



Wagerenhof

Stiftung Wagerenhof

## Betriebskonzept



# Inhalt

1	Einleitung .....	4
1.1	Das Profil der Stiftung Wagerenhof .....	4
1.1.1	Stiftungszweck (Unsere Mission) .....	4
1.1.2	Unser Versprechen (Unsere Vision): Das liebevolle, bleibende Zuhause .....	4
1.1.3	Betriebsbewilligung .....	5
1.1.4	Sozialraum .....	5
1.2	Kundenprofil IFEG-Bereich .....	6
1.2.1	Allgemeines Kundenprofil .....	6
1.2.2	Kundinnen und Kunden mit zusätzlichen, besonderen Bedürfnissen .....	6
1.2.3	Werkstätterinnen und Werkstätter .....	7
1.2.4	Weitere Kundengruppen .....	7
1.2.5	Systemgrenzen .....	7
1.3	Unser Betreuungsauftrag .....	8
1.3.1	Einstufung Bedürftigkeit .....	8
1.3.2	Individueller Bedarf .....	9
1.4	Angebot .....	10
2	Grundlagen .....	11
2.1	Strategische Leitung und Organisation .....	11
2.1.1	Zusammenarbeit auf strategischer Ebene .....	11
2.1.2	Mitwirkung auf strategischer Ebene .....	12
2.1.3	Strategiezyklus & Überprüfung der Strategie .....	12
2.2	Operative Gesamtführung und Leitung .....	12
2.2.1	Unternehmenskultur .....	13
2.2.2	Aufbauorganisation (Organigramm) .....	13
2.2.3	Interne Kommunikation .....	14
2.2.4	Ablauforganisation .....	14
2.2.5	Vernetzung .....	15
2.2.6	Qualitätssicherung und -entwicklung .....	15
2.2.7	Datenschutz .....	16
2.2.8	Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz .....	17
2.2.9	Risikomanagement .....	18
2.2.10	Personalmanagement .....	18
2.2.11	Lohnsystem .....	19
2.2.12	Mitsprache .....	20

2.2.13	Nachhaltigkeit .....	20
2.3	Finanzierung .....	20
2.4	Beschreibung der Leistungen .....	21
2.4.1	Leistungsbezogene Grundlagen .....	22
2.4.2	Begleitung und Betreuung «Wohnen» .....	22
2.4.3	Betreute Tagesgestaltung und begleitete Arbeit .....	23
2.4.4	Freizeit .....	25
2.4.5	Gesundheitsversorgung .....	26
2.5	Ergänzende fachliche Grundlagen .....	27
2.5.1	Bewegungseinschränkende Massnahmen.....	27
2.5.2	Sicherheit.....	27
2.5.3	Ernährung.....	28
2.5.4	Hygienekommission .....	29
2.5.5	Ethikforum .....	29
3	Infrastruktur.....	31
4	Menschen mit Behinderung und Fachlichkeit .....	32
4.1	Rechte und Pflichten wahrnehmen und gewährleisten.....	32
4.2	Persönliche Integrität.....	32
4.3	Selbstbestimmung .....	32
4.4	Soziale Teilhabe .....	32
4.5	Fachliche Prozesse.....	33
4.5.1	Zielorientierung .....	33
4.5.2	Beschwerdestelle.....	33
4.6	Einbezug Beistände und Angehörige.....	34

# 1 Einleitung

Ganz im Sinne der Selbstbestimmung stellt die Stiftung Wagerenhof all denjenigen Menschen mit kognitiver, oft schwerer und mehrfacher Behinderung Wohn- und Arbeitsraum zur Verfügung, die diese Wohnform wählen und in einem institutionellen Rahmen leben möchten. Dabei profitieren unsere Kundinnen und Kunden davon, dass wir fast 120 Jahre Erfahrung in der Begleitung und Betreuung von Menschen mit kognitiver, oft schwerer und mehrfacher Behinderung haben.

Wir orientieren uns an der UNO-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) und leiten unsere Werte und unser Handeln von ihr ab.

