



# ➤ Agogik- und Betriebskonzept

Wie wir assistieren, begleiten und coachen



**HUMANITAS**  
Begleiten, Fördern, Zusammenleben

Stiftung

# Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Einleitung</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1 Das ist die Humanitas Stiftung</b>                         | <b>4</b>  |
| 1.1 Portrait  | 4         |
| 1.2 Zielgruppe  | 4         |
| 1.3 Menschenbild  | 4         |
| <b>2 Das wollen wir erreichen</b>                               | <b>5</b>  |
| 2.1 Vision und Wirkungsabsicht                                  | 5         |
| 2.2 Lebensqualität  | 5         |
| 2.3 Empowerment   | 6         |
| <b>3 Diese Angebote bieten wir</b>                              | <b>7</b>  |
| 3.1 Unsere Angebote im Überblick                                | 7         |
| 3.2 Angebote Wohnen   | 7         |
| 3.3 Angebote Arbeit   | 8         |
| <b>4 So assistieren, begleiten und coachen wir</b>              | <b>9</b>  |
| 4.1 Das WKS-Modell  | 9         |
| 4.2 Jahresplanung   | 9         |
| 4.3 Rollenverständnis   | 10        |
| 4.4 Beschwerdemanagement  | 10        |
| <b>5 So gestalten wir die Zusammenarbeit und Kooperation</b>    | <b>10</b> |
| 5.1 Grundhaltung  | 10        |
| 5.2 Kooperation mit Dritten                                     | 11        |
| 5.3 Zusammenarbeit mit Angehörigen und rechtlichen Vertretungen | 11        |
| 5.4 Datenschutz   | 11        |
| <b>6 So gehen wir mit bestimmten Themen um</b>                  | <b>12</b> |
| 6.1 Bildung   | 12        |
| 6.2 Gesundheit  | 12        |
| 6.3 Freundschaft, Liebe, Sexualität und Partnerschaft           | 12        |
| 6.4 Gewaltprävention  | 12        |
| 6.5 Massnahmen zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit          | 13        |
| 6.6 Sterben, Tod und Trauer                                     | 13        |
| <b>7 So sind wir organisiert</b>                                | <b>13</b> |
| 7.1 Angestellte und Führungskultur                              | 13        |
| 7.2 Trägerschaft und Finanzierung                               | 14        |
| 7.3 Sicherheit und Schutz                                       | 14        |
| <b>8 So sichern wir die Qualität und entwickeln uns weiter</b>  | <b>15</b> |

© Copyright: Alle Inhalte dieses Konzeptes sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht liegt bei der Conceptor GmbH. Eine Nutzung der Inhalte ausserhalb der Humanitas Stiftung setzt das ausdrückliche schriftliche Einverständnis der Conceptor GmbH voraus.

## Impressum

### Autorinnen und Autoren

- Friedemann Hesse
- Seraja Amoyaw-Duah
- Paola Seiler
- Urs Ammann
- Sonja Gross, Conceptor GmbH, Horgen

### Fotos

Mallaun Photography, Zwillikon

### Grafik

Grafik Atelier, St. Gallen

### Druck

Druckerei Studer AG, Horgen

# Einleitung

**Welche Werte sind uns wichtig? Welche Ziele verfolgen wir? Wie gehen wir mit den Themen Freundschaft, Liebe und Sexualität um? Wie arbeiten wir mit Angehörigen zusammen? Diese und weitere Fragen werden im vorliegenden Agogik- und Betriebskonzept beantwortet. Insbesondere gibt es Antworten auf die übergeordnete Frage: Wie assistieren, begleiten und coachen wir Klientinnen und Klienten in der Humanitas Stiftung?**

Das Agogik- und Betriebskonzept dient uns als Leitlinie und Reflexionsgrundlage in der täglichen Arbeit und gibt uns Orientierung bei anstehenden Entscheidungen. Damit handelt es sich um ein verbindliches Arbeitsinstrument für die Angestellten der Humanitas Stiftung und ist ein wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung und -entwicklung. Darüber hinaus soll es interessierte Klientinnen und Klienten, rechtliche Vertretungen, die Träger sowie die weitere Öffentlichkeit über die Humanitas Stiftung und über unsere Arbeitsweise informieren.

Das Agogik- und Betriebskonzept basiert auf der Stiftungs-urkunde, dem Leitbild der Stiftung, anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnissen sowie gesetzlichen Vorgaben, wie dem Kindes- und Erwachsenenschutzrecht oder den Richtlinien des kantonalen Sozialamtes, und orientiert sich an der UN-Behindertenrechtskonvention. Ausserdem liegt diesem Konzept, so wie all unseren Entscheidungen, das Normalisierungsprinzip zugrunde. Die bereichsspezifischen Konzepte wie auch die weiteren internen Dokumente im Qualitätsmanagementsystem (abgekürzt QMS) richten sich nach dem Agogik- und Betriebskonzept aus (vgl. Abbildung 1).

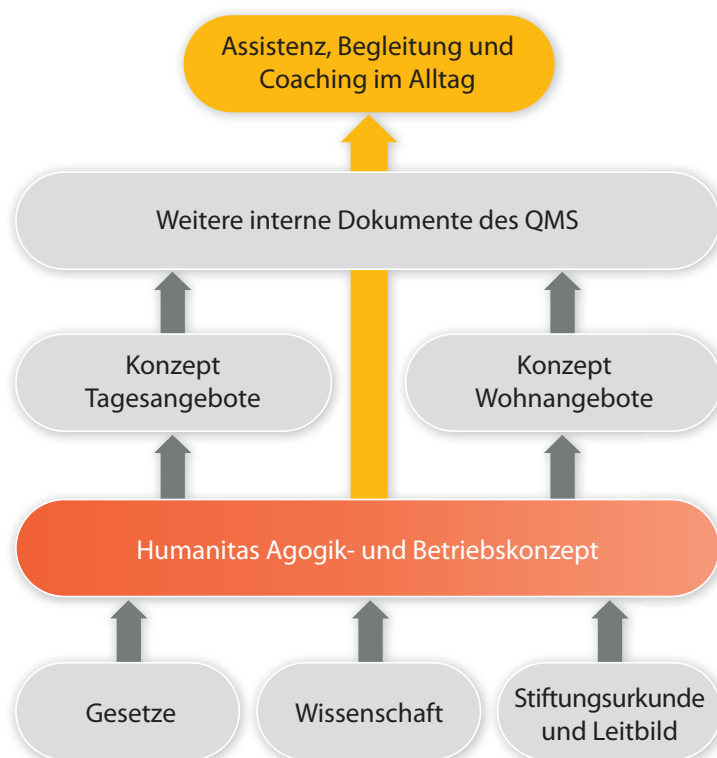


Abbildung 1: Das Agogik- und Betriebskonzept orientiert sich an den Gesetzen und der Wissenschaft und ist ein übergeordnetes Arbeitsinstrument der Humanitas Stiftung.

