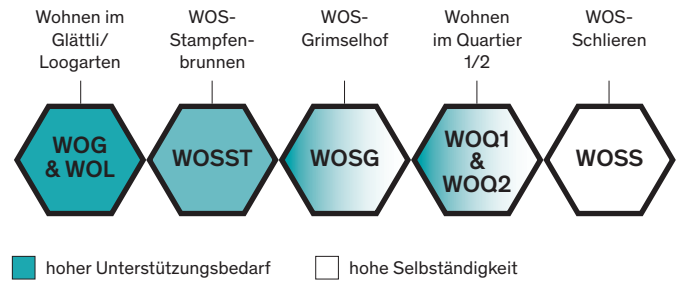


Abb. 3: Überblick über die Wohnangebote.

### 4.2 WOHNEN IM GLÄTTLI (WOG) UND LOOGARTEN (WOL)

In zwei zentralen Wohnhäusern an der Glättli- und Loogartenstrasse bieten wir ca. 40 Wohnplätze in sieben Wohngruppen für Personen mit höherem Unterstützungsbedarf (Personen auf der IBB-Stufe 1 oder höher) an. Die beiden verbundenen Gebäude sind weitestgehend rollstuhlgängig und bieten Räumlichkeiten für unterschiedliche Wohnformen: Wohngruppen für fünf bis sechs Personen, Appartements für zwei Personen sowie Studios zur Einzelnutzung. Die Wohngruppen sind nach den Begleitschwerpunkten der Bewohner:innen organisiert. Dabei wird unterschieden zwischen den folgenden drei Schwerpunkten:

1. Wohnen mit Struktur
2. Wohnen mit Pflege
3. Wohnen im Alter

Während der Begleitzeiten steht das Personal ständig zur Verfügung. Die Begleitung in der Nacht wird durch eine zentrale Nachtwache sowie eine Person im Nachtpikett gewährleistet. Im Rahmen dieser Wohnform sind in der Regel alle Hotellerie-Dienstleistungen (zentrale Verpflegung, Reinigung, Wäscherei) inbegriffen und stehen standortnah zur Verfügung. Gleichzeitig besteht für die Klient:innen die Möglichkeit, selbst einzukaufen, zu kochen oder die Wäsche zu machen.

### 4.3 WOHNEN IM QUARTIER (WOQ)

Die Organisationseinheit Wohnen im Quartier setzt sich zusammen aus den Angeboten Wohnen in der Siedlung und Wohnen im Quartier. Wohnen in der Siedlung sind mehrere Wohneinheiten innerhalb einer Liegenschaft. Das Angebot Wohnen im Quartier bietet im Unterschied dazu Wohneinheiten in verschiedenen Liegen-

schaften, die sich im Quartier verteilen. Für alle Organisationseinheiten des Bereichs steht ein Nachtpikett zur Verfügung, der telefonisch aufgeboden werden kann.

### **Wohnen in der Siedlung (WOS)**

#### **Wohnen in der Siedlung Stampfenbrunnen (WOSST)**

Das Wohnen in der Siedlung Stampfenbrunnen umfasst mehrheitlich rollstuhlgängige Wohnungen mit Platz für je zwei bis vier Personen. Insgesamt wohnen hier etwa 20 Bewohner:innen. Fachpersonen stehen während 24 Stunden für Unterstützungsleistungen zur Verfügung. Nachts schläft eine Fachperson vor Ort, um in Notfallsituationen schnell unterstützen zu können. Im Bedarfsfall kann dieser Service durch den Nachtpikettdienst unterstützt werden, der für den Bereich WOQ installiert ist. Die Hotellerie-Dienstleistungen sind in dieser Wohnform inbegriffen, wobei es jederzeit möglich ist, selbständig zu kochen, zu waschen und/oder zu reinigen. Das Angebot richtet sich an Personen mit erhöhtem Unterstützungsbedarf, die in der Lage sind, den Arbeitsweg selbständig zu bewältigen.

#### **Wohnen in der Siedlung Schlieren (WOSS)**

Unser Angebot in der Siedlung Schlieren bietet Einzimmer- und Dreieinhalbzimmerwohnungen in einer Siedlung in Schlieren. Zusätzlich bietet die WOSS einen gemeinschaftlich genutzten Begegnungsort in der von den Wohnstätten Zwysigg gemieteten Büro- und Begegnungswohnung. Hotellerie-Dienstleistungen sind nur bei Bedarf, z.B. bei Krankheit oder altersbedingtem Abbau, inbegriffen. Die Fachpersonen stehen an Wochentagen zu individuell vereinbarten Terminen zur Verfügung. Bei Notfällen, Krankheiten oder psychosozialen Krisen kann rund um die Uhr ein Pikettdienst gerufen werden, der kurzfristig zusätzliche Begleitung und Unterstützung bietet.

#### **Wohnen in der Siedlung Grimselhof (WOSG)**

Für 19 Bewohner:innen stehen an der Grimselstrasse mehrere 3.5- und 4.5- Zimmer-Wohnungen zur Verfügung. Ein Teil der Wohnungen sind weitestgehend barrierefrei und dadurch auch für Personen mit moderaten Mobilitätseinschränkungen geeignet. Eine der Wohnungen dient als Büro- und Begegnungswohnung. Bei Bedarf an Hotellerie-Dienstleistungen können diese individuell angepasst genutzt werden. Begleittermine werden individuell vereinbart. In der Regel ist eine Fachperson rund um die Uhr am Standort WOSG. Das Angebot richtet sich an Personen, deren Begleitbedarf weniger umfassend ist, als der der Bewohner:innen der WOSST, aber höher als der Begleitbedarf der Nutzer:innen der Angebote der WOQ1 und WOQ2.

### **Wohnen im Quartier (WOQ)**

Bei dem Angebot der WOQ1 und WOQ2 handelt es sich um Wohnungen an verschiedenen Standorten im Quartier Zürich-Altstetten verteilt. Neben weni-

gen Appartements für Einzelpersonen stehen Wohnungen für Zweier-, Dreier- und Vierer-Wohngemeinschaften zur Verfügung. Diese eignen sich für Personen, die ihren Haushalt und den Alltag möglichst selbstständig bewältigen können und wollen. Die Fachpersonen stehen an den Wochentagen zu individuell vereinbarten Terminen zur Verfügung. Bei Notfällen, Krankheiten oder psychosozialen Krisen kann rund um die Uhr ein Pikettdienst gerufen werden, der kurzfristig zusätzliche Begleitung und Unterstützung bietet. Im Rahmen dieser Wohnform sind die Hotellerie-Dienstleistungen nur bei Bedarf, zum Beispiel bei Krankheit oder altersbedingtem Abbau, inbegriffen.

## **5. WELCHE ANGEBOTE BIETEN WIR IN DER TAGESSTRUKTUR?**

### **5.1 ÜBERBLICK**

Die Tagesstrukturangebote der Wohnstätten Zwysigg ergänzen die Wohnangebote tagsüber. Sie bieten verschiedene Beschäftigungen und Arbeit zwischen Morgen- und Abendessen, ganzjährig an Werktagen. Jede:r Klient:in soll eine Tagesstruktur zur Verfügung haben, die zu ihren und seinen individuellen Fähigkeiten, Interessen und Bedürfnissen am besten passt. Die verschiedenen Angebote können kombiniert werden. Damit werden individuelle und flexible Lösungen geschaffen, die sich an verändernde Lebenssituationen anpassen. In der Tagesstruktur werden Angebote im Bereich Tagesstätte sowie begleitete Arbeitsplätze angeboten (vgl. Abb. 4). Bei den Plätzen im Bereich Tagesstätte handelt es sich um Tagesstruktur ohne Lohn, während die begleiteten Arbeitsplätze zur Tagesstruktur mit Lohn gehören.