Die Besonderheiten, die die Stiftung Wagerenhof ausmachen und sie von anderen, ähnlichen Organisationen abgrenzen, lassen sich in fünf Aussagen bündeln:

1. Teilhabe und Inklusion: die Umsetzung der UN-BRK
2. Unser Versprechen des liebevollen, bleibenden Zuhause und der grösstmöglichen Lebensqualität
3. Die Methodik und Fachexpertise (Bedarfsanalyse und Lebensqualitätsprozess)
4. Begleitung, Betreuung und Pflege in allen Lebensphasen
5. Der Sozialraum

In den nachfolgenden Kapiteln werden diese Grundsätze, die uns ausmachen und mit denen sich jeder einzelne Mitarbeitende identifiziert, im Detail beschrieben.

## 1.1 Das Profil der Stiftung Wagerenhof

### 1.1.1 Stiftungszweck (Unsere Mission)

Zweck der Stiftung Wagerenhof ist es, Menschen mit einer kognitiven und mehrfachen Beeinträchtigung betreute Wohn- und Pflegeplätze sowie Ausbildungs-, Tagessstruktur- und geschützte Arbeitsplätze anzubieten.

Die Stiftung begleitet sie ganzheitlich auf der Basis von agogischen, therapeutischen, medizinischen und pflegerischen Grundsätzen und respektiert sie als eigenständige Persönlichkeiten, die den Begriff Lebensqualität für sich selbst definieren.

Die Stiftung ist konfessionell und politisch unabhängig. Sie kann Nebenbetriebe führen, Liegenschaften erwerben oder veräussern und sich an Einrichtungen anderer Rechtsträger mit gleichen oder ähnlichen Zielen beteiligen.

### 1.1.2 Unser Versprechen (Unsere Vision): Das liebevolle, bleibende Zuhause

Die Stiftung Wagerenhof bietet bis zu 263 Menschen mit kognitiver und teils schwerst-mehrfacher Behinderung ein liebevolles Zuhause bis ans Lebensende.

Sie verspricht jeder Kundin und jedem Kunden im Rahmen der den einzelnen Menschen zur Verfügung stehenden sowie im institutionellen Kontext leistbaren Mitteln, grösstmögliche Lebensqualität – unabhängig von Behinderung, Alter, Begleitungs-, Betreuungs- und Pflegebedarf.

### 1.1.3 Betriebsbewilligung

Die Stiftung Wagerenhof erfüllt einen dualen Auftrag, aus welchem die Bezeichnung «Zwei-Heim» entsteht: einerseits ein agogisch geführtes Heim, andererseits ein Pflegeheim:

- Betriebsbewilligung vom Kantonalen Sozialamt (KSA) gem. §6 des IEG, Art. 4 Bundesgesetz zur Förderung der Eingliederung von invaliden Personen (IFEG)
  - Anerkennung Pflegeheimstatus mittels Verfügung der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich (GD) auf Basis der vom KSA erteilten Betriebsbewilligung

## 1.1.4 Sozialraum

Die Stiftung Wagerenhof bietet mit seinen vielfältigen Gebäuden, Betrieben, Wegen, Plätzen und Grünflächen einen abwechslungsreichen und lebendigen Lebensraum.

Die einzigartige räumliche Struktur der Stiftung Wagerenhof bezeichnen wir als Wagi-Quartier. Es ermöglicht seinen Kundinnen und Kunden einen sicheren und selbstbestimmten Alltag, in dem sie sich frei bewegen und Beziehungen pflegen können.



Das Wagi-Quartier bietet Sicherheit, Orientierung, Autonomie im Alltag und Möglichkeiten zur Selbstbestimmung:

- Grösse, Vielfalt und Offenheit der Organisation, ermöglichen Teilhabe bei Tagesstruktur- und Freizeitangeboten
- Auch Menschen, die nicht verkehrssicher sind, können sich im Sozialraum der Stiftung Wagerenhof frei bewegen, Beziehungen pflegen und sich als Teil eines sozialen Organismus, der rund 1000 Personen umfasst, wahrnehmen
- Für diejenigen, die punktuell oder regelmässig in den grösseren Sozialraum der Stadt Uster eintauchen möchten, stehen entsprechende Möglichkeiten zur Verfügung und die Übergänge sind fliessend

## 1.2 Kundenprofil IFEG-Bereich

In der Stiftung Wagerenhof verwenden wir für unsere Kundinnen und Kunden folgende Begriffe:

- Bewohnerinnen und Bewohner leben in der Stiftung Wagerenhof. Je nach Fähigkeiten und individuellen Bedürfnissen nehmen sie an einem geeigneten Tagesstrukturangebot teil.
- Externe Tagesstätterinnen und Tagesstätter nehmen an einem geeigneten Tagesstrukturangebot teil, ohne in der Stiftung Wagerenhof zu wohnen.
- Werkstätterinnen und Werkstätter arbeiten in den Gewerbebetrieben der Stiftung Wagerenhof an geschützten Arbeitsplätzen. Sie können, müssen aber nicht in der Stiftung Wagerenhof wohnen.