# 1 Das ist die Humanitas Stiftung

## 1.1 Portrait

---

Die Humanitas Stiftung ist 1977 aufgrund einer Elterninitiative aus dem Verein zur Förderung geistig Behinderter, Bezirk Horgen, entstanden. Schon nach wenigen Jahren wird das Angebot der Werkstätte um Wohnplätze erweitert und die Humanitas wächst kontinuierlich. Heute ist die Humanitas mit Hauptsitz in Horgen als Stiftung organisiert und bietet Erwachsenen mit

Beeinträchtigungen ein vielfältiges und durchlässiges Tages- und Wohnangebot mit unterschiedlicher Betreuungsintensität.

2021 verfügt die Humanitas Stiftung über 90 Wohnplätze und 122 Tagesplätze. Rund 160 Angestellte arbeiten in 123 Vollzeitstellen in Horgen, Rüschlikon und Wädenswil.

## 1.2 Zielgruppe

---

Die Angebote der Humanitas Stiftung richten sich an erwachsene Menschen mit einer Beeinträchtigung. Als zentrale soziale Organisation im Bezirk Horgen zeichnet sie sich durch eine sehr heterogene Zielgruppe aus und begleitet sowohl Klientinnen und Klienten mit Lernbeeinträchtigungen als auch solche mit Doppeldiagnosen (also mit einer zusätzlichen psychischen Beeinträchtigung) bis hin zu Klientinnen und Klienten mit mehrfachkomplexen Beeinträchtigungen (beispielsweise einer zusätzlichen körperlichen Behinderung).

Alle Anfragen werden, u. a. vor dem Hintergrund der aktuellen Situation und der vorhandenen Ressourcen, sorgfältig geprüft.

Voraussetzungen für eine Aufnahme sind ein abgeklärter Leistungsauftrag sowie eine gesicherte Finanzierung.

Nicht, nur erschwert aufgenommen oder ausgeschlossen werden können Personen:

- mit stark herausforderndem Verhalten, mit dem sie sich selbst oder andere Menschen gefährden.
- mit problematischem Suchtverhalten oder delinquentem Verhalten.
- welche eine komplexe dauernde medizinische und pflegerische Betreuung beanspruchen.
- in akuten psychischen Krisen.

## 1.3 Menschenbild

---

Wir begegnen allen Menschen gleich und nehmen sie als gleich bzw. gleich unterschiedlich wahr, unabhängig davon, ob sie eine Beeinträchtigung haben oder nicht.

Wir sind überzeugt davon, dass jeder Mensch ein Recht hat auf Anerkennung, Respekt und Würde. Ausserdem gehen wir davon aus, dass jeder Mensch:

- einzigartig ist und eine Fülle von Ressourcen mitbringt.
- ein Leben lang lernen und sich weiterentwickeln kann.
- ein soziales Wesen ist, das Beziehungen braucht und sich im Zusammenspiel mit seiner Umwelt und den ihn umgebenden Menschen entwickelt.
- seinem Leben Sinn und Zweck geben will.
- grundsätzlich fähig ist, selbstbestimmt zu entscheiden und verantwortlich zu handeln.

# 2 Das wollen wir erreichen

## 2.1 Vision und Wirkungsabsicht

Wir ermöglichen Menschen mit einer kognitiven und/oder psychischen Beeinträchtigung eine hohe Lebensqualität. Dazu bieten wir Angebote und Dienstleistungen an, durch die die Klientinnen und Klienten so viel Autonomie und Selbstbestimmung im eigenen Leben und als Gemeinschaft erlangen wie möglich.

Damit beabsichtigen wir die Wirkung, dass die Klientinnen und Klienten:

- ihr Leben mit unserer Unterstützung möglichst selbst gestalten und eigene Entscheidungen treffen.
- sich sicher und wohl sowie in ihren Wünschen, Bedürfnissen und Eigenheiten anerkannt und respektiert fühlen.

- stetig Neues dazulernen und sich weiterentwickeln.
- ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechend sozial eingebettet sind und an der Gesellschaft teilhaben.
- weder sich noch andere in ernsthafte Gefahr bringen.
- ihre Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse (er-)kennen und einbringen.
- selbstständig tun, was sie selbstständig tun können.

## 2.2 Lebensqualität

Wir verfolgen das Ziel, den Klientinnen und Klienten eine hohe Lebensqualität zu ermöglichen. Doch was bedeutet Lebensqualität? Und wie kann die Humanitas Stiftung die individuelle Lebensqualität für die Klientinnen und Klienten konkret optimieren?

Lebensqualität definiert jeder Mensch anders. Die Lebensqualitätskonzeption nach Curaviva unterstützt die Reflexion über die Bedingungen und Inhalte von Lebensqualität sowie das Erreichen individuell ausgerichteter Zufriedenheit. Anhand der Lebensqualitätskonzeption treffen wir, gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten, Entscheidungen und definieren Massnahmen, welche an ihren individuellen Vorstellungen von Lebensqualität ausgerichtet sind.

Curaviva Schweiz hat die mit Lebensqualität verbundenen Faktoren in einem Modell abgebildet. Danach setzt sich die Lebensqualität aus verschiedenen Faktoren zusammen, die vier Kernbereiche zugeordnet werden: 1. Menschenwürde und Akzeptanz, 2. Entwicklung und Dasein, 3. Anerkennung und Sicherheit, 4. Funktionalität und Gesundheit (siehe Abbildung 2).

