

Zusammenarbeit mit Angehörigen

Richtlinien

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|---|--|---|
| 1 | GRUNDHALTUNG..... | 2 |
| 2 | ZUSAMMENARBEIT BEI EINTRITT..... | 2 |
| 3 | ZUSAMMENARBEIT IM BEGLEITALLTAG..... | 3 |
| | 3.1. Ansprechpersonen und Zuständigkeiten..... | 3 |
| | 3.2. Information und Austausch..... | 3 |
| | 3.3. Besuche im Wohnen..... | 4 |
| | 3.4. Sterbeprozess..... | 5 |
| 4 | ZUSAMMENARBEIT BEI INTERNEM WECHSEL ODER AUSTRITT..... | 5 |
| 5 | ANGEBOTE UND VERANSTALTUNGEN FÜR ANGEHÖRIGE..... | 6 |
| | 5.1. Erlebnisse für Angehörige und Klient:innen ohne Fachpersonen..... | 6 |
| | 5.2. Institutionelle Angebote..... | 6 |
| | 5.3. Team- und bereichspezifische Anlässe..... | 6 |
| 6 | ANLIEGEN-/BESCHWERDE- UND ZUFRIEDENHEITSMANAGEMENT..... | 6 |
| 7 | GENEHMIGUNG..... | 7 |

1 GRUNDHALTUNG

Unter Angehörigen verstehen wir Menschen aus dem privaten Kontext, die unseren Klient:innen besonders nahestehen und für diese als Vertrauenspersonen eine grosse Rolle spielen. Dazu zählen z.B. Familienmitglieder, Partner:innen oder enge Freunde.

Für soziale Institutionen gehören Angehörige zu den wichtigsten institutionsexternen Netzwerk-Partner:innen, weil sie über viel wertvolles Wissen, Erfahrungen und Ressourcen zu den einzelnen Klient:innen verfügen. Sie setzen sich häufig sehr engagiert für ihre Nächsten ein, ermöglichen ihnen Kontinuität und Sicherheit sowie soziale Teilhabe ausserhalb der Institution.

- Angehörige sind wichtige (externe) Netzwerk-Partner:innen mit wertvollen Erfahrungen, Wissen und Ressourcen.
- Die Wohnstätten Zwyszig pflegen mit allen externen Netzwerk-Partner:innen eine Sie-Kultur. Falls Du-Ansprachen in der Vergangenheit oder in einem anderen Rollen-Kontext eingerichtet worden sind, dürfen diese weitergeführt werden.
- Im Mittelpunkt der Zusammenarbeit steht immer der/die Klient:in, wobei sich die Zusammenarbeit stets an deren/dessen (mutmasslichen) Willen, Wohlbefinden und höchstmöglicher Lebensqualität ausrichtet.
- Die Selbstbestimmung der Klient:innen steht gesetzlich an oberster Stelle: Ohne deren Einwilligung haben Angehörige (sofern sie keine dazu berechtigte Beistandschaft innehaben) kein Anrecht auf Informationen zu persönlichen Belangen, auf Mitbestimmung oder Einbezug.

Auch wenn die Vorstellungen, Sichtweisen und Erwartungen manchmal unterschiedlich sein können, verfolgen sowohl Angehörige als auch institutionelle Fachpersonen in der Regel gemeinsam dasselbe Ziel: Höchstmögliche

Lebensqualität für die jeweilige Person. Dies kann am besten gelingen, wenn sich beide Seiten gegenseitig ergänzen, unterstützen und voneinander profitieren. Die Wohnstätten Zwyszig legen deshalb grossen Wert auf eine wertschätzende und konstruktive Zusammenbeitskultur. Gemeinsame Richtlinien schaffen dabei Orientierung, Verbindlichkeit und Klarheit, damit gegenseitiges Verständnis, Vertrauen und Anerkennung wachsen und erhalten werden kann.