### 1.2.1 Allgemeines Kundenprofil

Aufgenommen werden Menschen mit einer kognitiven und/oder Mehrfachbehinderung ab 18 Jahren mit einer IV-Verfügung, die in der Regel folgendem Profil in einem oder mehreren Punkten entsprechen:

- IBB 2 bis IBB 4
- HE mittel bis schwer
- RAI ab mittlerem Bedarf

### 1.2.2 Kundinnen und Kunden mit zusätzlichen, besonderen Bedürfnissen

Die Stiftung Wagerenhof bietet an den Standorten Uster und Strahlegg auch hochwertige Wohnangebote und Beschäftigungsmöglichkeiten in einer naturnahen Umgebung, die speziell auf Menschen mit ganz besonderen Bedürfnissen ausgerichtet sind. Der individuelle Bedarf wird fachlich geprüft, und die spezifischen Angebote werden kontinuierlich weiterentwickelt.

Spezifische Angebote:

- Mit Autismus-Spektrum-Störungen
- Mit Bedarf für Intensivbetreuung
- Mit hohem Pflegebedarf
- Mit demenzieller Entwicklung
- Mit hohem Strukturbedarf
- Mit Seh Einschränkungen

### 1.2.3 Werkstätterinnen und Werkstätter

Für Menschen mit kognitiver Behinderung und IV-Rente gibt es vielfältige Arbeitsmöglichkeiten, auch wenn sie nicht im Wohnheim der Stiftung wohnen. Geschulte Mitarbeitende unterstützen sie an geschützten Arbeitsplätzen, passend zu ihren Interessen und Fähigkeiten. Die Werkstätten der Stiftung verbinden soziale Ziele mit betrieblichem Erfolg, indem sie sinnvolle Arbeitsplätze und professionelle Begleitung bieten.

### 1.2.4 Weitere Kundengruppen

Neben dem Hauptfokus auf die Kundinnen und Kunden, wie oben erläutert, bietet die Lebenswelt Arbeit eine Plattform für zwei weitere Kundengruppen:

#### **Praktische Ausbildungen (PrA)**

Die Praktische Ausbildung ist eine niederschwellige, national standardisierte zweijährige Ausbildung, die nicht in den Geltungsbereich des Berufsbildungsgesetzes fällt. Sie wird von INSOS Schweiz (Branchenverband der Dienstleister für Menschen mit Behinderung) getragen. Die Praktische Ausbildung konzentriert sich auf das Erlernen einfacher, wiederkehrender Tätigkeiten. Die Lernenden arbeiten unter Aufsicht, nutzen Werkzeuge und Maschinen sicher und fachgerecht und führen Aufgaben im Team oder alleine aus.

#### **Kindertagesstätte (KITA) «Beluga» für Kinder mit und ohne Behinderung**

In unserer integrativen Kindertagesstätte «Beluga» begegnen sich Kinder mit und ohne Behinderung. Im Miteinander lernen sie, ihren Lebensraum zu teilen, Beziehungen aufzubauen und auf andere einzugehen. Unsere KITA schafft Raum und Zeit für eine individuelle, ganzheitliche Entwicklung und für vielfältige Ausdrucksmöglichkeiten. In diesem Umfeld können die Kinder ihre Kreativität ausleben und sich selber entdecken.

Die vielseitige Infrastruktur der Stiftung Wagerenhof bietet eine wertvolle Umgebung für die Kinder in der Kindertagesstätte. Sie haben die Möglichkeit durch die grosszügige Parkanlage auf Entdeckungstour zu gehen, Tieren in der Landwirtschaft zu begegnen oder im eigenen Wald herumzutoben. Der Aufenthalt im Freien ermöglicht zahlreiche Sinneserfahrungen.

Die Kindertagesstätte «Beluga» ist in die Leistungsgruppe Familienergänzende Betreuung (FEB) der Stadt Uster eingebunden.