### **5.2 TAGESSTÄTTE**

Die Angebote der Tagesstätte sind auf Personen ausgerichtet, die sich ohne Leistungsdruck betätigen möchten, tagsüber Begleitung benötigen und/oder pensioniert sind. Die Standardangebote können durch individuell wählbare Zusatzangebote und Inhalte ergänzt werden. Dadurch wird sowohl Stabilität und Orientierung als auch Selbstbestimmung und Abwechslung erreicht. Die Angebote der Tagesstätte sind auf soziale, handwerkliche, musische, sinnliche

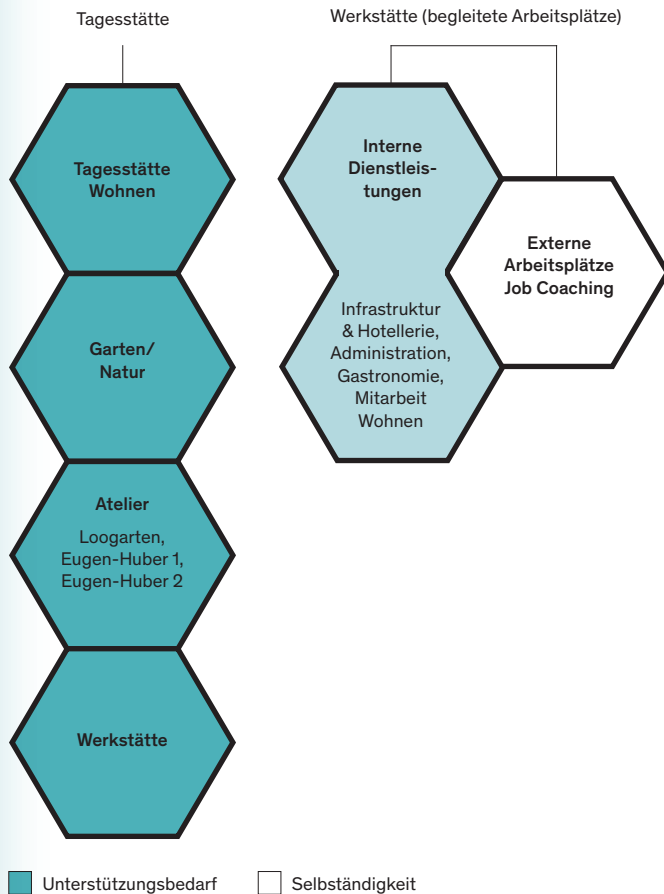


Abb. 4: Überblick über die Angebote in der Tagesstruktur.

und gesundheitsfördernde Tätigkeiten ausgerichtet. Ausflüge gehören ebenso zum Programm wie Naturerlebnisse oder basale Stimulation. Ziel ist die Erhaltung und Steigerung der Lebensqualität in ihren fünf Dimensionen. Die rund 40 bewilligten Plätze im Bereich der Tagesstätte teilen sich auf in die folgenden Angebote: Atelier, Garten/Natur, Tagesstätte Wohnen und die Tagesstruktur im internen Dienstleistungsbereich. Alle Tagesstätten-Angebote werden grundsätzlich halbtagesweise besucht. Die Mittagsverpflegung ist teilweise integriert.

### Atelier

In den drei verschiedenen Ateliergruppen, Loogarten, Eugen-Huber 1 und Eugen-Huber 2, gehen die Teilnehmenden kreativ-handwerklichen, musischen, sozialen oder sportlichen Tätigkeiten nach. Eine Gruppe fokussiert auf basale Stimulation und verfügt unter anderem zusätzlich über einen Snoezelen-Raum.

### Garten/Natur

Das Angebot Garten/Natur richtet sich an Menschen mit höherem Bedarf nach Bewegung oder herausfordernden Verhaltensweisen. Rund um die beiden Standorte Glättli und Loogarten, in einem Schrebergarten mit Haus sowie bei regelmässigen Naturausflügen werden Orientierungs- und Bewegungssinn, Naturerleben und die Lust zu entdecken angespro-

chen. Bei Bedarf können Teilnehmende mit herausfordernden Verhaltensweisen eins zu eins begleitet werden.

### Tagesstätte Wohnen

Die Angebote der Tagesstätte Wohnen finden in der Organisationseinheit des Wohnens statt. Sie richten sich an Personen, die gerne in der eigenen Umgebung Tagesstrukturen nutzen oder an Personen mit erhöhtem Begleit- und Pflegebedarf, die in anderen Tagesstätten-Angeboten nur erschwert Zugang finden. Thematisch wird die gesamte Breite der Tagesstätten-Angebote gepflegt, wobei Lebenswelthemen wie Haushaltsführung und Unternehmungen und Ausflüge einen grösseren Stellenwert aufweisen.

### Tagesstätte interne Dienstleistungen

Klient:innen, die gerne einen Beitrag zu den internen Dienstleistungen leisten oder pensioniert sind, können ohne Leistungsdruck und Arbeitsvertrag im internen Dienstleistungsbereich eine Tagesstruktur nutzen.

### Gemischte Projekte

In unterschiedlichen Kooperationen mit den Ressorts Teilhabe, Sport, einzelnen Wohnteams oder externen Stellen wie Fachhochschulen und Museen werden befristete Projekte im Bereich Musik, Kultur, Politik etc. realisiert.

## 5.3 BEGLEITETE ARBEITSPLÄTZE

Für die begleiteten Arbeitsplätze wird manchmal auch der Begriff «Werkstätte» verwendet. Allerdings ist der interne Dienstleistungsbereich, in dem die begleiteten Arbeitsplätze angeboten werden, um einiges vielfältiger. An den rund 30 bewilligten Vollzeitstellen arbeiten begleitete Mitarbeiter:innen in den Bereichen Gastronomie, Infrastruktur, Hotellerie, Begleitung intern, Administration oder an externen Arbeitsplätzen. In allen Bereichen können PrA (praktische Ausbildung) nach INSOS und EBA-Ausbildungen (eidg. Berufsattest) absolviert werden. Die Aufnahmekriterien, Leistungsbeurteilungen und Entlohnung sind in einem spezifischen Konzept geregelt.

### Administration

Die Aufgaben in der Administration sind vielfältig und reichen von der Buchhaltung über Tätigkeiten im Personalwesen bis zu Materialbestellungen. Nebst der zentralen Administration gibt es Arbeitsplätze in der Administration der begleiteten Arbeitsplätze.

### Infrastruktur und Hotellerie

Hier arbeiten Klient:innen in den Tätigkeitsfeldern Reinigung, Wäscherei, Logistik, Unterhalt/Garten und Technik/Transport mit.

### **Gastronomie**

Begleitete Arbeitsplätze sind in der Küche oder im Service unseres Restaurants Glättli in unterschiedlichsten Anforderungen und Kompetenzniveaus möglich.

### **Mitarbeit im Wohnen**

Begleitete Mitarbeiter:innen unterstützen die Fachpersonen der Wohnteams.

### **Externe Arbeitsplätze und Job Coaching**

Wir begleiten befristete oder unbefristete Arbeiten und Einsätze auch in externen Betrieben. Den Berufswahl- und -entwicklungsprozess unterstützen wir mit individualisierten Job Coachings.

## **6. WAS BIETEN DIE WOHNSTÄTTEN ZWYSSIG ZUDEM?**

In Ergänzung zu den Wohn- und Tagesstruktur-Angeboten bieten wir ein abwechslungsreiches Angebot an Freizeit-, Sport-, Bildungsaktivitäten und Beratung inklusive verlängerter Wochenenden und Ferienangebote. Die Organisation liegt teilweise bei den Bereichen, teilweise bei bereichsübergreifenden Organisationseinheiten. Intern werden diese zusätzlichen Angebote auch Teilhabe-Angebote genannt. Je nach Angebot beteiligen sich die Klient:innen an den Kosten oder tragen sie selbst.

### **Sport, Kunst, Kultur und Bildung kommen nicht zu kurz.**

Durch die zentrale Lage in der Stadt Zürich gibt es zahlreiche Anlässe, Kurse und Vereine in unmittelbarer Nähe. Wenn immer möglich und sinnvoll werden die Klient:innen dazu ermutigt und unterstützt, institutions-externe Freizeit- und Bildungsangebote zu nutzen.

#### **6.1 SPORT**

Bei sportlicher Betätigung werden Endorphine ausgeschüttet, die glücklich machen. Damit wird Stress und Unwohlsein entgegengewirkt und aggressive Emotionen werden abgebaut. Ausserdem werden das Selbstwertgefühl und die Zusammengehörigkeit gestärkt. Durch den Aufbau von Muskeln werden Gelenke und Wirbelsäule vor Fehlbelastungen geschützt. Des Weiteren ist unter anderem wissenschaftlich erwiesen, dass bei körperlicher Betätigung an der frischen Luft das Herz-Kreislauf-Risiko

gesenkt, die Immunabwehr gestärkt sowie weiteren Erkrankungen wie Diabetes, Krebs und Demenz vorgebeugt wird.

