



**ZUSAMMENARBEIT  
MIT ANGEHÖRIGEN**

## Grundhaltung und Leitlinien der Stiftung Züriwerk

Wer Bewohnenden sowie Mitarbeitenden der Stiftung Züriwerk nahesteht, ist wichtig. Eltern bleiben ein Leben lang Eltern, Geschwister ein Leben lang Geschwister, und so bleiben viele Menschen mit Beeinträchtigungen eng mit ihrem familiären und persönlichen Umfeld verbunden.

Wenn Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen agogische Dienstleistungen von Züriwerk nutzen, entsteht eine Zusammenarbeit zwischen ihnen, ihren Angehörigen, den Beiständen und Züriwerk. Die vorliegenden Leitlinien für diese Zusammenarbeit wurden in einer Arbeitsgruppe, bestehend aus Klientinnen und Klienten, Angehörigen, Fach- und Leitungspersonen erarbeitet.

### Was ist los bei Züriwerk? Bleiben Sie im Loop!

Website für Angehörige [zueriwerk.ch/angehoerige](https://zueriwerk.ch/angehoerige)

Neuigkeiten und Geschichten direkt in die Mailbox [zueriwerk.ch/newsletter](https://zueriwerk.ch/newsletter)



**JETZT  
ANMELDEN**

## Ziel

Diese Leitlinien sollen das Miteinander fördern und dazu beitragen, die Zusammenarbeit zu stärken. Um dies zu erreichen, legen wir in den Leitlinien offen, was wir unter einer guten Zusammenarbeit zwischen Klientel, Angehörigen und Institution verstehen und was unser Beitrag als Institution ist. Sie dienen somit der Rollen- und Erwartungsklä rung und sollen zum Perspektivenwechsel anregen.

## Begriffe

- Auf den Begriff der Klientel wird im **agogischen Konzept** eingegangen. Klientinnen bzw. Klienten sind Bewohnende sowie Mitarbeitende mit einer IV-Rente, die bei Züriwerk wohnen, arbeiten oder agogische Dienstleistungen beziehen.
- **Angehörige** sind Personen, die zum nahen Lebensumfeld der Klientel gehören. Meist sind dies Eltern, Geschwister, Ehe- oder Lebenspartnerinnen und -partner, Söhne, Töchter, aber auch andere verwandte oder nicht verwandte Personen, zu denen ein enger Bezug besteht.
- Der Begriff **Fachpersonen** bezeichnet das Personal der Stiftung Züriwerk (ohne IV-Rente).
- **Koordinationspersonen** sind Fachpersonen, die für übergeordnete Themen und koordinative Aufgaben ausserhalb des Tagesgeschäfts (z. B. als Ansprechperson für Angehörige) übergeordnet zuständig sind und die «Fäden in der Hand» halten.
- **Peers** sind Menschen im gleichen Alter und mit ähnlichen Interessen. Sie sind vor allem wichtig, wenn sie zu Bezugspersonen werden.

## Grundlegende Ziele in der Zusammenarbeit mit Angehörigen

Wir wollen Klientinnen und Klienten darin unterstützen, die ihnen wichtigen Kontakte

- so zu pflegen, wie es für sie stimmt und wie es ihnen guttut.
- in belasteten Situationen aufrechtzuerhalten oder wieder zu aktivieren.

Für eine gelingende, dem Bedarf der Klientel und der Angehörigen entsprechende Zusammenarbeit sind individuelle Absprachen zentral. Dabei beziehen wir das Lebens- und Entwicklungsalter der Klientel mit ein. Entwicklungen finden sowohl bei den Klientinnen und Klienten als auch in deren Umfeld statt. Auf diese einzugehen und sie zu begleiten, ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit.

Somit lassen sich folgende Ziele konkretisieren:

- Wir pflegen eine individuell angepasste, konstruktive, respektvolle und wertschätzende Kommunikation mit dem Umfeld der Klientinnen und Klienten in den verschiedenen Phasen der Begleitung (mehr dazu weiter unten).
- Wir schaffen Transparenz, Verbindlichkeit und Verlässlichkeit in der Zusammenarbeit mit Angehörigen. Wir zeigen auf, was wir machen, und geben Einblick in unser Handeln.
- Die Expertise und Ressourcen der Angehörigen fliessen in die agogische Arbeit ein.
- Wir halten uns an die gesetzlichen Vorgaben des Datenschutzes.