### 1.2.5 Systemgrenzen

Aus strukturellen und fachlichen Gründen können wir für Menschen mit folgenden Diagnosen in der Regel keine Dienstleistungen anbieten:

- Mit einer rein psychischen Behinderung
- Mit massiver Selbst- oder Fremdverletzung, mit der Folge einer dauerhaften Verunmöglichung des Lebens in einer Gemeinschaft oder Einstufung der zu erwartenden Intensität der Selbst- oder Fremdverletzungen als lebensgefährdend
- Mit Multipler Sklerose ohne kognitiver Einschränkung
- Mit Prader-Willi-Syndrom

In Einzelfällen kann es vorkommen, dass sich Bedarf und/oder Bedürfnisse einer Kundin oder eines Kunden ändern und in der Stiftung Wagerenhof kein geeigneter Wohn- und/oder Arbeitsplatz mehr angeboten werden kann. Die Gründe dafür können seitens der Kundinnen und Kunden, aber auch seitens der Stiftung Wagerenhof entstehen.

Sollte sich eine solche Situation abzeichnen, ist es besonders wichtig, möglichst schnell mit allen Beteiligten zusammen nach einer Lösung zu suchen.

Die Stiftung Wagerenhof verpflichtet sich in einer solchen Situation dazu, alles zu unternehmen, um eine geeignete und realisierbare Lösung zu finden. Ist es nicht möglich, in der Stiftung Wagerenhof eine Lösung zu finden, so wird eine geeignete und realisierbare Anschlusslösung vorgeschlagen. Dieses Vorgehen ist den Menschen mit Behinderung und den gesetzlichen Vertretungen bekannt.

Unabhängig vom Grund des Austritts stellt die Stiftung Wagerenhof sicher, dass der Mensch mit Behinderung auf Übergänge vorbereitet ist und die Zukunft (bei Bedarf) lebensphasenorientiert geplant ist.

### 1.3 Unser Betreuungsauftrag

Die Grundlagen für unseren Betreuungsauftrag leiten sich aus den oben beschriebenen Rahmenbedingungen (Profil der Stiftung Wagerenhof vgl. 1.1), dem Bedarf und Bedürfnis unserer Kundinnen und Kunden (Kundenprofil vgl. 1.2), sowie den folgenden regulatorischen Vorgaben ab:

- Die Stiftung Wagerenhof ist eine «Invalideneinrichtung im Kanton Zürich mit kantonaler Beitragsberechtigung» und arbeitet nach einer entsprechenden Betriebsbewilligung mit dem Kantonalen Sozialamt zusammen.
- Sie bietet beitragsberechtigte Plätze gemäss der mit dem Kantonalen Sozialamt getroffenen Leistungsvereinbarung an. Sie hat die Bestimmungen und Richtlinien der Interkantonalen Vereinbarung für Soziale Einrichtungen (IVSE) zu berücksichtigen, die auch den Betreuungsauftrag beeinflussen.
- Gleichzeitig erfüllt die Stiftung Wagerenhof alle Anforderungen der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich, die von dieser im Rahmen des Pflegeheimstatus gefordert werden. Mit der Aufnahme auf die Zürcher Pflegeheimliste ist die Stiftung Wagerenhof berechtigt, Pflegeleistungen unter anderem zu Lasten der obligatorischen Krankenversicherung abzurechnen.

Aus diesen Grundlagen entsteht unser Betreuungsangebot, dass einerseits die gesetzlichen Anforderungen erfüllt, andererseits stark auf den individuellen Bedarf und die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden ausgerichtet ist. Unser Versprechen, die grösstmögliche Lebensqualität im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mitteln zu ermöglichen, leitet sich aus diesem Zusammenspiel ab und wird ständig überprüft, mit der Folge, dass unsere Angebote bei Notwendigkeit entsprechend angepasst werden.