- Alle Seiten suchen stets nach guten Lösungen zugunsten aller Beteiligten.
- Angehörige und Fachpersonen sind nicht befugt, der anderen Partei Weisungen oder Aufträge zu erteilen. Die Fachpersonen richten ihr professionelles Handeln und ihre Entscheidungen an ihrem Begleitauftrag sowie an fachlicher Begründbarkeit aus.

2 ZUSAMMENARBEIT BEI EINTRITT

Egal, ob im Wohn-, Arbeitsbereich oder im Tageszentrum: Ein Neueintritt bedeutet oftmals nicht nur für die Klient:innen, sondern auch für Angehörige einen grossen Übergang, der mit vielen Emotionen, Unsicherheiten und Fragen verbunden ist.

Um diesen Übergang für alle Beteiligten möglichst positiv zu gestalten, werden die Angehörige von den Fachpersonen individuell z.B. durch Gespräche, eine gemeinsame Prozessplanung oder transparente Informationen zum neuen institutionellen Umfeld unterstützt. Umgekehrt können die Angehörigen den Klient:innen das Ankommen und Einleben erleichtern, indem sie diesen z.B. anfangs beim Zurechtfinden helfen, zwischen ihnen und den Fachpersonen vermitteln, Ausdrucks-, Verhaltens- oder Kommunikationsweisen erklären oder mit Besuchen emotionale Stabilität bieten.

- Beim Eintritt nehmen die Fachpersonen die bisherigen Leistungen und Erfahrungen der Angehörigen auf, sprechen

diese gezielt an und berücksichtigen sie bei der Planung der nächsten Schritte.

Um Klarheit und Verbindlichkeit für die zukünftige Zusammenarbeit zu schaffen, besprechen Angehörige, Klient:innen und Fachpersonen spätestens am Ende des Eintrittsprozesses ihre gegenseitigen Erwartungen, Vorstellungen und Wünsche. Sie legen gemeinsam Abmachungen zu Aufgabenverteilungen und Zuständigkeiten fest, an welchen sich alle orientieren können.

- Klient:innen, Angehörige und Fachpersonen treffen im Eintrittsprozess gemeinsam Abmachungen über die zukünftige Aufgabenverteilung, Kommunikation und Zusammenarbeit.

3 ZUSAMMENARBEIT IM BEGLEITALLTAG

3.1. Ansprechpersonen und Zuständigkeiten

In den Wohnstätten Zwyszig bestehen klare Zuständigkeiten bei Themen, Fragen oder Anliegen:

- *Alltägliches / Dringendes:*
Diensthabende Fachpersonen
- *Koordinative Anliegen rund um Klient:in:*
Koordinationsperson (KOPI)
- *Anliegen rund um Gruppe / Team:*
Teamleitung
- *Übergeordnete Themen:*
Bereichsleitung

- Die Angehörigen werden über ihre aktuellen Ansprechpersonen wie Koordinationsperson, Begleitteam-Mitglieder und Teamleitung sowie über deren Erreichbarkeit informiert.

3.2. Information und Austausch

Die Fachpersonen erhalten in der Zusammenarbeit mit Klient:innen, im Team wie auch mit Angehörigen viele zum Teil sehr persönliche Informationen und Einblicke. Sie gehen damit stets

vertraulich und bewusst um und stellen jederzeit den Datenschutz aller Beteiligten sicher.

Die Angehörigen sind sich ihrerseits ebenfalls bewusst, dass sie sich innerhalb der Wohnstätten Zwyszig in einem datengeschützten Raum aufhalten und dabei verpflichtet sind, die Privatsphäre, Persönlichkeitsrechte und Rechte am eigenen Bild der Anwesenden zu respektieren.

- Fachpersonen und Angehörige halten den Datenschutz aller Beteiligten ein.
- Die Angehörigen haben kein Anrecht auf persönliche Informationen von anderen Klient:innen.
- Angehörige dürfen mit Einwilligung aller Anwesenden Fotos, Ton- und Bildaufnahmen machen, sofern sie dabei auf eine würdevolle und positive Darstellung aller Beteiligten achten (z.B. angemessene Bekleidung, Handlung, Körpersprache). Sie dürfen keine Fotos und Aufnahmen anderer Klient:innen sowie von Fachpersonen an Drittpersonen weitergeben oder veröffentlichen (z.B. WhatsApp, soziale Medien).