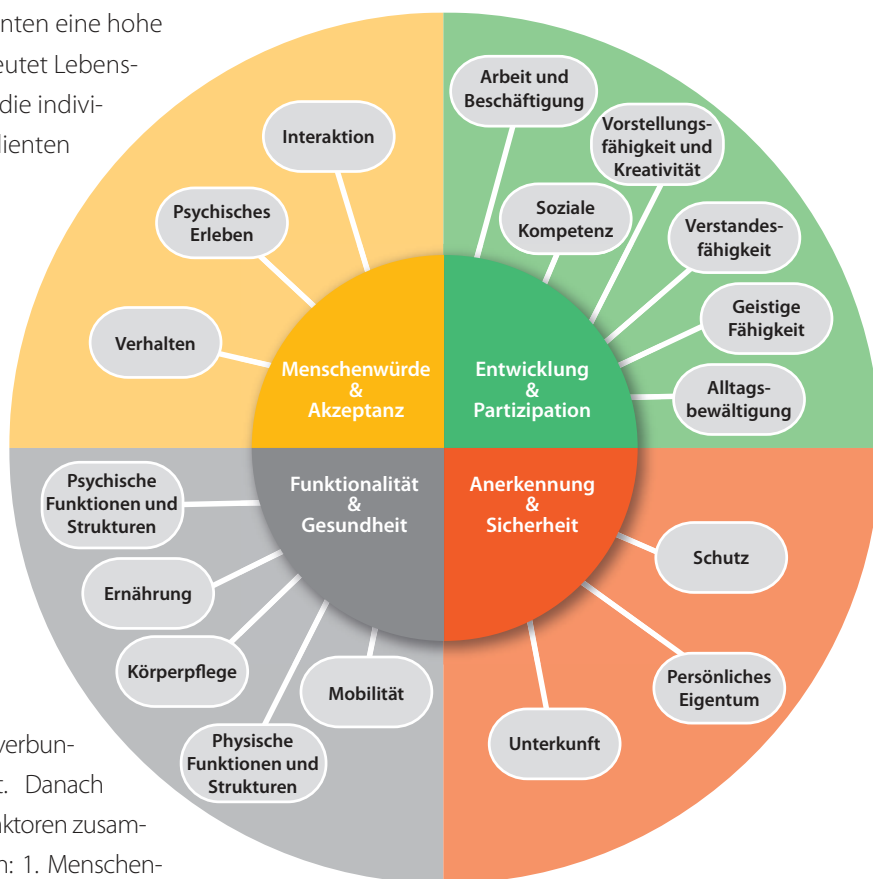


Abbildung 2: Die vier Kernbereiche der Lebensqualität und die dazugehörigen Faktoren (Quelle: CURAVIVA Schweiz, 2014).

### 2.3 Empowerment

Unter Empowerment verstehen wir den Weg hin zu dem Ziel, die Klientinnen und Klienten zu befähigen und zu ermächtigen, ihr Leben möglichst selbst nach ihren eigenen Wünschen und Vorstellungen zu gestalten.

Empowerment bedeutet für uns dementsprechend, dass wir die Klientinnen und Klienten dabei unterstützen, Neues zu lernen und ihnen, wo immer es möglich ist, Entscheidungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten eröffnen, wo sie ihre individuellen und gemeinschaftlichen vorhandenen Stärken und Ressourcen einsetzen können. Dazu pflegen wir eine Kultur, in der die Hilfe zur Selbsthilfe eine wichtige Rolle einnimmt und assistieren, begleiten oder coachen nur so viel wie nötig und so wenig wie möglich. Dadurch, dass die Klientinnen und Klienten ihre eigenen Stärken und Ressourcen zur Problemlösung einsetzen, werden diese weiter gestärkt und erweitert, neue Fähigkeiten und Ressourcen entdeckt und erlernt. Durch eine Autorisierung erlangen die Klientinnen und Klienten mehr Selbstwirksamkeit und Kontrolle über ihr Leben und erfahren Teilhabe. Ausserdem lernen sie, sich für ihre Anliegen einzusetzen, Konsequenzen einzuschätzen und zu sich selbst Sorge zu tragen.

Dabei bedeutet Empowerment weder, dass jegliche Wünsche der Klientinnen und Klienten erfüllt werden können/müssen, noch dass sie alles ohne Assistenz, Begleitung oder Coaching können müssen. Vielmehr bedeutet dies, dass die Klientinnen und Klienten dabei unterstützt werden, ihre eigenen Ressourcen zu stärken und zu mobilisieren, um ihrem Ziel näherzukommen. Dabei stösst die Umsetzung individueller Anliegen und Bedürfnisse in der Realität auch an Grenzen. Dies ist dort der Fall, wo entweder a) diese die vorhandenen Ressourcen übersteigen oder b) die Gefahr einer (erheblichen) Selbst- oder Fremdgefährdung besteht.

So ist es die Aufgabe der Angestellten, im Alltag unter Einbezug des Erwachsenenschutzgesetzes einerseits sorgfältig abzuwägen zwischen Selbstbestimmung und Schutz und andererseits gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten kreative Lösungen zur Umsetzung ihrer Anliegen zu finden.

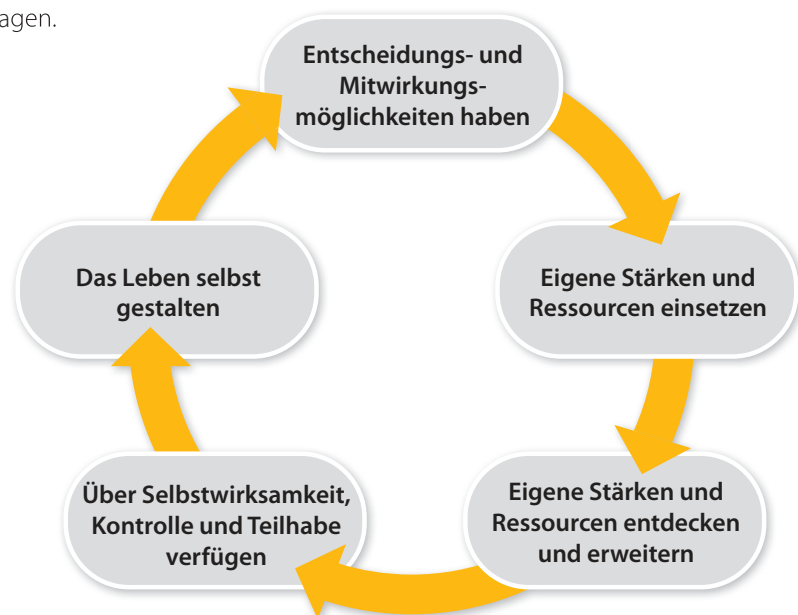


Abbildung 3: Empowerment ist ein stetiger Prozess hin zu einem selbstbestimmten Leben.

# 3 Diese Angebote offerieren wir

## 3.1 Unsere Angebote im Überblick

Wir verfügen über eine vielfältige Angebotspalette, die von hoher Unterstützung bis zu punktueller, niedriger Unterstützung für Personen mit hoher Selbstständigkeit reicht. Dabei ist es stets unser Ziel, dass alle Klientinnen und Klienten das Wohn- und/oder Tagesangebot finden, das zu ihren individuellen Fähigkeiten und Bedürfnissen passt.

Dies bedeutet, dass Assistenz (Angebot A) die umfangreichste Unterstützung (inkl. Pflege) beinhaltet, Begleitung (Angebot B) eine im Vergleich dazu geringere Unterstützung erfordert und beim Coaching (Angebot C) die meisten Kompetenzen vorausgesetzt werden (siehe dazu Abbildung 4 und die Tabellen auf den Seiten 7 und 8).