#### 1.3.1 Einstufung Bedürftigkeit

Seitens verschiedener Behörden existieren Einstufungsverfahren für die Bedürftigkeit der Menschen mit Behinderung:

- Die Invalidenversicherung (IV) beurteilt die so genannte Hilflosigkeit (HE) der in der Stiftung Wagerenhof lebenden Menschen in vier Stufen (keine, leicht, mittel, schwer). Im statistischen Mittel sind rund 80 % der Kundinnen und Kunden der Stiftung Wagerenhof in den Stufen mittel und schwer klassifiziert.
- Der Individuelle Betreuungsbedarf (IBB), ein vom Kantonalen Sozialamt eingesetztes Instrument, ermittelt den für den individuellen Menschen notwendigen Betreuungs- und Pflegebedarf. Die Bandbreite reicht von IBB 0 (assistiertes Wohnen) bis IBB 4 (schwerste Unterstützung notwendig) und korreliert mit der HE-Einstufung. Hier liegt die Stiftung

- Wagerenhof in der Leistungsart Wohnen bei einem IBB-Durchschnitt von 3, im Leistungsangebot Tagesstätte sogar leicht darüber.
- Die Pflegebedürftigkeit einer Person wird in einem Pflegestufensystem von 1 (tief) bis 12 (hoch) abgestuft (in der Stiftung Wagerenhof eingesetztes System: RAI-NH). Das Mittel, der in der Stiftung Wagerenhof lebenden Menschen, liegt bei einer Einstufung von 6.

Die Durchschnittswerte aller drei Einstufungssysteme zeigen deutlich, dass die Stiftung Wagerenhof auf Menschen mit mehrfachen schweren Behinderungen ausgerichtet ist, deren Betreuung ein grosses Fachwissen agogischer, pflegerischer wie medizinischer Art, eine professionelle Betreuung rund um die Uhr und eine aufwändige Infrastruktur erfordert.

### 1.3.2 Individueller Bedarf

Der individuelle Bedarf steht im Mittelpunkt aller strategischen Bemühungen. Viele Kundinnen und Kunden leben Jahrzehnte in der Stiftung Wagerenhof. Ihre kognitiven und oft mehrfachen Behinderungen erschweren unseren Kundinnen und Kunden die Formulierung ihrer Bedürfnisse. Über 85 % der Menschen in der Stiftung Wagerenhof können sich nicht verbal äussern.

Standardisierte Befragungsmethoden stossen bei Menschen mit kognitiven Einschränkungen an ihre Grenzen, und auch die Befragung von Stellvertretenden kann zu ungenauen Ergebnissen führen und bergen die Gefahr von falschen subjektiven Rückschlüssen.

Trotz dieser Kommunikationshindernisse bemüht sich die Stiftung Wagerenhof darum, die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden zu verstehen. Dazu werden spezielle Fachstrategien und geeignete Methoden eingesetzt, um den individuellen Bedarf möglichst präzise zu erfassen:

#### Objektive Einschätzung der Lebensbedingungen

Die objektive Einschätzung der Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderung orientiert sich an den Vorgaben der Qualitätsrichtlinien des Kantonalen Sozialamts Zürich (SODK Ost+) und an den fachlichen Standards der aktuellen Lehre der Sozialpädagogik.

Mit verschiedenen Basisinstrumenten werden regelmässig entsprechende Daten erfasst:

- In der Bedarfsdokumentation Portrait & Leistungsbeschreibung (P&L)
- Mit dem Indikatorenraster Individueller Betreuungsbedarf (IBB)
- Mit dem Resident Assessment Instrument (RAI = Bedarfsabklärungsinstrument für Pflegeheimbewohnerinnen und -bewohner)

#### Subjektive Einschätzung der persönlichen Zufriedenheit

Ebenso wichtig ist die subjektive Einschätzung der persönlichen Zufriedenheit unter den jeweils gegebenen Bedingungen. Hier erfolgt die individuelle Einschätzung der Lebenssituation aus der Perspektive des behinderten Menschen. Unabhängig von Lebensalter, Geschlecht, den persönlichen Werten und Zielen sowie biografischen und kulturellen Erfahrungen werden die gleichen Lebensumstände von verschiedenen Menschen unterschiedlich erfahren und bewertet.