Missverständnisse und unterschiedliche Erwartungen können zu Unstimmigkeiten führen. Eine offene Kommunikation über die Chancen und Grenzen der Begleitung in unserer Institution sowie aktuelle Veränderungen und Entwicklungen hilft dabei, eine proaktive und konstruktive Zusammenarbeitskultur zu schaffen. Einsicht in die institutionsinternen Dokumente, Konzepte oder Dokumentationen überschreitet allerdings die Rolle der Angehörigen sowie den Datenschutz.

- Angehörige erhalten seitens Institution transparente Informationen über Rahmenbedingungen und Abläufe, damit diese für sie versteh- und nachvollziehbar sind.
- Die Institution teilt Angehörigen regelmässig wichtige Veränderungen im direkten institutionellen Umfeld des/der Klient:in mit.

- Angehörige erhalten keine Einsicht in institutionsinterne Dokumente, Konzepte oder Dokumentationen.

Die Begleitteams richten bewusst keine fixen Telefon- oder Sprechstundenzeiten ein, da diese den Alltag nicht prägen sollen. Die Angehörigen werden allerdings gebeten, arbeitsintensive Zeitfenster (z.B. Arbeitsbeginn, -ende oder Essenszeiten) wenn möglich zu umgehen.

- Angehörige nehmen bei Anrufen oder Kontakten Rücksicht auf Tageszeiten, die für die Fachpersonen mit erhöhter Begleit- oder Arbeitsauslastung verbunden sind.
- Bei Klient:innen mit eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten sorgen Fachpersonen und Angehörige gegenseitig für zuverlässige Begleitübergänge, indem sie sich aktiv über relevante Ereignisse und Erkenntnisse informieren.

Insbesondere für Klient:innen mit eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten ist es häufig eine grosse Herausforderung, ihre Bedürfnisse, Befindlichkeiten oder Gefühle auszudrücken oder von Ereignissen zu erzählen. Es ist für sie wichtig, dass im Wechsel zwischen Institution und Begegnungen mit Angehörigen Mittel wie kurze mündliche Übergaben, Info- oder Ereignishefte, Sprachaufnahmegeräte, Fotos etc. eingesetzt werden, um optimales Anknüpfen, Eingehen und Weiterbegleiten zu ermöglichen.

- Besteht von einer oder beiden Seiten her Gesprächsbedarf über einen kurzen Austausch hinaus, wird ein Gesprächstermin vereinbart.
- Gespräche, die Klient:innen betreffen, werden nur mit deren Einwilligung und in ihrem Beisein durchgeführt. Ausnahmen müssen fachlich klar begründet werden.

Ausnahmen können z.B. aus einem akuten Anlass (Notfall, Krise, belastende Situation etc.)

heraus entstehen, bei welchem dem/der Klient:in eine Einwilligung und/oder ein Beisein aus psychischen oder physischen Gründen nicht möglich ist. Die Begründung orientiert sich auch hierbei ausschliesslich am (mutmasslichen) Willen und am Wohlbefinden des/der Klient:in.

- Die Klient:innen bestimmen, über welche Themen sie im Gespräch mit Angehörigen sprechen möchten und über welche nicht.
- Inhalte und Abmachungen von Gesprächen mit Angehörigen werden im Anschluss protokolliert.

3.3. Besuche im Wohnen

Klient:innen, die in den Wohnstätten Zwyszig wohnen, leben entweder in Einzelwohnungen oder in einer Wohngemeinschaft. In Wohngemeinschaften trifft in den Wohnräumlichkeiten gemeinschaftlicher mit höchst privatem Lebensraum aufeinander. Der Schutz der Privatsphäre sowie das Recht auf Ruhe, Rückzug und Mitgestaltung stehen für uns an oberster Stelle, weshalb wir uns an nachfolgenden Besuchsregeln orientieren.