Die positiven Auswirkungen von Bewegung auf uns Menschen sind unumstritten: Bewegung hält den Körper gesund und ist gut für die Seele. Deshalb legen wir grossen Wert auf unser umfangreiches Sportangebot. Dieses besteht unter anderem aus: Fussball, Basketball, Unihockey, Boccia, Schwimmen, Langlauf sowie weiteren Sportarten. Das Sportangebot ist auch offen für Personen, die nicht in den Wohnstätten Zwysig arbeiten oder wohnen. Diese externen Teilnehmenden machen zurzeit etwa die Hälfte aus und beteiligen sich in vertretbarem Masse ebenfalls an der Finanzierung dieser Angebote. Damit und durch die Teilnahme an nationalen und internationalen Wettkämpfen leistet das Sportangebot einen wertvollen Beitrag zur Erfüllung unseres TASK.

#### **6.2 KUNST UND KULTUR**

Zu den Angeboten im Bereich Kunst und Kultur gehören zum Beispiel Theater-, Museums- oder Marktbesuche. Ausserdem organisieren wir in Zusammenarbeit mit anderen gemeinnützigen Organisationen inklusive Kunstprojekte und Veranstaltungen, wie zum Beispiel Konzerte und Theateraufführungen.

#### **6.3 PARTNERSCHAFT UND LIEBE**

Als Betreiberinnen der Schatzkiste Zürich, einer Partnervermittlung für Menschen mit Behinderung, unterstützen wir Personen mit Beeinträchtigung bei der Partnersuche.

#### **6.4 BILDUNG**

Bildung wird sowohl im Wohnen als auch in der Tagesstruktur grossgeschrieben. Jeder Mensch hat ein Recht, sich in allen Lebensbereichen ein Leben lang weiterbilden zu dürfen. Die Klient:innen werden an ihrem Wohn- oder Tagesstrukturplatz ihren Fähigkeiten und Interessen entsprechend an neue Tätigkeiten herangeführt mit dem Ziel, dass sie diese Tätigkeit am Schluss mit den geeigneten individuellen Hilfsmitteln möglichst selbstständig ausführen können. Darüber hinaus ermöglichen bzw. erleichtern wir den Klient:innen den Zugang zu Bildung, indem wir ihnen Informationen zur Verfügung stellen, Wissen im Alltag vermitteln sowie ihnen die Möglichkeit geben, an Bildungsveranstaltungen teilzunehmen. Im Rahmen der ZWYSSIG Academy werden Bildungsan-

gebote zu verschiedenen berufs- als auch lebensweltbezogenen Themen organisiert und angeboten. Zum Beispiel Nothelferkurse, politische Informationsveranstaltungen oder Kochkurse. Die Bildungsangebote der ZWYSSIG Academy richten sich je nach Kursinhalt an Klient:innen, an Personal oder an beide Gruppen und sind, wenn möglich und sinnvoll, auch offen für externe Personen.

## 6.5 BERATUNG

Um die Autonomie der Klient:innen auch in Zukunft zu erhöhen und die Professionalität zu stärken, setzen wir auf unser Beratungsangebot. Dieses bauen wir stetig aus und passen es den aktuellen Bedürfnissen an. Zum Beratungsangebot gehört zum Beispiel die durch qualifizierte Fachexpert:innen angebotene Sexualberatung, die Beratung bei der Vermittlung von Arbeitsstellen im ersten Arbeitsmarkt durch die Job Coaches sowie Beratungen im Bereich Assistenzleistungen und Gesundheit.

# 7. WIE LÄUFT DER PROZESS VOM EINTRITT BIS ZUM AUSTRITT AB?

## 7.1 EIN-, ÜBER- UND AUSTRITTE

### Eintritt

Nach einem ersten telefonischen oder persönlichen Kontakt und Passungsabgleich findet möglichst zeitnah ein Erstgespräch vor Ort statt. Dieses dient dem gegenseitigen Kennenlernen und Informationsaustausch. Gleichzeitig werden die Bedürfnisse, Wünsche und Ziele mit dem Angebot abgeglichen. Als Basis dazu dient der Anmeldebogen, den die Interessierten vorgängig ausfüllen. Dieser Prozess wird durch das Intake-Team der Wohnstätten Zwyszig begleitet. Vor dem definitiven Eintritt findet ein mehrtägiges bis zu zweiwöchiges Schnuppern statt. Besteht weiterhin Interesse, ist die Finanzierung geklärt und die Wirtschaftlichkeit von Seiten der Wohnstätten Zwyszig gegeben, kann die Person zum abgemachten Datum eintreten.

### Übertritt oder Austritt

Durch sich verändernde Wünsche oder Bedürfnisse kann ein Wechsel des Angebots sinnvoll und wünschenswert sein. Übertritte (interne Wechsel) sowie Austritte werden mit allen Beteiligten sorgfältig

geplant. Durch die hohe Durchlässigkeit zwischen den Angeboten können Übertritte bei freien Plätzen unkompliziert ermöglicht werden. Für die Klient:innen gilt eine dreimonatige Kündigungsfrist. In Ausnahmefällen, wenn das vorhandene Angebot nicht ausreicht, um den Bedürfnissen des Klienten oder der Klientin ausreichend gerecht zu werden, und eine Anschlusslösung vorhanden ist, kann auch die Wohnstätten Zwyszig unter Einhaltung der Kündigungsfrist kündigen. In diesem Fall unterstützt die Wohnstätten Zwyszig, eine geeignete Lösung zu finden.

### Übertritte begleiten wir sorgfältig.

Am Ende der Übertritts- oder Austrittsphase findet gemeinsam mit allen Beteiligten ein Auswertungsgespräch statt. Dabei werden der Aufenthalt und die zurückgelegte Entwicklung gemeinsam evaluiert sowie die nächsten Schritte für die Zukunft angeschaut. Falls gewünscht und wenn immer möglich werden die Klient:innen in den Wohnstätten Zwyszig bis an ihr Lebensende begleitet.

## 7.2 PROFESSIONELLE BEZIEHUNGSGESTALTUNG

Agogische Begleitarbeit ist immer auch Beziehungsarbeit. Eine vertrauensvolle Beziehung ist nebst einer angemessenen agogischen Handlung essenzielle Grundlage für den Erfolg. Eine professionelle Beziehungsgestaltung unterscheidet sich jedoch massgeblich von einer privaten Beziehung: Unterschiede finden sich zum Beispiel in der Machtasymmetrie, aber auch in der beschränkten Dauer und der Zweckgebundenheit. Die professionelle Beziehung zwischen Personal und Klient:innen findet unter ungleichen Bedingungen statt. Das Personal verfügt aufgrund des institutionellen Kontextes, seiner Rolle und seiner Kompetenzen über mehr Macht als die Klient:innen. Eine Balance zu finden zwischen Nähe und Distanz, zwischen Zutrauen und Überforderung, ist und bleibt im Alltag eine Herausforderung. Umso wichtiger ist es uns, unser Gegenüber achtsam wahrzunehmen und, abhängig von der Klientin und dem Klienten, den individuellen Voraussetzungen, der Situation und unserem Befinden zu entscheiden, was angemessen und sinnvoll ist. Unsere Wahrnehmungen und Entscheidungen reflektieren wir regelmässig und machen sie im fachlichen Austausch sowie in der direkten Kommunikation mit der Klientin oder dem Klienten transparent. Darüber hinaus pflegen wir eine starke Feedback-Kultur: Wir sprechen Wahrnehmungen, Unsicherheiten und Herausforderungen im Arbeitsalltag an und benennen Grenzen und diffuse Situationen.

## 7.3 KOORDINATIONSPERSON (KOPI)

Konkret setzen wir die professionelle Beziehungsgestaltung zum Beispiel so um:

- Wir reflektieren unser eigenes Handeln, nehmen Feedback offen entgegen und geben anderen Rückmeldungen.
- Wir trennen private Kontakte und berufliche Kontakte mit Klient:innen. Das bedeutet, dass wir Klient:innen nicht privat treffen und keine privaten Kontaktdaten (Telefon, Facebook etc.) herausgeben.
- Wir teilen in den Ferien keine Zimmer mit den Klient:innen.
- Wir lassen nur so viel Berührung zu, wie für die agogische Begleitung entsprechend dem Entwicklungsstand und der emotionalen Verfassung des Gegenübers nötig ist.