Dazu nutzen wir folgende Methoden zur Erhebung:

- Standardisierte Kundenbefragungen
- Bezugspersonengespräche
- Standortgespräche gesetzl. Vertretung

- Mitsprachegefässe wie z.B. Bewohnerinnen- und Bewohnersitzung oder Mitspracherunde
- Erfassung von Beobachtungen in der täglichen Betreuungsarbeit im Elektronischen Bewohnerdokumentationssystem WiCareDoc (WCD)
- Videogestützte Beobachtung (Marte Meo) des (nonverbalen) Ausdrucks
- Zurverfügungstellung von Hilfsmitteln der Unterstützten Kommunikation und Partizipation (z.B. Piktogramme, Bilder, Sprachcomputer)
- Interdisziplinäre und multiperspektivische Beurteilung im jährlichen Lebensqualitäts-Meeting (LQ-Meeting)

## 1.4 Angebot

Die Stiftung Wagerenhof verfügt über ein umfassendes und differenziertes Angebot an Wohn- und Arbeitsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung. Das gesamte Angebot ist nach den Grundsätzen der UN-BRK ausgestaltet und erfüllt die regulatorischen Anforderungen.

Das gesamte Angebot der Stiftung Wagerenhof umfasst die folgenden Platzzahlen:

### In Uster

- Wohnen: 253 Plätze in 22 Wohngruppen
- Tagesstrukturplätze (Tagesstätten) intern: 244 Plätze
- Tagesstrukturplätze (Tagesstätten) extern: 8 Plätze
- Geschützte Arbeitsplätze (Werkstätten): 50 Plätze
- Ausbildungsplätze für berufliche Massnahmen: 10 Plätze

### Auf der Strahlegg

- Wohnen: 12 Plätze in 1 Wohngruppe
- 3 Wohnplätze Bärloch (Landwirtschaftsbetrieb mit sozialtherapeutischen Wohnplätzen)
- Tagesstrukturplätze (Tagesstätten): 12 Plätze
- Geschützte Arbeitsplätze (Werkstätten): 5

## 2 Grundlagen

Die Strategie der Stiftung Wagerenhof definiert jeweils für einen Zeitraum von fünf bis zehn Jahren die grundlegende strategische Ausrichtung der Stiftung. Dabei ist die Stiftung Wagerenhof an den Stiftungszweck (vgl. Mission Kapitel 1.1.1) gebunden.

Bei der Umsetzung des Stiftungszwecks orientieren wir uns stark an der Behindertenrechtskonvention der UNO, 2006 (Menschen mit Behinderung). Unsere Werte und unsere gemeinsame Haltung im Umgang mit Menschen mit Behinderung sind in Leitbildern festgehalten.

Damit wir den Stiftungszweck umsetzen, werden jährlich Ziele zu relevanten strategischen Themen formuliert und gemeinsam umgesetzt.

### 2.1 Strategische Leitung und Organisation

Die strategische Leitung der Organisation wird durch den Stiftungsrat (SR) wahrgenommen. Er besteht aus mindestens sieben Mitgliedern. Diese werden für eine Amtszeit von vier Jahren gewählt. Eine Wiederwahl ist möglich, wobei die gesamte Amtszeit eines Stiftungsrats auf 12 Jahre beschränkt ist.

Es besteht eine klare Trennung von strategischer Führung und operativer Umsetzung, wobei der Stiftungsrat die strategische Kontrolle behält und die Geschäftsleitung die operative Verantwortung trägt.

#### 2.1.1 Zusammenarbeit auf strategischer Ebene

Die Zusammenarbeit zwischen dem Stiftungsrat und der Geschäftsleitung ist klar über die Verteilung der Aufgaben, der Verantwortung und der Kompetenzen (AKV) geregelt und basiert auf einer regelmässigen Abstimmung. Diese Punkte werden regelmässig überprüft und durch die Stiftungsaufsicht des Kantons Zürich (BVS) genehmigt.

##### **Stiftungsrat**

- Aufsicht und Kontrolle: Der Stiftungsrat beaufsichtigt die Stiftung, vertritt sie nach aussen und trifft wesentliche Entscheidungen, wie die Wahl des CEO und die Genehmigung des Budgets und Jahresberichts
- Strategische Entscheidungen: Er entscheidet über Konzepte, Strukturen und die Form der Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung
- Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung: Der Stiftungsrat ernennt und überwacht den CEO, der für die operative Führung verantwortlich ist

##### **Geschäftsleitung (CEO)**

- Operative Führung: Der CEO leitet die Stiftung im Rahmen der vom Stiftungsrat festgelegten Strukturen, Konzepte und Reglemente
- Verantwortung: Der CEO trägt die Hauptverantwortung für die tägliche Geschäftsführung und die Umsetzung der strategischen Vorgaben des Stiftungsrats