Unser Angebot umfasst drei Schwerpunkte: Assistenz, Begleitung und Coaching. Zu allen Angeboten gehört, in Abstimmung mit den individuellen Bedürfnissen, sowohl Assistenz, Begleitung als auch Coaching. Allerdings unterscheiden sich die Angebote in ihrem Fokus:

Die Angebote zeichnen sich durch eine hohe Durchlässigkeit aus. Damit können, unter Berücksichtigung der verfügbaren Plätze, interne Wechsel schnell und unkompliziert ermöglicht werden.

- Angebot A mit Fokus Assistenz
- Angebot B mit Fokus Begleitung
- Angebot C mit Fokus Coaching

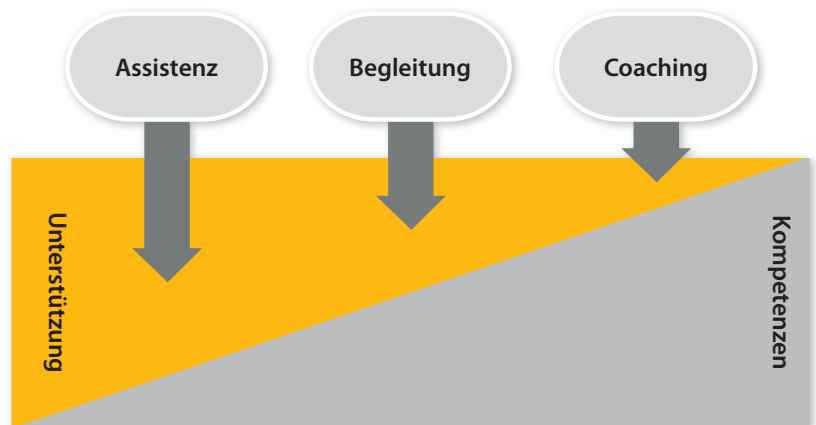


Abbildung 4: Die Angebote reichen von A für Assistenz für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf bis C für Coaching für selbstständigere Menschen.

## 3.2 Angebote Wohnen

An verschiedenen Standorten in Horgen, Rüschlikon und Wädenswil werden drei verschiedene Wohnformen angeboten:

|               | Wohnen A   | Wohnen B   | Wohnen C   |
|---------------|--|--|--|
| Zielgruppe    | Personen mit hohem Unterstützungsbedarf bei der Gestaltung des Alltags im Wohnen | Personen mit Teilselbstständigkeit bei der Gestaltung des Alltags im Wohnen                  | Personen, die weitgehend selbstständig sind in der Gestaltung des Alltags im Wohnen  |
| Unterstützung | <b>Assistenz</b> (inkl. Pflege) an 24 Stunden an 365 Tagen                       | <b>Begleitung</b> nach Absprache, morgens und abends sowie bei Notfällen                     | Punktuelles <b>Coaching</b> nach Absprache sowie bei Notfällen   |
| Angebot       | Vollpension mit Besorgung von Wäsche und Reinigung in einer WG mit 6–10 Personen | Gemeinsame Besorgung des Haushaltes und Begleitung im Alltag in einer WG mit max. 6 Personen | Coachings bei der Besorgung des Haushaltes und des Alltags in einer kleinen WG mit max. 3 Personen oder in einer eigenen Wohnung |
| Tagesangebote | In der Humanitas Stiftung  | In der Regel Humanitas Stiftung, auf Wunsch extern möglich                                   | In der Regel extern, bei Bedarf in der Humanitas Stiftung  |

In den Wohnungen haben alle Klientinnen und Klienten ein Einzelzimmer. Weitere Räume stehen zur gemeinsamen Nutzung zur Verfügung (Badezimmer, Küche, Wohnraum und Esszimmer). Auf Wunsch und nach Vereinbarung besteht die Möglichkeit, halbe oder ganze Werkzeuge im Wohnen zu verbringen. Die Unterstützung sowie das Programm in der Wohngruppe werden individuell vereinbart. Fahrten zu den Tagesangeboten werden bei Bedarf durch die Humanitas Stiftung organisiert und begleitet.

Wir unterstützen bei der Planung und Organisation individueller Freizeit- und Ferienangebote und bieten gemeinsame Freizeit-

### 3.3 Angebote Arbeit

In verschiedenen Tätigkeitsfeldern (Atelier, Industrie, technischer Dienst, Hauswirtschaft, Schreinerei oder in Unternehmen

angebote an. Dabei werden zuerst externe Angebote geprüft und, wenn möglich und sinnvoll, diese in Anspruch genommen.

Bei freier Kapazität können die Wohnangebote auch befristet in Anspruch genommen werden.

Unterstützung bei der Gestaltung der freien Zeit abends und an Wochenenden gehört zum Angebot im Wohnen angemessen dazu.

in der Region) kann in einem der drei Arbeitsangebote gearbeitet werden:

|               | Arbeit A  | Arbeit B  | Arbeit C   |
|---------------|---|---|--|
| Zielgruppe    | Personen mit hohem Unterstützungsbedarf bei der Gestaltung des Tages und der Integration in Arbeitsprozesse                                       | Personen, die zusammenhängende Arbeitsschritte teilweise selbstständig ausführen können                                 | Personen, die Arbeiten weitgehend selbstständig ausführen und sich selbstständig im sozialen Kontext bewegen können sowie den Wunsch haben, dies auszuweiten |
| Unterstützung | <b>Assistenz</b> (inkl. Pflege) bei der Gestaltung des Tages und bei der Integration in Arbeitsprozesse   | <b>Begleitung</b> bei der Integration in Arbeitsprozesse  | Punktuell <b>Coaching</b> nach Absprache sowie in Notfällen  |
| Angebot       | Mitarbeit bei der Herstellung von Produkten und seriellen manuellen Aufträgen und kreative, strukturierende und entwicklungsanregende Tätigkeiten | Komplexere, teils wenig strukturierte, abwechslungsreiche Arbeitsabläufe bei Dienstleistungs- oder Produktionsaufträgen | Wechselnde Arbeit mit hoher Selbstständigkeit und mit viel Eigenverantwortung  |

Die Tagesangebote richten sich sowohl an intern als auch an extern wohnende Klientinnen und Klienten. Auch nach dem Erreichen des AHV-Alters ist es möglich, weiterhin an den Arbeitsangeboten teilzunehmen. Umgekehrt können Klientinnen und Klienten aufgrund einer körperlichen bzw. kognitiven Entwicklung auch vorzeitig aus dem Arbeitsleben austreten und auf Wunsch und nach Vereinbarung die Tagesstruktur im Wohnen in Anspruch nehmen.