## Die Aspekte der Zusammenarbeitskultur

Die Klientinnen und Klienten sollen ihren Lebensraum in und ausserhalb der Stiftung Züriwerk nach ihren Möglichkeiten und Bedürfnissen mitgestalten. Sie sollen sich stabil erleben, entfalten und entwickeln können.

Angehörige haben in der Regel dieselben Ziele und beide Parteien sind an einer bestmöglichen Begleitung der Person interessiert. Dieses gemeinsame Ziel gilt es immer wieder vor Augen zu halten. Wichtig dabei ist die beidseitige Akzeptanz, dass es unterschiedliche Wege zum Ziel gibt und dass die Vorstellungen bezüglich Art und Häufigkeit des Einbezugs der Angehörigen auseinandergehen können. Hier spielt die Transparenz wieder als wichtiger Faktor mit, um ein Einvernehmen zu erlangen.

Basierend auf Wertschätzung gestalten wir die Dreiecksbeziehung in offener, klarer Form und zugunsten der Befähigung und Teilhabe der Klientin oder des Klienten in ihrem bzw. seinem Leben und Alltag.



Dreieck der Zusammenarbeit mit Angehörigen

### **Ansprechpersonen und Verantwortlichkeiten**

Angehörige haben klar definierte Ansprechpersonen. Für grundsätzliche Fragen und Themen ist dies die **Koordinationsperson** des Klienten oder der Klientin. Bei der Koordinationsperson fließen alle Informationen zusammen. Sie hat die Verantwortung für den agogischen Prozess, hält «die Fäden zusammen» und sorgt für Kontinuität in der Zusammenarbeit.

Alltägliche Themen in der Begleitung fallen in den Aufgabenbereich der **diensthabenden Fachpersonen**, damit jederzeit eine unkomplizierte und zeitnahe Zusammenarbeit gewährleistet ist. Die Fachpersonen sichern anschließend den Informationsfluss mit der Koordinationsperson, die wiederum bestimmte Themen an diensthabende Fachpersonen delegieren kann, auch einen Kontakt zu Angehörigen.

Die **Abteilungsleitungen** steuern den Informationsfluss an das involvierte Umfeld, wenn es Veränderungen (Team, Mitbewohnende, Mitarbeitende) gegeben hat oder gibt. Zudem sind sie bei Konflikten oder Beschwerden neben der Koordinationsperson eine zentrale Anlaufstelle.

### **Transparente Kommunikation und Information**

In der Lebenswelt Züriwerk erleben wir den Alltag mit den Klientinnen und Klienten. Verhaltensweisen, Entwicklungen und zentrale Themen bekommen wir täglich mit, daher sind sie für uns meist nachvollziehbar. So haben wir oft einen Wissensvorsprung vor Angehörigen. Dass auch Angehörige diese Entwicklungen nachvollziehen können, ist wichtig. Gerade wenn herausfordernde Situationen oder positive Entwicklungen stattfinden, ist der Einbezug von Angehörigen zentral, um einen «Wissensgleichstand» herzustellen und gerade herausfordernde Situationen zusammen zu meistern.

Dies bedeutet nicht, dass wir die Person, die wir begleiten, übergehen und Informationen gegen ihren Willen weitergeben. Wir besprechen mit den Klientinnen und Klienten, was, wie, wann und von wem an die Angehörigen kommuniziert wird.

Im Züriwerk-Alltag gibt es auch Situationen, die eine zeitnahe Information der Angehörigen erfordert. Dies zum Beispiel bei Notfällen, starken Grenzverletzungen oder Krisen. In diesen Fällen informieren wir betroffene Angehörige zeitnah und transparent.