- Die Wohngemeinschaft legt – in Zusammenarbeit mit den Fachpersonen und unter Berücksichtigung der institutionellen Rahmenbedingungen – gemeinsame Vereinbarungen zu Anmeldung, Besuch und Übernachtung fest und passt diese bei Bedarf zusammen an. Angehörige sind in diese Entscheidungen nicht einbezogen.
- Die Fachpersonen teilen Besuchenden bei Bedarf die jeweils geltenden Vereinbarungen der Wohngemeinschaft mit.
- Angehörige respektieren die Privatsphäre aller Mitbewohnenden und die geltenden Vereinbarungen der Wohngemeinschaft.
- Unter Beachtung der Vereinbarungen der Wohngemeinschaft dürfen Angehörige Klient:innen mit deren Einwilligung

auch ohne Anmeldung beim Begleiteteam oder der Wohngemeinschaft in deren privaten Räumen besuchen.

- Die Angehörigen sind über die regelmässigen Begleitsettings in den jeweiligen Wohnräumen informiert und ziehen sich während dieser Zeit daraus zurück.
- Als externe Personen erhalten Angehörige keine Schlüssel zu Zimmern, Räumlichkeiten oder Mietobjekten der Wohnstätten Zwyszig.

Positive Erlebnisse zwischen Angehörigen und Klient:innen sind sehr wertvoll, sinnstiftend und aktivierend. Gleichzeitig entlastet es die Begleitetams, wenn Angehörige gewisse Alltags- oder Begleitaufgaben übernehmen. Wir bieten im Wohnumfeld deshalb gerne Raum für solche Tätigkeiten und Handlungen, sofern zwischen Fachpersonen und Angehörigen Klarheit bezüglich Aufgabenteilung und Zuständigkeiten besteht.

- Gemeinsame Tätigkeiten und Aufgabenerledigungen zwischen Angehörigen und Klient:innen sind im Wohnumfeld erwünscht, sofern die Klient:innen damit einverstanden sind und Klarheit bezüglich Aufgabenteilung und Zuständigkeiten besteht.

3.4. Sterbeprozess

Von einem Sterbeprozess sind in der Regel nicht nur die Klient:innen, sondern auch die Angehörigen persönlich und emotional sehr betroffen. Er kann starke Gefühle wie Hilflosigkeit, Ängste oder Überforderung auslösen und, insbesondere wenn er über mehrere Wochen oder Monate dauert, sehr kräftezehrend sein. Jeder Mensch geht mit solchen Situationen unterschiedlich um, manche ziehen sich zurück, andere möchten dabei aktive Begleitaufgaben übernehmen.

- Die Fachpersonen sind sich bewusst, dass der Sterbeprozess eines/r Klient:in auch für die Angehörigen eine höchst emotionale und belastende Zeit

bedeutet und jeder Mensch mit solchen Situationen unterschiedlich umgeht.

- Die Klient:innen bestimmen so weit als möglich selbst über ihren Sterbeprozess.

Die Angehörigen erhalten im Abschiedsprozess individuelle Unterstützung, z.B. durch Gespräche, zeitnahe Informationen und Absprachen oder gemeinsame Vorbereitung und Organisation. Es werden, falls es dem Wunsch und Willen des/der Klient:in entspricht, gemeinsame Momente des Abschiednehmens geschaffen, z.B. in Form von Übernachtungsmöglichkeiten, gemeinsamen Mahlzeiten, Begegnungen oder Ritualen. Über ihren Sterbeprozess und ihre Sterbebegleitung entscheiden die Klient:innen wo immer möglich selbst.

- Die Fachpersonen unterstützen die Angehörigen individuell bei deren Abschiedsprozess sowie bei organisatorischen Angelegenheiten.

4 ZUSAMMENARBEIT BEI INTERNEM WECHSEL ODER AUSTRITT

Wünscht sich ein/e Klient:in einen Wohn- oder Arbeitsplatzwechsel oder bestehen belegbare Gründe, dass das bisherige Umfeld nicht mehr dem aktuellen Bedarf entspricht, kann dies zu einem internen Wechsel oder einem Austritt aus der Institution führen. Dabei beziehen die Fachpersonen zeitnah und zuverlässig alle Personen, die für die Übergangsgestaltung, Koordination und Informationsweitergabe relevant sind, in die Gespräche, Planung und Umsetzung mit ein.