Alle Klient:innen haben eine persönliche Koordinationperson, abgekürzt KOPI. Der Begriff KOPI ist aber nicht nur eine Abkürzung, sondern auch eine Anlehnung an den Begriff Kopilot:in. Während die Klient:innen die Pilot:innen ihres Lebens sind, unterstützen die Kopilot:innen sie dabei, auf Kurs zu bleiben und bei der Navigation in Richtung Ziel. Die KOPIs sind verantwortlich für die Fallführung, die Organisation und Koordination der Begleitung und Unterstützung sowie für deren Dokumentation und Berichterstattung. Für Angehörige, rechtliche Vertretungen, weitere externe Fachpersonen sowie Auftraggebende ist die KOPI die primäre Ansprechperson. Sie gestaltet den Kontakt sowie eine gelingende Zusammenarbeit und ist verantwortlich für die Koordination und Kommunikation aller Beteiligten im System. Für die persönliche Beziehung und Begleitung sind alle Fachpersonen eines Begleitemms gleichermaßen zugänglich und zuständig.

### Die KOPIs stehen den Klient:innen zur Seite wie Kopilot:innen den Pilot:innen.

Bei der Festlegung der KOPI wird auf die Passung zwischen Klient:in und Fachperson geachtet. Die Zusammenarbeit zwischen Klient:in und KOPI wird im Rahmen des Agogik-Prozesses sowie durch externe Befragungen ausgewertet. Sowohl die Klient:innen als auch die KOPIs haben jederzeit die Möglichkeit, einen Wechsel zu beantragen, welcher sorgfältig geprüft und, wenn möglich und sinnvoll, umgesetzt wird. Klient:innen, die in den Wohnstätten Zwysig wohnen und arbeiten, haben in jedem Bereich eine KOPI. Gibt es zwei KOPIs, so entstehen automatisch Schnittstellen, zum Beispiel bei der Zusammen-

arbeit mit den rechtlichen Vertretungen oder bei der Organisation von Weiterbildungen. Wie mit diesen Schnittstellen umgegangen wird und wer in welchen Fällen zuständig ist, wird gemeinsam abgemacht und schriftlich festgehalten. Die diesbezüglichen Wünsche der Klient:innen werden ernst genommen und, soweit möglich und sinnvoll, umgesetzt. Ist die KOPI, beispielsweise aufgrund von Ferien oder Krankheit, abwesend, übernimmt die KOPI-Stellvertretung.

Konkret übernimmt die KOPI zum Beispiel folgende Aufgaben:

- Planung und Moderation der Sitzungen und Gespräche
- Initiierung notwendiger Absprachen zwischen dem Wohn- und Tagesstrukturbereich
- Periodischer Austausch mit KOPIs aus anderen Bereichen
- Verfassen von Berichten

## 7.4 AGOGIK-PROZESS

Unter dem Agogik-Prozess wird der jährliche Ablauf verstanden, in dem gemeinsam mit der Klientin oder dem Klienten die individuelle agogische Begleitung festgelegt wird. Der Agogik-Prozess ermöglicht den Klient:innen, an ihren persönlichen Zielen zu arbeiten und die individuelle Unterstützung und Begleitung zu erhalten, die sie dazu benötigen. Er dient dem Erhalt bzw. der Erhöhung der individuellen Lebensqualität und orientiert sich am TASK. Der Prozess läuft in allen Angebotsbereichen (Wohnen, Tagesstätten, Arbeit) gleich ab und umfasst die folgenden fünf Schritte:

1. **Situationserfassung:** Wie ist die Ausgangslage? Welche Ressourcen sind vorhanden?
2. **Zieldefinition und Massnahmenplanung:** Welche Wünsche und Ziele hat die Klientin oder der Klient? Wie können die Ziele erreicht werden? Welche Schritte macht der Klient oder die Klientin dazu? Welche Unterstützungsmassnahmen leistet die Begleitung?
3. **Umsetzung der Massnahmen**
4. **Überprüfung und Anpassung:** Werden die Massnahmen umgesetzt und sind sie dienlich? Sind die Ziele noch aktuell? Müssen Ziele oder Massnahmen angepasst werden?
5. **Auswertung:** Wie läuft der Agogik-Prozess? Wie ist die Zusammenarbeit? Was können wir lernen für die Zukunft?

Für die Planung des Agogik-Prozesses ist die KOPI gemeinsam mit der Klientin oder dem Klienten verantwortlich. Getroffene Abmachungen, Ziele und Massnahmen werden dem Team, das bei der Umsetzung begleitet, transparent kommuniziert. Am jährlichen Gespräch haben die Klient:innen die Möglichkeit, Angehörige und weitere Personen einzuladen, um den Prozess mitzugestalten und die Zusammenarbeit zu pflegen. Rechtliche Vertretungen werden, falls es die anstehenden Themen erfordern, entsprechend den zu vertretenden Angelegenheiten eingeladen.

## 8. WIE WIRD UMGEGANGEN MIT BESTIMMTEN THEMEN?

### 8.1 UNTERSTÜTZTE KOMMUNIKATION

Kommunikation – sich äussern und mitteilen zu können sowie miteinander in Dialog kommen zu können – ist Voraussetzung für Teilhabe, Autonomie, Sinn- und Kompetenzerleben. Denn damit wir unsere Meinung sagen und Entscheidungen treffen können, müssen wir verstehen und verstanden werden. Durch den Einsatz von Unterstützter Kommunikation, abgekürzt UK, ermöglichen oder erleichtern wir den Klient:innen die Kommunikation, den Zugang zu Information und die räumliche Orientierung. Unter UK werden pädagogische oder therapeutische Massnahmen zur Erweiterung der kommunikativen Möglichkeiten von Menschen, die nicht oder wenig über Lautsprache verfügen, verstanden. Die eingesetzten Mittel reichen von Piktogrammen und Bildern über Gesten bis hin zu elektronischen Hilfsmitteln wie zum Beispiel Tablets, Smartphones und Sprachcomputern.

#### **UK und einfache Sprache gehören bei uns im Alltag mit dazu.**

Wir stellen sicher, dass bereits vorhandene persönliche UK-Hilfsmittel genutzt werden und überprüfen kontinuierlich die Einführung neuer UK-Hilfsmittel sowohl auf individueller Ebene als auch gesamtbetrieblich. Schriftliche oder mündliche Informationen, die direkt an die Klient:innen gerichtet sind, formulieren wir zielgruppengerecht in einfacher Sprache.

### 8.2 GESUNDHEITSMANAGEMENT UND MEDIZINISCHE VERSORGUNG

Gesundheit ist eine weitere zentrale Voraussetzung für Teilhabe, Autonomie, Sinn- und Kompetenzerleben. Dabei bedeutet «gesund sein» für uns mehr als einen gesunden Körper zu haben. Neben der körperlichen Gesundheit ist auch die psychische Gesundheit, welche das Denken und Fühlen miteinschliesst, wesentlich.

Die Wohnstätten Zwysig setzen sich zum Ziel, dass alle, die hier arbeiten und/oder wohnen, möglichst gesund sind und gesund bleiben. Unter Gesundheitsmanagement werden alle Massnahmen verstanden, die zu diesem Ziel beitragen. Während für das Gesundheitsmanagement des Personals und der begleiteten Mitarbeiter:innen die Personalabteilung zuständig ist, steht den Klient:innen der zentrale Gesundheitsdienst zur Verfügung. Diese beiden Stellen planen, organisieren und koordinieren bereichsübergreifende Massnahmen zur Gesundheitsvorsorge und -förderung. Dazu gehören zum Beispiel Bewegungsangebote, Abklärungen, eine kontrollierte Medikamentenabgabe, aber auch Bildungsangebote sowie die Prüfung und Erhaltung eines ganzheitlichen und gesunden Ernährungsangebots. Dabei sind auch individuelle Diäten möglich. Bei der individuellen medizinischen Versorgung wollen wir den Klient:innen ein möglichst hohes Mass an Autonomie über die eigene Gesundheit ermöglichen und ihnen die Unterstützung bieten, die sie im Alltag benötigen. Neben der Grundpflege übernehmen und/oder organisieren wir auch externe Dienstleistungen der erweiterten Grundpflege. Wir organisieren und begleiten, falls gewünscht, medizinische oder therapeutische Abklärungen oder Behandlungen und übernehmen die Versorgung mit verordneten Hilfsmitteln. Dazu gehören zum Beispiel: Mobilitätshilfe, Inkontinenzmaterial, Sondennahrung oder Stomaversorgung.