## **Gespräche mit Angehörigen**

Regelmässige Gespräche mit Angehörigen sind wichtig. Wir gestalten sie wertschätzend, konstruktiv, klar und lösungsorientiert. Wir berücksichtigen dabei die Situation des Gegenübers, wählen einen passenden Zeitpunkt und eine passende Gesprächsform, planen genügend Zeit und lassen uns auf den Perspektivenwechsel ein.

Informelle «Gespräche zwischen Tür und Angel» finden statt und sind wichtig für den Kontakt. Bei grösseren und komplexeren Themen nehmen wir uns Zeit für ein formelles Gespräch. Die Themen werden vorgängig festgelegt und das Gespräch sorgsam vorbereitet.

Ein dem Entwicklungsalter und der Situation angepasster Einbezug der Klientinnen und Klienten ist uns wichtig. Sie sollen an den Vorbereitungen und an den Gesprächen teilnehmen. Den Ausnahmefall begründen wir fachlich und transparent.

Wenn Klientinnen oder Klienten möchten, dass bestimmte Themen nicht zur Sprache gebracht werden, sind sie mit Unterstützung der Fachpersonen gefordert, eine Abwägung von Nutzen, Risiko und Selbstbestimmung vorzunehmen.

In Gesprächen oder beim Austausch von Informationen achten wir darauf, dass wir mit den Beteiligten und nicht über die Beteiligten sprechen.

## **Umgang mit Konflikten**

Wo zusammengearbeitet wird und Menschen mit unterschiedlichen Sichtweisen, Interessen, Werten, Biografien und Charakteren zusammenkommen, können Konflikte entstehen. Diese verstehen wir als Chancen, ungeklärte Themen anzugehen und gemeinsam neue Lösungen zu finden.

Das Wissen und die Meinung von Angehörigen, Fachpersonen und der Klientel selbst können unterschiedlich sein. Bei Spannungsfeldern sind oft Klärungen nötig, zum Beispiel bei Themen wie Umgang mit Selbst- und Fremdbestimmung, Entwicklungschancen, Umgang mit Sexualität, Konflikten mit Peers, Einhaltung von Abmachungen oder institutionellen oder rechtlichen Rahmenbedingungen wie dem Datenschutz.

Öfters geraten Klienten und Klientinnen auch in Loyalitätskonflikte. Dann sind die Koordinationspersonen oder Abteilungsleitenden besonders gefordert, Klärung zu initiieren. Sie gehen proaktiv auf die Beteiligten zu und nehmen Rückmeldungen von Angehörigen ernst. Sie vermitteln ihre Haltung und Sichtweise angepasst, persönlich, zeitnah und transparent. So kann ein besseres gegenseitiges Verständnis erlangt werden.

Wir setzen uns aktiv und konstruktiv mit Konflikten auseinander, Gespräche gestalten wir nach kooperativen Grundsätzen. Wir sind bereit, einen Perspektivenwechsel vorzunehmen, und klären die unterschiedlichen Bedürfnisse und Erwartungen, um gemeinsam neue Wege zu finden. Hilfreich im Umgang mit Konfliktsituationen sind:

- vorgängig das Ziel des Gespräches definieren, überlegen, was warum verhandelbar ist und was nicht und was die Konsequenzen sein können
- für einen möglichst entspannten Rahmen und günstigen Zeitpunkt sorgen
- aktives Zuhören
- in der Sache klar sein und den eigenen Standpunkt ruhig darlegen
- eigene Emotionen benennen
- nachfragen, was dies beim Gegenüber auslöst
- Ausrutscher des Gegenübers in einem gewissen Mass tolerieren
- sich auf einen konkreten Kritikpunkt beschränken und Erwartungen transparent aufzeigen
- Gewinner-Verlierer-Situationen vermeiden
- sollte sich keine Einigung abzeichnen, eine Pause einlegen und einen neuen Gesprächstermin vereinbaren

## Beschwerdeweg

Der Beschwerdeweg ist ein für Klientinnen und Klienten, Angehörige sowie Fachpersonen verbindliches Dokument. Klientinnen und Klienten sowie Angehörige und Beistände erhalten die Informationen zum Beschwerdeweg beim Eintritt. So wissen sie, an wen sie sich bezüglich Beschwerden wenden können.