Die Arbeiten sind möglichst marktnah, da sie auch das Ziel haben, einen finanziellen Ertrag für die Stiftung zu erwirtschaften (dualer Auftrag). Damit eine optimale Passung zwischen Anforderungen und Fähigkeiten hergestellt werden kann, wird der Arbeits- oder Beschäftigungsplatz der Person entsprechend individuell angepasst und ausgestaltet. In allen Angeboten sind sowohl Vollzeit- als auch Teilzeitpensen möglich. Die Mitarbeitenden sind vertraglich bei der Humanitas Stiftung mit einem Arbeitsvertrag nach OR (Tagesstruktur mit Lohn) oder durch eine Vereinbarung (Tagesstruktur ohne Lohn) angestellt.



# 4 So assistieren, begleiten und coachen wir

## 4.1 Das WKS-Modell

Zur Gestaltung der Assistenz, der Begleitung und des Coachings sowie zur Zusammenarbeit mit weiteren involvierten Personen und Stellen arbeiten wir nach dem WKS-Modell. Das nach seinem Begründer Willem Kleine Schaars benannte Modell harmoniert mit den Grundsätzen des Empowerments.

Jede Klientin und jeder Klient erhält sowohl im Wohnangebot als auch im Tagesangebot je eine Alltagsbegleitung und eine Prozessbegleitung.

Die Alltagsbegleitung ist die primäre Ansprechperson für die Klientin oder den Klienten sowie deren Angehörige, rechtliche Vertretungen und weitere externe Fachpersonen. Sie gestaltet den Kontakt wie auch eine gelingende Zusammenarbeit und

ist verantwortlich für die Koordination und Kommunikation im System. Ausserdem ist sie verantwortlich für die Jahresplanung, die Umsetzung und Überprüfung der daraus entstehenden Massnahmen und Dienstleistungen ebenso wie für die Dokumentation und Berichte.

Die Prozessbegleitung hat die Aufgabe, die Kommunikation zwischen Alltagsbegleitung und Klientin oder Klient wertfrei zu unterstützen. Sie beobachtet die Zusammenarbeit zwischen Klientin oder Klient und Alltagsbegleitung, widerspiegelt ihre Wahrnehmungen und kann bei Störungen von beiden in Anspruch genommen werden.



Abbildung 5: Das WKS-Modell und die verschiedenen Rollen. (Quelle: Kleine Schaars, Willem (2010); *Begegnungen mit Respekt*, Tübingen S. 12).

## 4.2 Jahresplanung

Die Jahresplanung ermöglicht jeder Klientin und jedem Klienten, an ihren bzw. seinen individuellen Zielen zu arbeiten, um ihrer bzw. seiner persönlichen Vorstellung von Lebensqualität näherzukommen und die Unterstützung zu erhalten, die sie oder er dazu benötigt. Dazu finden sowohl im Wohnen als auch in der Arbeit Jahresgespräche statt. An diesen werden, in Orientierung an den Schritten der Lebensqualitätskonzeption, u. a. die Themen festgelegt sowie die Massnahmen gemeinsam definiert und festgehalten.

Die rechtlichen Vertretungen werden punktuell (entsprechend der Art der Beistandschaft sowie den definierten Angelegenheiten gemäss Ernennungsurkunde der KESB) zum Gespräch eingeladen. Es steht den Klientinnen und Klienten frei, Angehörige und weitere wichtige Personen zum Gespräch miteinzuladen. Die oder der Betroffene darf auch entscheiden, auf eine Jahresplanung zu verzichten.

### 4.3 Rollenverständnis

---

Ein professionelles Rollenverständnis ist eine Voraussetzung zur erfolgreichen Umsetzung unseres Auftrages. Dies gilt vor allem, weil die professionelle Beziehung zwischen Angestellten und Klientinnen und Klienten unter besonderen Bedingungen stattfindet: Die Angestellten verfügen aufgrund des institutionellen Kontextes, ihrer Rolle und ihrer Kompetenzen über mehr Macht als die Klientinnen und Klienten. Professionalität bedeu-

tet vor diesem Hintergrund, dass wir uns dieser Machtasymmetrie und dem Unterschied zu einer privaten Beziehung bewusst sind. Ausserdem bedeutet es, dass wir unsere Rolle und insbesondere den Umgang mit Nähe und Distanz regelmässig reflektieren und entsprechend handeln. Das WKS-Modell (vgl. Kapitel 4.1) dient uns hierbei als wichtige Unterstützung.

### 4.4 Beschwerdemanagement

---

Im professionellen Umgang mit Beschwerden sehen wir eine Möglichkeit, uns stetig weiterzuentwickeln und sich anbahnende Konflikte rechtzeitig zu erkennen und zu bearbeiten. Die Klientinnen und Klienten sowie ihre Angehörigen und die rechtlichen Vertretungen haben jederzeit die Möglichkeit, sich mit Anliegen oder Beschwerden an die Fachpersonen in den Bereichen Wohnen oder Arbeit, an die zuständige Abteilungs-, die Bereichs- oder die Geschäftsleitung zu wenden. Anliegen und Beschwerden werden ernst genommen und zeitnah mit dem

Ziel geprüft, zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen. Gelingt dies aus irgendeinem Grund nicht, besteht die Möglichkeit, sich an die externe Ombudsstelle (UBA) oder an eine Beschwerdestelle der Behörden zu wenden. Bei einem Gewaltvorfall oder einem Verdacht kann die interne Meldestelle der Humanitas Stiftung kontaktiert werden.

Klientinnen und Klienten, Angehörige und rechtliche Vertretungen werden über die Beschwerdemöglichkeiten informiert.

## 5 So gestalten wir die Zusammenarbeit und Kooperation

### 5.1 Grundhaltung

---

Gelingende Kommunikation zwischen allen Beteiligten sowie vielfältige Kooperationen und eine breite Vernetzung in der Fachwelt sowie in der Region sind wichtige Erfolgsfaktoren, um Ressourcen zu mobilisieren, neue Möglichkeiten in den Bereichen Arbeit und Wohnen zu eröffnen und schliesslich die Lebensqualität der Klientinnen und Klienten zu erhöhen. Kommunikation, Kooperation und Vernetzung gestalten wir deshalb aktiv. Respekt, Wertschätzung und Vertrauen sind dabei unsere zentralen Grundsätze.

Ausserdem pflegen wir, unter Einhaltung der Schweigepflicht, eine offene Gesprächskultur und vertreten eine lösungsorien-

tierte Haltung. Informationen kommunizieren wir zeitnah, transparent, eindeutig und adressatengerecht. Dies gilt sowohl in der internen Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten oder zwischen Angestellten als auch bei Kooperationen mit externen Partnerinnen und Partnern. Wenn nötig, bedienen wir uns der Mittel der Unterstützten Kommunikation (UK) sowie der Leichten Sprache. Zu diesem Zweck hat die Humanitas Stiftung eine Fachstelle UK.