### 8.3 ARBEITSAGOGIK

Arbeiten an geschützten Arbeitsplätzen bietet eine spezielle Art Teilhabe für Menschen mit Beeinträchtigung. Einerseits kann so ein Teil des Lebensunterhalts selbst erwirtschaftet werden. Arbeitsleistung wird durch Geld entlohnt und gibt Selbstbewusstsein, Kompetenzerleben und Autonomie. Auf der anderen Seite gelten Regelungen des Arbeitsrechts, welche die Selbstbestimmung einschränken. Zum Beispiel Absenz-Regeln, Unfall-Sicherheitsmassnahmen oder Anordnungen von Leitungspersonen. Darin besteht ein wesentlicher Unterschied zum Wohn- und Tagesstätten-Angebot, wo die persönliche Freiheit so wenig wie möglich eingeschränkt wird.



Das Begleitem team hat einen doppelten Auftrag zu erfüllen: 1) Es ist für die Erbringung der bezahlten Dienstleistungen im Auftrag von Auftraggebenden verantwortlich und muss die Leistung von den begleiteten Mitarbeiter:innen einfordern. 2) Gleichzeitig begleitet das Team die Klient:innen agogisch in ihrer Entwicklung und im Arbeitsprozess. Dieser sogenannte duale Auftrag ist herausfordernd und verlangt ein gutes Rollenbewusstsein des Begleitem teams sowie kontinuierliche Reflexion und Überprüfung zur Sicherung der Qualität. Für die Beurteilung sind ausgewogene, nachvollziehbare Kriterien nötig, welche fair und verständlich sind. Sie schaffen eine Brücke zwischen normalisierten Leistungsanforderungen und den individuellen Möglichkeiten und Ressourcen der Klient:innen. Dazu arbeiten wir mit einem adaptierten Kompetenzmodell, welches die individuellen Ressourcen, die Kompetenzen und Motivationen mit den damit erreichten Leistungen in einen Zusammenhang bringt. Dieses Kompetenzmodell wenden wir darüber hinaus an, um die Anforderungen und Zielsetzungen der Arbeitsplätze mit den Bedürfnissen abzugleichen sowie zur Planung der Ziele.

## 8.4 GEWALTPRÄVENTION

Unser Ziel ist es, die Klient:innen sowie das Personal vor Gewalt zu schützen. Unter Gewalt verstehen wir alle Handlungen, die gegen den Willen einer Person vorgenommen werden und durch die ein Mensch unbeabsichtigt oder gezielt verletzt wird. Wir setzen uns dafür ein, dass alle Arten von Gewalt (vgl. Abb. 5) verhindert oder frühzeitig erkannt und gestoppt werden.

Alle Formen von Gewalt können sowohl von Frauen als auch von Männern ausgeübt werden. Die Täter:innen können jung oder alt sein, zum Personal oder zum Klientel gehören. Wir sind deshalb achtsam gegenüber allen möglichen Täter-Opfer-Konstellationen:

- Von Klient:in zu Klient:in
- Zwischen Personalangehörigen
- Von Personal zu Klient:in
- Von Klient:in zu Personal
- An/durch Fremde
- In der Familie oder unter Freund:innen
- Gegen sich selbst, inkl. Suizidalität

Wir setzen gezielt präventive Massnahmen ein, um Gewalt schon vor ihrer Entstehung vorzubeugen oder zu verhindern (primäre Prävention). Grenzverletzungen, Gewaltäusserungen und Gewalthandlungen wollen wir möglichst frühzeitig erkennen, um so früh wie möglich deeskalierend zu intervenieren (sekundäre Prävention). Opfer erhalten eine professionelle psychologische Nachsorge. Alle Gewaltvorfälle

Sexuelle Gewalt	Alle Formen sexueller Belästigung, von Handlungen ohne Körperkontakt (Exhibitionismus, anzügliche Bemerkungen über die Figur, taxierende Blicke) über sexualisierte Berührungen (an Brüste und Gesäss) oder genitale Manipulation (Anfassen der Genitalien) bis hin zu versuchter oder vollendeter Vergewaltigung
Körperliche Gewalt	Alle Gewaltformen unter Einsatz von Körperkraft. Zum Beispiel: Schütteln, Schlagen, Treten, Festhalten usw.
Psychische Gewalt	Seelische, auf emotionale Ebene ausgeübte Gewalt. Zum Beispiel: Isolation, Liebesentzug, Drohung, Beschimpfung, Mobbing usw.
Materielle Gewalt	Alle Gewaltformen, die persönliches oder öffentliches Eigentum beschädigen. Zum Beispiel: Diebstahl, Vandalismus usw.
Strukturelle & institutionelle Gewalt	Gewalt, die aus systemischen oder gesellschaftlichen Strukturen entsteht. Zum Beispiel: Verweigerung von Rechten, Missachtung der Privatsphäre usw.

Abb. 5: Die verschiedenen Arten von Gewalt.

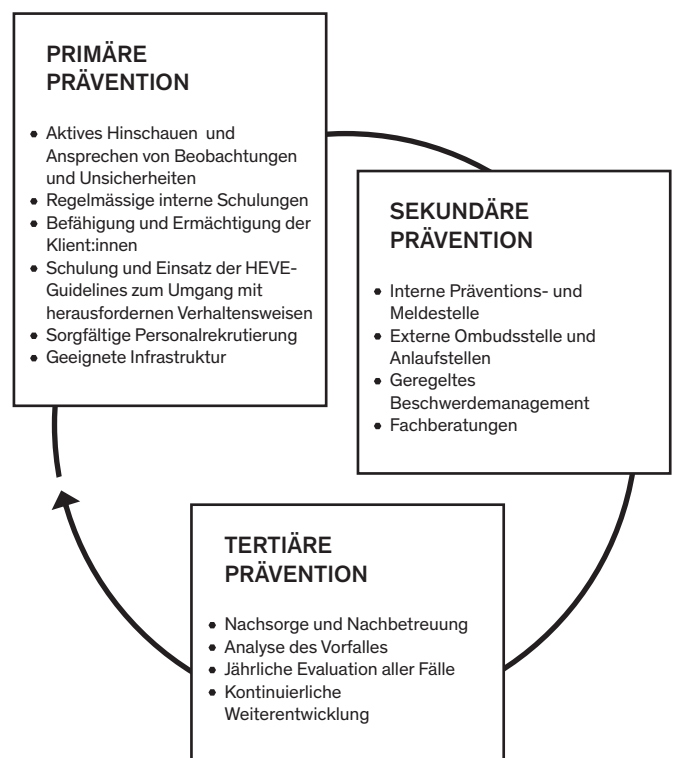


Abb. 6: Die Massnahmen zur Gewaltprävention auf allen Ebenen

oder Grenzverletzungen werden gezielt erfasst, dokumentiert, nachbereitet und ausgewertet. Auf dieser Basis entwickeln wir uns und die bestehenden Massnahmen stetig weiter, um die Quote der Gewaltvorfälle und Grenzverletzungen noch weiter senken zu können (tertiäre Prävention).

Massnahmen zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit, abgekürzt BEM, werden so weit wie möglich vermieden und nur im äussersten Notfall oder als Ultima Ratio, also als letztes Mittel, angewendet. Unter einem äussersten Notfall oder Ultima Ratio verste-

hen wir, wenn eine Person eine ernsthafte Gefahr für sich oder für eine andere Person darstellt und keine anderen Massnahmen zur Vermeidung (mehr) möglich sind. Bevor eine Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit eingesetzt wird, prüfen wir aktiv und kreativ alternative Möglichkeiten. Bei der Aufhebung einer Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit sowie zur Nachbereitung von

Notsituationen halten wir uns strikte an den internen Prozess der BEM. Notwendige medizinische Massnahmen werden ausschliesslich durch einen Arzt oder eine Ärztin angeordnet und die betroffene Person oder die rechtliche Vertretung müssen eine Zustimmung erteilen.