- Angehörige werden bei Angelegenheiten, die sie im Wechsel- oder Austrittsprozess betreffen, zuverlässig informiert und einbezogen.
- Im Mittelpunkt der Zusammenarbeit bei einem Wechsel oder Austritt steht stets ein bestmöglicher Übergang für den/die Klient:in.

Für einen gelingenden Übergang ist wichtig, dass die Verantwortlichen der Anschlusslösung alle für sie relevanten Informationen und vorhandenen Hilfsmittel erhalten, um die bisherige Begleitung, Kommunikation, Pflege und Lebensqualität möglichst nahtlos sicherstellen und weiterführen zu können. Angehörige bleiben – anders als die Fachpersonen – auch nach dem Übergang erhalten und können dadurch je nachdem für wertvolle Stabilität und Kontinuität sorgen.

5 ANGEBOTE UND VERANSTALTUNGEN FÜR ANGEHÖRIGE

- Die Wohnstätten Zwyszig bieten Angehörigen Gelegenheiten für Begegnungen, Austausch, Vernetzung sowie kulturelle Anlässe innerhalb und ausserhalb der Institution.

5.1. Erlebnisse für Angehörige und Klient:innen ohne Fachpersonen

Positive Erlebnisse und Beziehungspflege zwischen Angehörigen und Klient:innen unter sich – ohne Anwesenheit von Fachpersonen – sind eine grosse Bereicherung für das Wohlbefinden und die Lebensqualität. Deshalb stehen dafür innerhalb der Institution gemütliche Begegnungsräume wie zum Beispiel das Restaurant Glättli zur Verfügung. Für Aktivitäten ausserhalb des institutionellen Umfeldes können Angehörige gemeinsam mit unseren Klient:innen – sofern erlaubt – auf Nachfrage hin von den exklusiven Zugängen oder Vergünstigungen der Wohnstätten Zwyszig bei externen Freizeit- oder Dienstleistungsanbietern profitieren. Dazu gehören beispielsweise:

- *Angebote der Stiftung Just for Smiles:* Die Stiftung stellt Aktivitäten wie Segeln, Ski-, Kartfahren oder Stadtbesichtigungen für alle Arten von Beeinträchtigungen bereit (<https://justforsmiles.ch/de/>).
- *Angebote der Stiftung Cerebral:* Die Stiftung Cerebral vermietet z.B. barrierefreie Fahrzeuge wie Tandemvelos oder Kleinbusse (<https://www.cerebral.ch/de/>).

- *Zugang zum Therapiebad des Wohnzentrums Frankental:* Das Bad verfügt über eine Hebebühne, auf Anfrage hin ist die Buchung eines Therapeuten möglich (<https://www.frankental.ch/>).
- *Anfeuern und Mitfiebern bei Wettkämpfen unserer Sportmannschaften.*

Allfällig anfallende Kosten werden von den Klient:innen oder Angehörigen selbst getragen.

5.2. Institutionelle Angebote

Auf institutioneller Ebene werden im Jahresverlauf verschiedene Begegnungs-, Informations- und Vernetzungsmöglichkeiten für Angehörige bereitgestellt, unter anderem:

- Institutionelle Feste und Feiern.
- Newsletter «Zwyszig Aktuell» für Angehörige mindestens 1x pro Jahr.
- Gemeinsames Treffen beim jährlichen «Zwyszig Forum».
- Kulturelle Veranstaltungen im neuen Anlass-Pavillon beim Standort Glättli.