## 5.2 Kooperation mit Dritten

---

Um unseren Auftrag bestmöglich zu erfüllen, sind wir auf die Kooperation mit Dritten, also der Öffentlichkeit, der Wirtschaft und auch der Fachwelt, angewiesen. Kontakte in der Region, zur Öffentlichkeit sowie zur Wirtschaft pflegen wir über verschiedene Kanäle: durch Publikationen und Werbung, unsere Website, öffentliche Anlässe und durch persönliche Kontakte. Des Weiteren legen wir Wert auf interdisziplinären Austausch

## 5.3 Zusammenarbeit mit Angehörigen und rechtlichen Vertretungen

---

Angehörige und rechtliche Vertretungen werden im Sinne einer proaktiven, transparenten Kommunikation regelmässig über Veränderungen in der Organisation informiert und zu aktuellen Themen auf dem Laufenden gehalten.

Grundlegend für die direkte Zusammenarbeit und den Austausch mit Angehörigen und rechtlichen Vertretungen ist der rechtliche Rahmen. Dazu zählen das Erwachsenenschutzgesetz, insbesondere die Urteils- und Handlungsfähigkeit der Klientin oder des Klienten sowie die Richtlinien des Datenschutzes und die Schweigepflicht. Im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention und unserer agogischen Grundsätze – Lebensqualitätskonzeption und Empowerment – ist es uns ein Anliegen,

## 5.4 Datenschutz

---

Von besonderer Bedeutung bei der Kommunikation und Kooperation ist der Datenschutz. Datenschutz bedeutet, dass personenbezogene Informationen vor Missbrauch und Weitergabe an Dritte geschützt werden, mit dem Ziel, die Persönlichkeit und die Grundrechte der Personen, zu denen Daten bearbeitet werden, zu schützen.

Der Datenschutz ist in der Schweiz in verschiedenen Gesetzen und Verordnungen verankert, u. a. in der Bundesverfassung Art. 13, im Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) und dessen Verordnungen sowie zum Beispiel im Zivilgesetzbuch (ZGB) in den Artikeln zum Schutz der Persönlichkeit und im Gesetz über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich (IDG).

und beziehen neue Erkenntnisse, Erfahrungen und Rückmeldungen stetig mit ein, um uns weiterzuentwickeln. Dazu arbeiten wir mit externen Fachpersonen, diversen Fachstellen und Ausbildungsstätten zusammen und beteiligen uns aktiv an Erfahrungsgruppen und in Verbänden. Ausserdem stehen wir in regelmässigem Austausch mit anderen sozialen Unternehmen.

die grösstmögliche Selbstbestimmung der Klientinnen und Klienten zu wahren.

Grundsätzlich werden deshalb nur dann Themen mit den rechtlichen Vertretungen besprochen, wenn die bzw. der Betroffene dies wünscht und einwilligt oder wenn eine entsprechende rechtliche Vertretung vorhanden ist. Besteht eine Beistandschaft, so wird vor einer Informationsweitergabe die Art der Beistandschaft geklärt. Ausnahmen werden nur bei der Gefahr von Selbst- oder Fremdgefährdung gemacht. Damit sieht die Zusammenarbeit im Einzelnen sehr unterschiedlich aus und ist in erster Linie vom rechtlichen Rahmen sowie von den Wünschen und Bedürfnissen der Klientin oder des Klienten abhängig.

In der Humanitas Stiftung gehen wir mit Personendaten verantwortungsvoll und professionell um und halten uns ohne Ausnahme an die geltenden Gesetze sowie an den Leitfaden «Datenschutz im Sozialbereich» des Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich. Massgebend ist das Reglement Datenschutz der Humanitas Stiftung.

# 6 So gehen wir mit bestimmten Themen um

## 6.1 Bildung

---

Der Zugang zu Bildung ist, unabhängig vom Alter, eine wichtige Voraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben und die persönliche Entwicklung. Jeder Mensch, egal ob mit oder ohne Beeinträchtigung, hat das Recht, sich in allen Lebensbereichen weiterzubilden.

Sowohl im Bereich Arbeit als auch im Bereich Wohnen wollen wir den Klientinnen und Klienten den Zugang zu Bildung

ermöglichen bzw. erleichtern. Dazu stellen wir im Alltag strukturierte Bildungsangebote und unstrukturierte Bildungs- und Informationsmöglichkeiten zur Verfügung. Wir sind bemüht, Informationen möglichst niederschwellig und verständlich zugänglich zu machen und sowohl theoretisches als auch handlungsspezifisches Wissen im Alltag weiterzugeben. Wenn immer möglich, sollen Bildungsangebote ausserhalb der Humanitas Stiftung genutzt werden.

## 6.2 Gesundheit

---

Gesundheit ist ein elementarer Bestandteil für eine hohe Lebensqualität. Dabei bedeutet «gesund sein» mehr, als einen gesunden Körper zu haben. Auch die psychische Gesundheit, welche das Denken und Fühlen miteinschliesst, ist ein wesentlicher Faktor der ganzheitlichen Gesundheit.

In der Humanitas Stiftung setzen wir uns regelmässig mit dem Thema Gesundheit und Gesundheitsförderung auseinander und definieren auf allen Ebenen Strategien und Massnahmen, um die Gesundheit der Klientinnen, Klienten und Angestellten zu fördern und zu erhalten. Dazu gehört auch, den Klientin-

nen und Klienten ein möglichst hohes Mass an Selbstbestimmung über die eigene Gesundheit zu ermöglichen und sie zur Stärkung ihrer Gesundheit zu befähigen. Wichtige Themen hierbei sind die Ernährung, Bewegung, Früherkennung und professionelle Begleitung von psychischen Störungen oder auch die Kontrolle der Medikamentenabgabe.

Die Humanitas Stiftung verfügt über eine interne Fachstelle Gesundheit sowie über eine Heimärztin. Grundsätzlich besteht freie Ärzte- bzw. Ärztinnenwahl.

## 6.3 Freundschaft, Liebe, Sexualität und Partnerschaft

---

Jeder Mensch hat, unabhängig von seiner Beeinträchtigung, ein Recht auf Freundschaft, Liebe und Sexualität. Wir respektieren dieses Recht und begegnen diesem Thema offen und unvoreingenommen, um den Klientinnen und Klienten das höchstmögliche Mass an Selbstbestimmung zu ermöglichen. Wir wollen die Klientinnen und Klienten befähigen und ihnen ermöglichen, ihre Freundschaften, Sexualität und Partnerschaften

selbstbestimmt zu gestalten. Dazu gehört auch, dass wir einem Kinderwunsch oder dem Wunsch nach sexueller Assistenz offen begegnen. Zur Unterstützung bieten wir Gespräche und Aufklärung an und integrieren die sexualagogische Bildung situativ im Alltag. Für weiterreichende Begleitung und spezifische Dienstleistungen verweisen wir die Klientinnen und Klienten an Fachstellen oder externe Fachpersonen.