## 8.5 PARTNERSCHAFT, LIEBE UND SEXUALITÄT

Sexualität ist ein Menschenrecht. In der Bundesverfassung untersteht das Recht auf Sexualität dem Grundrecht der persönlichen Freiheit (vgl. Art. 10). Es handelt sich um ein höchstpersönliches Recht,

das durch niemanden vertreten werden kann. Das heisst: Nur die Person selbst kann über ihre eigene Sexualität entscheiden. Sexualität meint mehr als Geschlechtsverkehr. Sexualität ist Kontakt haben, Freundschaften und Partnerschaften leben, Liebe empfangen und geben, Zuneigung, Zärtlichkeit, Intimität usw. Sie ist eine grundlegende Lebenskraft und ein bedeutsamer Bestandteil der Persönlichkeitsentwicklung eines jeden Menschen. Alle Menschen sollen die Gelegenheit erhalten, ihre Freundschaften, Partnerschaften und ihr sexuelles Leben selbstbestimmt zu gestalten.

### Wir nehmen die Bedürfnisse nach Sexualität ernst.

In den Wohnstätten Zwyszig nehmen wir Bedürfnisse der Klient:innen nach Sexualität ernst und setzen uns zum Ziel, sie auf dem Weg zu ihrer sexuellen Selbstbestimmung individuell zu unterstützen. Wir, die Begleitpersonen, stehen aufklärend und beratend zur Seite und berücksichtigen die individuellen Wünsche, Erfahrungen und den aktuellen Entwicklungsstand. Wo möglich, unterstützen wir bei der Umsetzung der selbstbestimmten Sexualität, zum Beispiel durch die Organisation von Sexualassistenten, von Hilfsmitteln oder passenden Räumlichkeiten. Im Begleiteteam, unter den Fachpersonen und mit den Klient:innen sprechen wir offen über Sexualität. Dabei schützen wir die Privatsphäre der einzelnen Personen und halten uns strikte an die Einhaltung des Datenschutzes. Die Klient:innen, Fach-

personen sowie auch Angehörige haben darüber hinaus die Möglichkeit die sexualpädagogische Fachberatung namens «selbstbestimmte Liebe», in Anspruch zu nehmen. Diese besteht aus zwei externen Sexualpädagog:innen, die vor Ort in den Wohnstätten Zwyszig Beratungen anbieten. Für Klient:innen auf Partnersuche betreiben wir ausserdem die Schatzkiste, eine Partnervermittlung für Menschen mit Behinderung.

## 8.6 DIGITALE SOZIALRÄUME

Lebenswelten und damit Sozialräume erhalten neben der physischen zunehmend auch digitale, virtuelle Dimensionen: Soziale Plattformen bieten neue Möglichkeiten, um Leute kennenzulernen, mit Menschen in Kontakt zu bleiben und an der Gesellschaft teilzuhaben. Apps, Suchmaschinen, Kommunikation mittels Sprachmitteilungen oder Piktogramme erleichtern das Leben und können die Selbstständigkeit von Menschen mit einer Beeinträchtigung erhöhen. Spiele eignen sich zum Zeitvertrieb und können gar entwicklungsförderlich sein. Damit tragen digitale Medien wesentlich zur Erhaltung und Erhöhung der Lebensqualität bzw. zur Erfüllung des TASK bei. Gleichzeitig bergen sie aber auch Gefahren wie Sucht, Mobbing oder Missbrauch. Ein sicherer Umgang bedingt eine hohe Medienkompetenz der Nutzenden. In den Wohnstätten Zwyszig sind wir besorgt dafür, neben den direkt erfahrbaren physischen Welten auch den Zugang zu digitalen Sozialräumen zu eröffnen. Wir sehen es als unseren Auftrag an, die Klient:innen bei der Mediennutzung zu begleiten und ihre Medienkompetenz zu schulen, damit sie nicht nur die Potenziale der Medien nutzen können, sondern sich auch vor den Gefahren schützen können. Dazu gibt es in den Wohnstätten Zwyszig verschiedene Projekte, wie zum Beispiel die Entwicklung interner sozialer Medien oder die Gründung einer Interessenvertretung.

# 9. WIE GESTALTEN WIR DIE ZUSAMMENARBEIT UND DIE KOOPERATIONEN?

## 9.1 GRUNDHALTUNG UND VERNETZUNG

Eine gelingende Zusammenarbeit mit allen Beteiligten sowie eine breite Vernetzung sind für eine erfolgreiche Umsetzung dieses Konzeptes unerlässlich.

Informationen werden für die entsprechende Zielgruppe zeitnah und verständlich auf dem passenden Kanal geteilt – bei Bedarf auch in Leichter Sprache und/oder mit UK. Nebst persönlichen Gesprächen geschieht dies unter anderem über Telefonate, Informationsbriefe, E-Mails, unser Magazin «Zwyszig Aktuell», Informationsveranstaltungen, Soziale Medien oder unsere Webseite. Dabei ist Kommunikation für uns keine Einbahnstrasse: Regelmässig suchen wir den Austausch mit allen Beteiligten sowie Fachstellen und externen Fachpersonen und holen Rückmeldungen ein, um uns weiterzuentwickeln.

**Transparenz**, Wertschätzung und Respekt sind die zentralen Grundpfeiler für die Zusammenarbeit. Nach diesen richten wir unsere Kommunikation aus. Transparenz meint, dass wir Informationen sowie Veränderungen, Wahrnehmungen und Entscheidungen Personen, die direkt oder indirekt betroffen sind, offen kommunizieren. Dabei halten wir uns an die geltenden Gesetze der Schweigepflicht und des Datenschutzes. Transparenz heisst insofern nicht, dass alle immer alles wissen, sondern dass die, die betroffen sind oder entscheiden müssen, informiert sind.

**Wertschätzung** meint die gegenseitige Anerkennung und den Respekt vor den Ressourcen, der Meinung und des Engagements des Gegenübers. Für die Zusammenarbeit bedeutet dies unter anderem, dass wir uns gegenseitig aktiv zuhören und uns mit Anerkennung, Toleranz und Verständnis begegnen. Wir lassen uns auf andere Ansichten ein und akzeptieren, dass es zu manchen Themen unterschiedliche Sichtweisen gibt und vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Rollen auch geben darf.

## 9.2 ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ANGEHÖRIGEN UND BEISTANDSPERSONEN

Zu den Angehörigen zählen Eltern sowie weitere Familienangehörige oder sehr nahestehende Personen wie zum Beispiel Geschwister, Lebenspartner:innen und Grosseltern. Angehörige können Beistandspersonen sein, sind es aber nicht per se. Haben sie keine Beistandschaft inne, so haben sie rechtlich gesehen auch kein Recht auf Mitbestimmung. Trotzdem spielen sie im Leben der Klient:innen häufig eine sehr zentrale Rolle und verfügen über wertvolle Erfahrungen und Wissen. Deshalb sind Angehörige für uns wichtige Partner:innen. Ob und wie stark sie einbezogen und informiert werden, ist jedoch immer vom (mutmasslichen) Willen der Klientin oder des Klienten abhängig. Das bedeutet, dass die Klientin oder der Klient darüber entscheidet, ob, was und wie viel mit den Angehörigen ausgetauscht wird.

Unter Beistandspersonen werden Personen verstanden, die offiziell durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) ernannt wurden und eine bestimmte Art der Beistandschaft ausführen. Dies kann ein Berufsbeistand, eine Berufsbeiständin oder eine Privatperson sein. Daneben gibt es noch weitere Arten der rechtlichen Vertretung, zum Beispiel privatrechtliche Vertretungen bei einem bestehenden Vorsorgeauftrag oder Vertretungen bei medizinischen Massnahmen (gemäss Art. 377 ZGB). Die Aufgaben und Pflichten der Beistandspersonen werden im Dispositiv der KESB festgehalten. Die Zusammenarbeit mit ihnen erfolgt entsprechend den darin beschriebenen Zuständigkeitsbereichen. Die Beistandspersonen entscheiden und handeln im Interesse und unter Berücksichtigung des mutmasslichen Willens der betroffenen Klientin oder des Klienten. Stehen die Entscheidungen oder Wünsche von Angehörigen oder Beistandspersonen im Widerspruch zum Willen der Klientin oder des Klienten, nehmen wir Partei für die Menschen, für die wir einen Begleitauftrag haben. Wir informieren die Klientin oder den Klienten über ihre bzw. seine Rechte, Beschwerdemöglichkeiten und allfällige Konsequenzen und unterstützen sie oder ihn bei der Durchsetzung ihres oder seines Willens. Angehörige und Beistandspersonen können sich bei Bedarf jederzeit an alle Teammitglieder wenden. Die Art und Regelmässigkeit der Zusammenarbeit sowie die Zuständigkeiten werden grundsätzlich bei Eintritt besprochen und schriftlich festgehalten. Diese Abmachungen werden im Rahmen des agogischen Prozesses laufend überprüft.