Ist der Beschwerdeweg nicht zugänglich, können Ansprechpersonen in der folgenden Reihenfolge kontaktiert werden:

- Koordinationsperson
- Abteilungsleitung
- Bereichsleitung
- Geschäftsbereichsleitung
- Geschäftsleitung
- Stiftungsratspräsidium

## Besuche in den Wohnräumen

Auf der einen Seite wollen wir ein offenes, einladendes Haus sein und Besuch willkommen heissen. Auf der anderen Seite gilt es auch, die Privatsphäre der Bewohnenden zu schützen, denn die Wohnung ist eine gemeinschaftliche wie auch private Angelegenheit.

Aus diesem Grund sind uns folgende Grundsätze zur Orientierung wichtig:

- Angehörige können auch unangemeldet vorbeikommen.
- Die Abteilungen definieren zusammen mit den Klientinnen und Klienten die geltenden Besuchsregeln und informieren Angehörige proaktiv.
- Bewohnende können ihre Angehörigen jederzeit einladen und sich mit ihnen in ihren privaten Räumen aufhalten. Die allgemeinen Räume können ebenfalls für Besuche genutzt werden, wenn vom Einverständnis der anderen Bewohnenden ausgegangen werden kann und der Besuch auch den anderen Bewohnenden gilt.
- Angehörige besprechen mit den Fachpersonen, wann sie mit einer Bewohnerin oder einem Bewohner die Wohnung verlassen und wann sie zurückkehren.
- Die jeweiligen Bewohnenden bestimmen über die Nutzung ihrer Wohnräume. Das heisst, dass das Einverständnis der Bewohnenden für die Nutzung der gemeinsamen Räume Voraussetzung ist. Auch private Zimmer werden nicht ohne Erlaubnis betreten.
- Die Fachpersonen erklären den Angehörigen bei Bedarf die jeweils aktuellen Abmachungen auf den Wohnangeboten.

## Datenschutz

Die Zusammenarbeit zwischen Klientinnen und Klienten, Angehörigen und Fachpersonen betrifft teilweise sehr persönliche Lebensbereiche. Die Fachpersonen sind beiden Seiten gegenüber dem Datenschutz verpflichtet und beachten diesen sorgsam. Informationen aus der persönlichen Lebenswelt geben sie nicht ohne Entbindung der Schweigepflicht weiter. Auch der Einbezug von Angehörigen bei Abmachungen beachten sie sorgsam. Gesetzliche Vertretungen (Beistände) müssen innerhalb ihrer Zuständigkeit informiert und in die Erstellung von Abmachungen einbezogen werden. Hier gilt es, Zuständigkeiten sowie Informationswege verbindlich festzuhalten.

## Die Phasen der Begleitung

### Die erste Begleitphase:

#### Einleben, einarbeiten, ankommen, Zusammenarbeit aufgleisen

Der Eintritt in eine Institution oder auch ein Institutionswechsel ist ein grosser Schritt und kann für alle Beteiligten herausfordernd sowie mit Unsicherheit, Sorgen, Angst oder Schuldgefühlen seitens der Angehörigen verbunden sein. Uns ist wichtig, neben interdisziplinären Informationen (Wissen von involvierten Sozialarbeitenden, medizinischen, psychologischen und therapeutischen Fachpersonen) auch Angehörige und deren Wissen aus der Biografie einzuholen und in

die agogische Begleitung miteinzubeziehen. Den Übergang begleiten wir individuell und an die Bedürfnisse der Person sowie des Umfeldes und den jeweiligen Wohn-/Arbeitskontext angepasst.