## 6.4 Gewaltprävention

---

In der Humanitas Stiftung übernehmen wir Verantwortung und ergreifen präventive Massnahmen zur Verhinderung von Grenzverletzungen und Gewalt auf allen Stufen und Ebenen, um die Klientinnen und Klienten sowie unsere Angestellten zu schützen. Dazu gehören auch Formen der sexuellen Gewalt, Selbstverletzung oder Suizidalität. Wir schauen aktiv hin, um Gewalt möglichst frühzeitig zu erkennen und zu stoppen und verfügen über Massnahmen auf allen Ebenen, vom Personal-

management bis zum Krisenmanagement. Ausserdem stehen intern verschiedene Gefässe zur Verfügung, um die jeweilige Situation gemeinsam zu reflektieren und die bestmögliche Unterstützung zu bieten.

Die interne Fach- und Meldestelle Gewalt dient als erste Anlaufstelle in Sachen Gewaltprävention. Bei Bedarf werden weitere externe Fachpersonen hinzugezogen.

## 6.5 Massnahmen zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit

Massnahmen zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit werden soweit möglich vermieden und nur im äussersten Notfall als letztes Mittel angewendet. Unter einem äussersten Notfall oder einer Ultima Ratio verstehen wir, wenn eine Person eine ernsthafte Gefahr für sich oder für eine andere Person darstellt oder das Gemeinschaftsleben massiv gestört wird und keine anderen Massnahmen zur Vermeidung (mehr) möglich sind.

## 6.6 Sterben, Tod und Trauer

Menschen, die in der Humanitas Stiftung leben, sollen auch hier, in ihrer vertrauten räumlichen und sozialen Umgebung, sterben dürfen, sofern sie dies wünschen und die medizinische Versorgung dies zulässt. Dabei ist es uns ein grosses Anliegen, dass die Klientinnen und Klienten auch in der letzten Daseinsphase ein selbstbestimmtes Leben mit möglichst hoher Lebensqualität führen.

Bevor eine Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit eingesetzt oder fortgeführt wird, prüfen wir aktiv und kreativ alternative Möglichkeiten. Bei der Aufgleisung einer Massnahme sowie zur Nachbereitung von Notsituationen halten wir uns strikte an den gesetzlich vorgeschriebenen Ablauf bzw. an unser internes Konzept.

Wir nehmen die persönlichen Wünsche der bzw. des Betroffenen ernst, erfassen und berücksichtigen diese. Im Rahmen der Palliativpflege beziehen wir ausserdem alle Beteiligten, soweit sie dies wünschen, mit ein und bieten, neben medizinischen Behandlungen und pflegerischen Interventionen, auch psychologische, soziale und spirituelle Unterstützung. Wenn nötig, arbeiten wir dazu mit externen Fachpersonen und Fachstellen zusammen.

# 7 So sind wir organisiert

## 7.1 Angestellte und Führungskultur

Die Humanitas Stiftung beschäftigt Angestellte, welche im Rahmen ihres Aufgabengebietes eigenverantwortlich und selbstständig handeln sowie hohes Engagement einbringen. Die Angestellten tragen die Haltung dieses Konzeptes mit und sind vertraut mit den damit zusammenhängenden Theorien und Methoden. Ausserdem halten sie sich an die ethischen Richtlinien und fachlichen Standards, wie sie im Verhaltenskodex beschrieben sind.

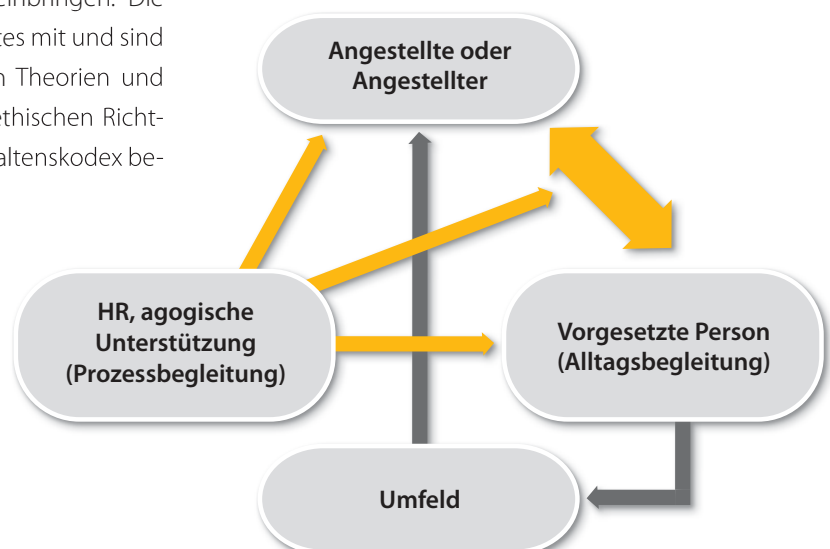


Abbildung 6: Das WKS-Modell in der Führung. (Quelle: Kleine Schaars, Willem (2010); *Begegnungen mit Respekt*, Tübingen S. 12)

---

Dazu zählen auch die Grundsätze des Empowerment. Empowerment ist nicht nur ein Grundsatz in der Assistenz, der Begleitung und im Coaching der Klientinnen und Klienten, sondern auch ein zentraler Führungsgrundsatz. Die Angestellten sollen durch eine den individuellen Fähigkeiten angepasste stetige Vergrößerung der Handlungs- und Entscheidungsspielräume Verantwortung übernehmen, ihre Kompetenzen einsetzen und neue dazugewinnen.

Nebst dem Empowerment findet auch ein angepasstes WKS-Modell Anwendung in der Führung. Hier übernimmt die vorgeetzte Person die Rolle der Alltagsbegleitung und das HR die

## 7.2 Trägerschaft und Finanzierung

---

Die Humanitas ist 1977 als parteipolitisch und konfessionell unabhängige Stiftung im Sinne von Art. 80 ff ZGB errichtet worden. Der Stiftungsrat, bestehend aus sieben Mitgliedern (vgl. Website), trägt die Verantwortung für die strategische Führung. Die Geschäftsleitung setzt die Vorgaben des Stiftungsrates um und trägt die operative Verantwortung.