## 9.3 INTERNE BEREICHSÜBERGREIFENDE ZUSAMMENARBEIT

Wohnen und arbeiten Klient:innen in den Wohnstätten Zwyszig, so stellt sich die Frage, ob und welche Informationen zwischen den Bereichen ausgetauscht werden. Einerseits entspricht es der Normalität, dass Wohnen und Arbeit getrennt sind und es ist eine Chance, wenn die Klient:innen dies als zwei unterschiedliche Lebensräume erfahren und darin unterschiedliche Rollen einnehmen können. Zudem hat jeder Mensch ein Recht auf Privatsphäre. Andererseits kann es für die Erfüllung des Begleitauftrages, das Wohl der Klient:innen oder aus betrieblicher Sicht notwendig sein, wenn Informationen geteilt und Handhabungen koordiniert und abgesprochen werden. Grundsätzlich gilt: Wenn immer möglich, gibt die betroffene Person die Informationen selbst weiter oder gibt ihre Zustimmung zur Weitergabe der Informationen. Ist dies nicht möglich, wägen wir ab zwischen dem Mehrwert einer Trennung beider Bereiche auf der einen Seite und dem zusätzlich entstehenden Nutzen eines Informationsaustausches auf der ande-

ren Seite. Das bedeutet dementsprechend, dass wir den Informationsaustausch und die Intensität der Zusammenarbeit zwischen den Angeboten situativ und den Bedürfnissen der Person entsprechend handhaben. Dies gilt auch für bereichsübergreifende Interventionen, Fallbesprechungen oder Fachberatungen, die der Reflexion und professionellen Weiterentwicklung dienen. Informationsaustausche werden immer auch im Klienten:innenmanagementsystem festgehalten.

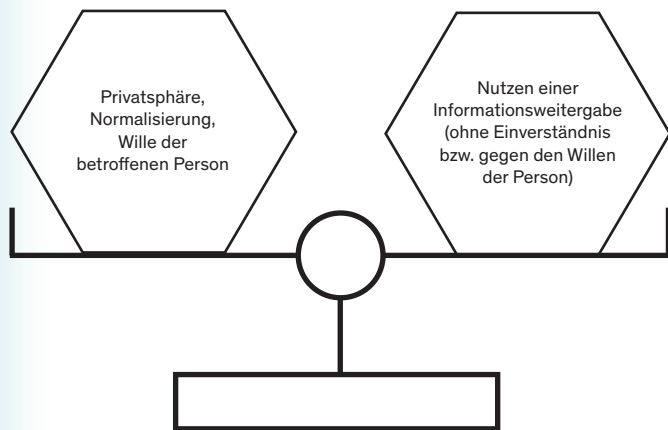


Abb. 6: Beim Austausch von Informationen gegen den Willen oder ohne Einverständnis der Person, müssen Kosten und Nutzen abgewogen werden.

## 9.4 EINSATZ VON FREIWILLIGEN

Die Zusammenarbeit und der Einsatz von Freiwilligen ermöglichen den Klient:innen neue soziale Kontakte und bereichernde Erlebnisse. Freiwillige werden für spezifische Aufgaben gesucht und ihren Interessen und Fähigkeiten entsprechend bei der Begleitung eingesetzt. Sie begleiten Klient:innen zum Beispiel auf Fahrradausflügen, bei Spiel und Freizeit, beim Besuch von Veranstaltungen oder auf Reisen im öffentlichen Verkehr. Damit ergänzen sie die professionelle Begleitung und Betreuung und werden zu wichtigen Bezugspersonen. Für die Freiwilligenarbeit gelten die benevol-standards der Freiwilligenarbeit. Die Bereichsleitung ist verantwortlich für die Koordination und Organisation und die jeweilige Teamleitung stellt sicher, dass die Freiwilligen sorgfältig eingeführt und begleitet werden.

### Freiwillige bereichern den Alltag der Klient:innen.

Daneben gibt es die Zwysig Community. Diese wird durch das interne Ressort Teilhabe organisiert. Bei der Zwysig Community handelt es sich um eine Plattform, die es Menschen mit und ohne Beeinträchtigung, engagierten Firmen, Organisationen, Gruppierungen oder Vereinen ermöglicht, gemeinsam inklusive Projekte oder Anlässe aufzubauen oder zusammen an bereits bestehenden Projekten oder Freizeitangeboten teilzunehmen.

## 9.5 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Unsere Öffentlichkeitsarbeit wirkt sich positiv auf die Anliegen von Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung sowie auf das Vertrauen und das Image der Wohnstätten Zwysig aus. Öffentlichkeitsarbeit bedeutet für uns, nebst des Zurverfügungstellens von Informationen, Möglichkeiten zur Begegnung zu schaffen, sei es im Café Glättli, an Anlässen, im öffentlichen Verkehr, als Auftraggebende oder -nehmende oder als Nachbar:innen. Dadurch soll die Gesellschaft auf das Thema Behinderung sensibilisiert werden, es werden Spendengelder generiert und Teilhabemöglichkeiten eröffnet.

## 9.6 DATENSCHUTZ UND SCHWEIGEPFLICHT

Datenschutz bedeutet, dass personenbezogene Informationen vor Missbrauch und Weitergabe an Dritte geschützt werden. Ziel des Datenschutzes ist der Schutz der Persönlichkeit und der Grundrechte der Personen, zu denen Daten gespeichert und bearbeitet werden. Es gibt Daten, welche als besonders schützenswert klassifiziert werden. Dazu gehören unter anderem: religiöse, weltanschauliche und politische Ansichten, Informationen über den geistigen und körperlichen Zustand der Person und Massnahmen der sozialen und fürsorgerischen Hilfe. Wir halten uns an die entsprechenden Gesetze, Verordnungen und Richtlinien: Mit Personendaten gehen wir verantwortungsvoll und professionell um und wir halten uns an die Schweigepflicht. Ausserdem setzen wir die Grundsätze gemäss neuem Datenschutzgesetz 2023 um, um die Daten vor unbefugtem Zugriff Dritter auch technisch zu schützen. Dazu gehören zum Beispiel die Mehrfach-Authentifizierung, Privacy by Design, Default oder Cookies. Beim Eintritt können die Klient:innen in der Schweigepflichtvereinbarung festlegen, an welche Personen welche Informationen weitergegeben werden dürfen. Diese Schweigepflicht-Entbindung gilt bis zum Austritt und kann während des Aufenthaltes jederzeit geändert werden. Die Klient:innen haben darüber hinaus jederzeit das Recht auf Akteneinsicht, das heisst, sie dürfen jederzeit sämtliche über sie gesammelten schriftlichen Daten lesen.

## 9.7 SICHERHEIT

Der grösstmögliche Schutz der Klient:innen, des Personals sowie weiterer Personen sowohl vor körperlichen als auch vor psychischen Schäden (und unter Wahrung der Selbstbestimmung), ist uns ein wichtiges Anliegen. Um diesen zu gewährleisten, haben wir zu unterschiedlichen Themen bzw. Gefahrenberei-

chen Massnahmen auf allen Ebenen etabliert. Unter anderem gehören dazu Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Umgang mit Pandemien, Brandschutzmassnahmen sowie die Notfallplanung und Alarmsysteme inkl. Überwachungs- und Alarminstallationen für Weglaufsicherheit, Epilepsievorfälle und Notfallkommunikation. In unserer Sicherheitsphilosophie unterscheiden wir zwischen sicherem Betrieb, Prävention und Krisenvorsorge/-vorbereitung. Im Sicherheitskonzept werden die Massnahmen, deren Umsetzung und Überprüfung detailliert ausgeführt. Alle Massnahmen sowie deren Umsetzung werden mindestens jährlich durch externe Institute und Zertifizierungsstellen überprüft und dokumentiert.