In der ersten Begleitphase gelten folgende Grundsätze:

- Wir führen persönliche, direkte Gespräche mit Klientinnen und Klienten und ihren Angehörigen.
- Wir zeigen, dass es uns wichtig ist, der Person einen guten Start im neuen Umfeld zu ermöglichen. Wir nehmen Wünsche, Bedenken und Bedürfnisse ernst. Wir zeigen, dass wir uns freuen, dass die Person nun im neuen Lebensumfeld von Züriwerk ist.
- Wir bringen den Angehörigen Empathie entgegen und zeigen unsere Wertschätzung gegenüber dem bereits Geleisteten. Wir interessieren uns für die Erfahrungen aus der gemeinsamen Vergangenheit.
- Wir kommunizieren Erwartungen, Grenzen oder Unsicherheiten offen.
- Form und Rhythmus der Austauschgespräche legen wir kooperativ mit den Klientinnen und Klienten sowie deren Angehörigen fest.
- Eine engere Zusammenarbeit während der Einlebensphase ist uns wichtig (Rückmeldungen an Angehörige, Nachfrage bei Schwierigkeiten).
- Abmachungen und eine erste Begleitvereinbarung erstellen wir partizipativ mit Klientinnen und Klienten, beziehen gesetzliche Vertretungen sowie Angehörige mit ein und nutzen entsprechende Formulare (z. B. Abmachungen mit Bewohnenden bzw. der vertretungsberechtigten Person).

### **Die zweite Begleitphase:**

#### **Konsolidieren, stabilisieren, entwickeln**

In dieser Begleitphase regeln wir neu, mit welchen Zielen und in welcher Regelmässigkeit Gesprächstermine stattfinden und im Sinne von Wertschätzung, Vorausdenken, Ressourcenstärken, Pflege der Zusammenarbeit etc. sinnvoll sind. Seitens Züriwerk findet im Wohnbereich mindestens alle zwei Jahre das Gespräch Wohnen und im Bereich der Arbeit das Jahresgespräch mit den Klientinnen und Klienten statt. Die Klärung der gegenseitigen Erwartung, wie der Einbezug bei herausfordernden Situationen oder je nachdem auch bei zentralen Themen aussehen soll, ist in dieser Begleitphase zentral.

Bei Menschen, die eng mit dem Umfeld verbunden sind, sich selbst verbal wenig zum Ausdruck bringen oder in starken Abhängigkeiten leben, können regelmässige Gespräche stärkend und vor allem zugunsten der Klientin oder des Klienten eingesetzt werden. Bei Menschen, die ihre Bedürfnisse verbal gut äussern können und mit einem hohen Grad an Selbstständigkeit im Leben stehen, ist der Kontakt zu Angehörigen diesen Ressourcen entsprechend zu gestalten. Uns ist es wichtig, bei Veränderungen oder einem aufkommenden Thema an die Angehörigen zu denken und die Zusammenarbeit dem veränderten Kontext anzupassen. Gerade bei herausfordernden persönlichen Situationen der Klientinnen und Klienten oder auch bei Veränderungen im Lebensumfeld von Züriwerk, seien dies Wechsel von Fachpersonen oder Peers, denken wir an eine transparente Information der betroffenen Angehörigen und deren Einbezug bezüglich Unterstützung zur Stabilität und Wissensvermittlung.

### **Die dritte Begleitphase:**

#### **Austreten, Abschied nehmen**

Entwicklung ist ein grundlegendes Recht eines Menschen, daher kann es zu veränderten Bedürfnissen kommen. Eventuell verändert sich auch ein Angebot und ist dann nicht mehr passend. Wenn wir konsolidierte Hinweise haben, dass ein Wohn- oder Arbeitsangebot nicht mehr passend sein könnte, beziehen wir die Angehörigen frühzeitig in den Prozess mit ein. Die gegenseitige Transparenz ermöglicht, einen Aus- oder Übertritt umsichtig vorzubereiten und für alle möglichst passend zu gestalten. Die Abteilungsleitung sucht das Gespräch mit den direkten Beteiligten und klärt die Erwartungen für diese Phase der Zusammenarbeit. Die Abteilungsleitung ist zuständig für die Koordination und den Zeitplan des Prozesses und legt partizipativ mit den Beteiligten fest, wer für was zuständig ist. Ein Austrittsgespräch wird von den Abteilungsleitenden angeboten, je nachdem ist allenfalls eine Bereichsleitung anwesend.