Finanziert wird die Humanitas Stiftung zu einem grossen Teil durch Beiträge der öffentlichen Hand respektive durch den Kanton. Dieser übernimmt deswegen eine wichtige Aufsichtsfunktion.

Darüber hinaus bilden die Beiträge der Klientinnen und Klienten einen wichtigen Teil der Einnahmen. Die aktuellen Zahlen werden jeweils im jährlichen Geschäftsbericht publiziert.

## 7.3 Sicherheit und Schutz

---

Der maximale Schutz der Klientinnen und Klienten, Mitarbeitenden sowie der Besucherinnen und Besucher oder weiteren Personen sowohl vor körperlichen als auch vor psychischen Schäden ist uns ein wichtiges Anliegen. Um dies zu erreichen und eine Sicherheitskultur mit minimaler Schadenstoleranz zu etablieren, werden Massnahmen auf verschiedenen Ebenen ergriffen. Im Reglement Sicherheitsmanagement werden die allgemeinen Zielsetzungen im Sicherheitsbereich, die dazuge-

hörnde Sicherheitskultur und die grundsätzliche Organisation der Sicherheit definiert. Das Reglement wird ergänzt durch themenspezifische Schutzkonzepte und Checklisten, Merkblätter und Weisungen. Für die stetige Aktualisierung, die Überprüfung der Umsetzung sowie die frühzeitige Erkennung von Sicherheitsrisiken ist die sicherheitsbeauftragte Person zuständig.

Mindestens die Hälfte der Begleitpersonen verfügt über eine anerkannte Ausbildung im Sozialbereich, zum Beispiel einen Abschluss als Fachperson Betreuung oder ein Studium in Sozialpädagogik oder ist in Ausbildung dazu. Ergänzt werden die Teams durch Quereinsteigende, Praktikantinnen und Praktikanten und Zivildienstleistende. Das aktuelle Organigramm ist auf unserer Website zu finden.

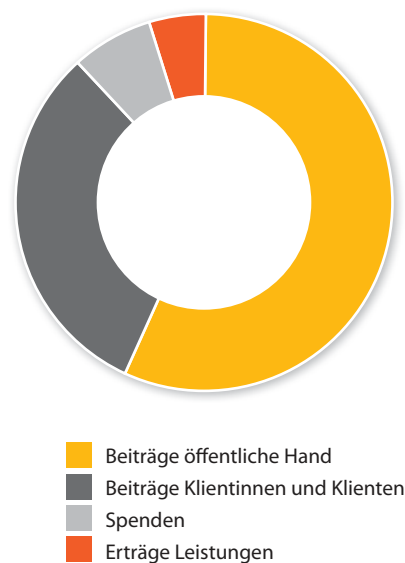


Abbildung 7: Die Humanitas Stiftung wird zu einem grossen Teil durch die öffentliche Hand finanziert.

# 8 So sichern wir die Qualität und entwickeln uns weiter

Durch ein aktives Qualitätsmanagement wollen wir uns zukunftsorientiert und stetig verbessern und weiterentwickeln. Das Qualitätsmanagementsystem mit seinen Prozessen (gemäss den Normen der SODK Ost+) umfasst alle Massnahmen, die der Sicherung und der Weiterentwicklung der Qualität dienen. Zu diesen Prozessen gehört auch das vorliegende Agogik- und Betriebskonzept. Dieses gibt uns, analog zu den weiteren Prozessen im Qualitätsmanagementsystem, Orientierung zu dem, was wir erreichen wollen und wie wir es erreichen wollen. Es dient als verbindliche Arbeitsgrundlage allen Mitarbeitenden für das tägliche Handeln und bildet die Grundlage für unser Qualitätsverständnis und für unsere Qualitätssicherung und -weiterentwicklung. Damit diese Grundlagen im Alltag gelebt werden, werden diese systematisch in internen und externen Fortbildungen geschult und in verschiedenen Gefässen wie Teamsitzungen oder Supervisionen regelmässig thematisiert. Neue Mitarbeitende werden sorgfältig eingeführt und die Führungspersonen tragen gemeinsam die Verantwortung dafür, dass nach den definierten Grundsätzen gearbeitet wird.

Ob das vorliegende Agogik- und Betriebskonzept sowie die weiteren Vorgaben und Prozesse im Alltag wie beschrieben umgesetzt werden und ob die Grundlagen mit den aktuellen Anforderungen und Erwartungen der Anspruchsgruppen

übereinstimmen, evaluieren wir regelmässig durch interne und externe Audits und Zufriedenheitsbefragungen. Die Ergebnisse aus den Audits und Befragungen werden sorgfältig verarbeitet und gezielt zur Weiterentwicklung eingesetzt. Auf dieser Basis wird auch das Agogik- und Betriebskonzept regelmässig überprüft und aktualisiert.



Abbildung 8: Qualitätssicherung und -entwicklung durch ein aktives Qualitätsmanagement.

Das Agogik- und Betriebskonzept wurde vom Stiftungsrat an der Sitzung vom 23. November 2021 genehmigt und verabschiedet.

**Manfred Manser**  
Präsident

**Urs Ammann**  
Geschäftsleiter



Wir fördern und begleiten Menschen auf dem Wege zu einem möglichst selbstbestimmten Leben und Zusammenleben.

aus dem Leitbild der Humanitas Stiftung

## Glossar

| Begriff                                     | Erklärung   |
|---|---|
| Tagesangebote                               | Überbegriff für Werkstätten, Ateliers, Dienste  |
| Wohnangebote                                | Alle Angebote Wohnen  |
| Klientinnen und Klienten                    | Überbegriff für alle Personen mit Unterstützungsbedarf  |
| Bewohnerinnen und Bewohner                  | In der Humanitas wohnende Personen  |
| Mitarbeitende                               | Mitarbeitende Klientinnen und Klienten (mit Rente)  |
| Angestellte                                 | In Begleitung und Verwaltung arbeitende Personen (ohne Rente)   |
| Begleitpersonen oder Unterstützungspersonen | Angestellte, die in der Begleitung tätig sind<br>Nicht zu verwenden: Betreuungspersonen, Fachpersonen                         |
| Personal                                    | Überbegriff für alle in der Humanitas arbeitenden Personen  |
| Assistieren, begleiten, coachen             | Assistieren (Fachperson aktiv), begleiten (beide aktiv), coachen (Klientin oder Klient aktiv)<br>Nicht zu verwenden: betreuen |
| Unterstützung/unterstützen                  | Überbegriff für assistieren, begleiten, coachen<br>Nicht zu verwenden: betreuen   |
| Unternehmen mit sozialem Auftrag            | Stiftungen oder andere Organisationen wie die Humanitas<br>Nicht zu verwenden: Institution, Einrichtung                       |