## 10. WIE SICHERN WIR DIE QUALITÄT?

### 10.1 MASSNAHMEN DER QUALITÄTS-SICHERUNG UND -ENTWICKLUNG

Wir verstehen uns als lernende Organisation, die sich stetig verbessern und weiterentwickeln will. Zu diesem Zweck und damit das vorliegende Konzept auch gelebt wird, verfügen wir über Massnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung: unser Qualitätsmanagement. Qualität im sozialen Bereich lässt sich oftmals nicht wie bei einem Produkt messen. Nebst der Ergebnisqualität müssen noch weitere Qualitätsdimensionen miteinbezogen werden, wie die Struktur- und die Prozessqualität. Die Konzepte im Qualitätsmanagement berücksichtigen daher alle drei Dimensionen. Darüber hinaus haben Klient:innen, Mitarbeiter:innen und Leistungsträger manchmal andere Einschätzungen und Prioritäten in Bezug auf Qualität. Deshalb ist es uns des Weiteren wichtig, stets alle Perspektiven miteinzubeziehen.

#### Ziel und Plan

Das Leitbild, das vorliegende Agogik- und Betriebskonzept sowie die weiteren Dokumente im Qualitätsmanagementsystem, der internen Dokumentationssammlung, dienen als Basis. Sie beschreiben qualitativ gute Begleit- und Dienstleistungsarbeit.

#### Umsetzung

Damit die Dokumente und die vorgegebene Qualität umgesetzt werden, investieren wir insbesondere in die Fort- und Weiterbildung unseres Personals. Neues Personal wird sorgfältig eingeführt und mit den Grundlagen vertraut gemacht. Im Rahmen der ZWYSSIG Academy (des modularen internen Fortbildungsprogramms), den Teamsitzungen, der Personalgespräche,

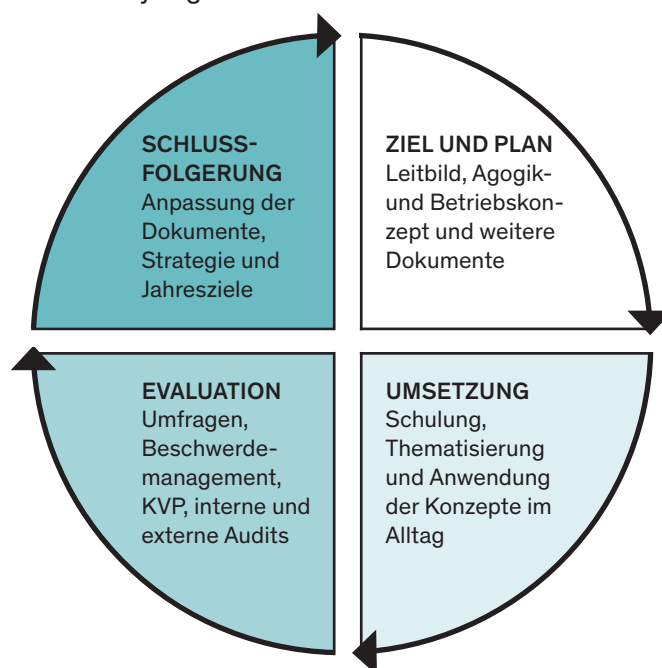
der Supervisionen sowie den regelmässigen Fachberatungen bei Bedarf, werden die konzeptionellen Grundlagen laufend reflektiert und, falls nötig, angepasst.

#### Evaluation

Wir nutzen verschiedene Massnahmen zur Evaluation, das heisst zur Auswertung der Qualität. Dazu gehören unter anderem regelmässige Umfragen aller Beteiligten, das Beschwerdemanagement, der kontinuierlicher Verbesserungsprozess, kurz KVP, sowie interne und externe Audits. Im Rahmen des KVPs ist jede:r aufgefordert, mittels dem zugehörigen Formular Verbesserungsvorschläge an die Qualitätsverantwortliche oder den Qualitätsverantwortlichen einzureichen. Alle Hinweise werden sorgfältig geprüft und, wo möglich und sinnvoll, umgesetzt. Jedes Dokument ist einer dokumentenverantwortlichen Person zugeordnet. Diese ist dafür verantwortlich, dass das Dokument in regelmässigen Abständen überprüft und aktualisiert wird. Neue oder überarbeitete Dokumente werden durch die Geschäftsleitung und in einigen Fällen durch den Vorstand abgenommen. Zu den externen Audits zählen unter anderem die jährlichen Überprüfungen durch den Kanton sowie die Kontrollen durch Zertifizierungsfachstellen, wie zum Beispiel die Lebensmittel- und Heilmittelkontrolle. Die Rückmeldungen und Berichte geben uns weitere Anregungen für die bedarfsgerechte Korrektur und Weiterentwicklung der Wohnstätten Zwysigg.

#### Schlussfolgerung

Die Erkenntnisse aus der Evaluation fliessen in die Aktualisierung der Dokumente, die Strategie und/oder in die Jahresziele ein. Die Funktion der oder des Qualitätsverantwortlichen liegt bei der Geschäftsleitung. Sie ist verantwortlich für die Koordination und Überwachung des Qualitätsmanagements in den Wohnstätten Zwysigg.



## 10.2 BESCHWERDEMANAGEMENT

Es ist uns wichtig, dass alle Beteiligten Möglichkeiten haben, ihre Ideen, Wünsche und Anliegen einzubringen. Wir gehen davon aus, dass dies massgeblich zur Weiterentwicklung beiträgt. Ausserdem möchten wir durch einen proaktiven Umgang mit Anliegen und Beschwerden Konflikte frühzeitig auflösen. Beschwerden sehen wir als Vorschläge, die dazu dienen, die Qualität gemeinsam weiterzuentwickeln. Das Beschwerdemanagement umfasst die Massnahmen, die wir ergreifen, um Anliegen, Wünsche und Beschwerden entgegenzunehmen und zu verarbeiten. Unstimmigkeiten, Beschwerden oder Reklamationen in den Wohnstätten Zwyszig sollten, wenn immer dies möglich ist, direkt zwischen den Personen geklärt werden, die es betrifft. Können die Differenzen auf diesem Weg nicht bereinigt werden, ist der oder die nächste Leitungsperson beizuziehen, danach der übernächste, dann die Geschäftsleitung und dann der Vorstand. Dies gilt für alle Personengruppen gleichermassen. Kann die Beschwerde intern nicht gelöst werden oder stösst sie nicht auf Gehör, besteht die Möglichkeit, sich an das Kantonale Sozialamt (KSA) zu wenden. Anliegen und Beschwerden werden sowohl mündlich als auch schriftlich entgegengenommen, möglichst zeitnah geprüft und, wenn möglich, sinnvoll umgesetzt. Neben dem regulären Beschwerdeweg besteht für Klient:innen und ihre Angehörigen ausserdem immer auch die Möglichkeit, sich an eine externe Beratungsstelle, die UBA, zu wenden.

Eine Ausnahme bilden Meldungen zu schweren Grenzverletzungen. Verdachte, Beobachtungen oder Meldungen zu sexuellen Grenzverletzungen oder anderen schweren Formen von Gewalt werden direkt der internen Meldestelle gemeldet.

### Externe Beschwerde- und Beratungsstellen

Kantonales Sozialamt  
Röntgenstrasse 16/22, 8005 Zürich  
043 259 24 51, info@ksa.zh.ch

UBA, unabhängige Beschwerdestelle für das Alter  
Malzstrasse 10, 8045 Zürich  
0848 00 13 13, info@uba.ch

## IMPRESSUM

### Redaktion

Alle Inhalte dieses Konzeptes sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht liegt bei der Conceptera GmbH. Eine Nutzung der Inhalte ausserhalb der Wohnstätten Zwyszig setzt das ausdrückliche schriftliche Einverständnis der Conceptera GmbH voraus.

### Gestaltung

Stillhart Konzept und Gestaltung

### Inkraftsetzung

Das vorliegende Konzept wurde vom Vorstand am 7.12.2022 genehmigt.

# SELBST- BESTIMMT LEBEN

Wohnstätten Zwysig  
Zwysigstrasse 2  
Postfach 1053, 8048 Zürich

044 439 33 33  
info@zwysig-zueri.ch  
www.zwysig-zueri.ch