Es ist uns wichtig, dass wir Austritte – egal aus welchem Grund – umsichtig und wertschätzend be-

gleiten. Wir suchen nach passenden Formen des Abschiednehmens, des Trauerns und der Informationsweitergabe, gerade wenn diese für die Biografie oder die weitere Begleitung wichtig ist.

Diese Begleitphase kann oftmals wieder eine intensivere Zusammenarbeit der Beteiligten und somit mehr Gespräche, neue Abmachungen und Verbindlichkeiten erfordern. Auch das Abschiednehmen am Wohn- oder Arbeitsort gestalten wir partizipativ mit den Klientinnen und Klienten. Wo Angehörige betroffen sind, beziehen wir diese zielführend mit ein.

## Mitwirken

Das Mitwirken von Angehörigen ist willkommen, sei dies im Rahmen von Veranstaltungen oder bei individuellen Aktivitäten von Klientinnen oder Klienten.

Übernehmen Angehörige bestimmte **Tätigkeiten in der Begleitung ihrer Angehörigen**, klären die Klientin oder der Klient, die Koordinationsperson und die Angehörigen gemeinsam Inhalt, Umfang sowie Rahmenbedingungen der Tätigkeit.

**Ehrenamtliche Tätigkeiten von Angehörigen** sind bei uns sehr gern möglich, gerade bei Anlässen oder im Bereich der Freizeitbegleitung. Regelmässige ehrenamtliche Tätigkeiten sollten jedoch nicht im direkten Umfeld der eigenen Angehörigen stattfinden. Weiterführende Informationen finden Sie auf unserer Website unter [zueriwerk.ch/freiwillige](https://zueriwerk.ch/freiwillige).

Diese Leitlinien wurden am 14. Juni 2023 von der Geschäftsleitung der Stiftung Züriwerk abgenommen und werden alle drei Jahre überprüft.

## Einblicke in die Lebenswelt Züriwerk

Einen Einblick in die Themen und Aktualitäten der Lebenswelt Züriwerk zu geben, schafft die Basis für ein gemeinsames Verständnis und ist sehr wichtig, ebenso wie das gemeinsame Feiern. Gern nutzen wir die Gelegenheit freiwilliger Begegnungen oder gemeinschaftlicher Anlässe für ein besseres gegenseitiges Kennenlernen. Dies können spontane Besuche oder Teilnahmen an Aktivitäten oder Veranstaltungen von Züriwerk sein. Regelmässige Informationen von Züriwerk erhalten Angehörige auf der Website, in den sozialen Medien oder als Abonnenten der «Züriwerk News» direkt in ihre Mailbox.

## Veranstaltungen

Veranstaltungen können individuell auf den spezifischen Wohn- oder Arbeitsangeboten, den Standort bezogen oder stiftungsweit, in einem offenen Rahmen oder für eine geschlossene Gesellschaft durchgeführt werden. Beispiele von Anlässen sind Standortfeste, Informationsveranstaltungen, Tag der offenen Tür, Events im Rahmen der Aktionstage Behindertenrechte, die «Chlausli», unsere jährliche Chlaussäckli-Produktion in Zusammenarbeit mit der Migros, und Angehörigentreffen. Die Einladungen werden frühzeitig publiziert oder erfolgen persönlich.

## Impressionen und Geschichten von Züriwerk

Über folgende Kanäle werden Bilder, Videos, Botschaften, Storys und Angebote der Stiftung publiziert, die einen lebendigen Eindruck von den Geschehnissen in der Stiftung vermitteln.

Website [zueriwerk.ch](https://zueriwerk.ch)

Newsletter [zueriwerk.ch/newsletter](https://zueriwerk.ch/newsletter)



facebook.com/StiftungZueriwerk



instagram.com/zuriwerk



tiktok.com/@stiftungzueriwerk



linkedin.com/company/stiftung-zueriwerk



youtube.com/@zuriwerk7568

## Stiftung Züriwerk

Baslerstrasse 30

8048 Zürich

T 044 405 71 00

[stiftung@zueriwerk.ch](mailto:stiftung@zueriwerk.ch)

[zueriwerk.ch](https://zueriwerk.ch)