5.3. Team- und bereichsspezifische Anlässe

Zusätzlich zu den institutionellen Angeboten finden je nach Bereich und Team weitere Anlässe und Aktivitäten für Angehörige statt: Das Tageszentrum organisiert z.B. einmal jährlich einen Tag der offenen Tür, die einzelnen Wohngruppen des Wohnzentrums sowie die WOSST einen Angehörigenanlass. Dabei ist jeweils auch die Geschäftsleitung vertreten. Im Wohnzentrum stehen je nach Wohngruppe für Angehörige sporadisch Gruppenausflüge oder -aktivitäten zur Teilnahme offen.

6 ANLIEGEN-/BESCHWERDE- UND ZUFRIEDENHEITSMANAGEMENT

Trotz Richtlinien und wertschätzender Zusammenarbeit kann es zwischen Fachpersonen und Angehörigen zu unterschiedlichen

Ansichten oder Erwartungen kommen. Nicht immer bestehen dieselben Vorstellungen hinsichtlich Qualität oder Quantität der Begleitung und Pflege, hinsichtlich gemeinsamer Zusammenarbeit oder hinsichtlich des Informationsaustauschs. Die Begleiteams befinden sich in einem Spannungsfeld zwischen

- dem professionellen Begleitauftrag,
- dem Willen und der Selbstbestimmung der Klient:innen,
- den institutionellen, kantonalen und rechtlichen Rahmendbedingungen,
- den Wünschen und Anforderungen der Angehörigen.

Unstimmigkeiten oder Konflikte im Umfeld können sich negativ auf die Klient:innen auswirken und bei diesen z.B. Loyalitätskonflikte, Verhaltensauffälligkeiten oder psychische Instabilität auslösen. Ein offener, konstruktiver Umgang mit Unzufriedenheiten, Hinweisen und Kritik liegt uns deshalb sehr am Herzen.

- Die Fachpersonen nehmen Anliegen der Angehörigen ernst, reagieren darauf innerhalb ihres Auftrags und leiten sie bei Bedarf an die zuständige Ansprechperson weiter (siehe «3.1 Ansprechpersonen und Zuständigkeiten»).
- Bei Bedarf können von beiden Seiten externe Beratungs- oder Mediationsstellen hinzugezogen werden.

Auch aus institutioneller Sicht stellen die Anliegen und Beschwerden der Angehörigen eine wertvolle Ressource dar, da sie wichtige Gelegenheiten auf eine Aussensicht, auf neue Perspektiven und auf das Erkennen möglicher Verbesserungspotenziale bieten. Um einen möglichst transparenten Umgang mit Anregungen, konstruktiver Kritik und Beschwerden zu schaffen, verfügen die Wohnstätten Zwyszig neben Meldungen an die Ansprechpersonen über ein klar definiertes internes Anliegen- und Beschwerdemanagement.

- Die Wohnstätten Zwyszig betrachten jedes Anliegen als Vorschlag, sich

zielgerichtet verbessern und weiterentwickeln können.

- Fühlen sich Angehörige von den zuständigen Ansprechpersonen nicht gehört, steht ihnen der interne Anliegen- und Beschwerdeweg zur Verfügung. Dieser ist auf unserer Institutions-Website zu finden: www.zwyszig-zueri.ch.

Bestenfalls werden Unzufriedenheiten bereits geäußert, bevor es zu einer Anliegen- und Beschwerdemeldung kommt. Aus diesem Grund führen die Wohnstätten Zwyszig regelmässig mit Unterstützung einer externen Stelle alle 3-4 Jahre bei den Angehörigen eine Zufriedenheitsbefragung durch, werten diese aus und leiten daraus Massnahmen für die Qualitätssteigerung ihrer Dienstleistungen, für die Verbesserung der Zusammenbeitskultur sowie für die allgemeine Zufriedenheitssteigerung ab.

- Die Wohnstätten Zwyszig führen bei den Angehörigen regelmässig eine Zufriedenheitsbefragung durch.
- Die Angehörigen werden transparent über die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung informiert.

7 GENEHMIGUNG

Diese Richtlinien wurden von der erweiterten Geschäftsleitung der Wohnstätten Zwyszig an deren Sitzung vom 13. Januar 2026 genehmigt, werden bei Bedarf fortlaufend angepasst und spätestens alle zwei Jahre überprüft.