##### **Regelmässige Abstimmung**

- SR-Sitzungen:
  - Es finden fünf SR-Sitzungen pro Jahr statt

- Grundsätzlich werden an jeder Sitzung der aktuelle Stand der Finanzen, aktuelle Beschwerden und die Mitwirkung von Menschen mit Behinderung (MmB) besprochen
- Zusätzlich gibt es Fixtraktanden je nach Sitzung:
  - Januar: Rückblick letztes Jahr und Schwerpunkte aktuelles Jahr
  - April / Mai: Genehmigung Risikobericht, Jahresrechnung sowie Jahresbericht
  - Juni: Nach Bedarf: Überprüfung SR-Dokumente und -Prozesse, Einblick ins Kerngeschäft, Aktuelles aus der Branche, etc.
  - September: Nach Bedarf: aktuelle Themen bei Änderungen durch Regulatoren wie z.B. SEBE, Strategiearbeit
  - November: Genehmigung Budget
- Regelmässiger Austausch SR-Präsident und CEO zu aktuellen Themen aus dem operativen Geschäft
- Regelmässiger Austausch Quästor und BL Finanzen zu Budget und Jahresrechnung

### 2.1.2 Mitwirkung auf strategischer Ebene

Die Mitwirkung von Menschen mit Behinderung auf strategischer Ebene wird über die Teilhaberunde sichergestellt und entsprechend den Vorgaben des Kantons an IFEG-Institutionen umgesetzt:

- Die Mitglieder der Teilhaberunde haben eine beratende Stimme im Stiftungsrat
- Themen aus dem Stiftungsrat werden durch den CEO in die Teilhaberunde eingebracht
- Themen aus der Teilhaberunde werden über den CEO im Stiftungsrat eingebracht
- Mitglieder der Teilhaberunde nehmen zu relevanten Themen an den SR Sitzungen teil

### 2.1.3 Strategiezyklus & Überprüfung der Strategie

Unsere Strategiearbeit ermöglicht uns, richtungsweisende Entscheide faktenbasiert zu treffen und unsere Geschäftsaktivitäten bewusst zu gestalten. Die Strategie wird für die Gültigkeit von fünf bis zehn Jahren erstellt. Überprüfungen finden alle drei bis fünf Jahre oder bei grossen Veränderungen der Marktgegebenheiten statt sowie vor Ablauf der Gültigkeit:

- **Regelmässige Beobachtungen:** In den SR-Sitzungen werden für die Strategie relevante Veränderungen beobachtet und analysiert
- **Umfassende Analyse:** Die Geschäftsleitung analysiert die aktuellen Rahmenbedingungen aus politischer, gesellschaftlicher, fachlicher, ökonomischer und arbeitsmarktbezogener Sicht
- **Mitbestimmung:** Die Teilhaberunde diskutiert die Stiftung Wagerenhof der Zukunft und definiert, was für sie wichtig ist
- **Ergänzung und Validierung:** Die erweiterte Geschäftsleitung ergänzt die beiden Analysen
- **Genehmigung:** Der Stiftungsrat validiert die finale Strategie und gibt sie für den nächsten Strategiezyklus frei

Die operative Umsetzung der Strategie erfolgt über strategische Ziele sowie Unternehmensprojekte.

## 2.2 Operative Gesamtführung und Leitung

Die operative Gesamtführung ist dem CEO übertragen. Er trägt die Verantwortung für eine einwandfreie Führung der Organisation und stellt den verantwortungsbewussten Umgang mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen sicher.

Die Geschäftsleitung (GL) besteht aus dem CEO und den sechs Bereichsleitungen (vgl. Organigramm):

- BL Lebenswelt Wohnen & Freizeit
- BL Lebenswelt Arbeit
- BL Fachliche Führung Kerngeschäft
- BL Gesundheit & Medizin
- BL Finanzen & Informatik
- BL Human Resources

Die für die Geschäftsführung notwendigen Fachkompetenzen gemäss den Anforderungen (SODK Ost+, SEBE Wegleitung für Institutionen nach IFEG des KSA) werden durch die Geschäftsführung gemeinsam erfüllt und die Verantwortlichkeiten entsprechend verteilt.

Die Stiftung Wagerenhof ist so organisiert, dass der Stiftungszweck bestmöglich erfüllt wird. Strategie, Struktur und Kultur sind aufeinander abgestimmt:

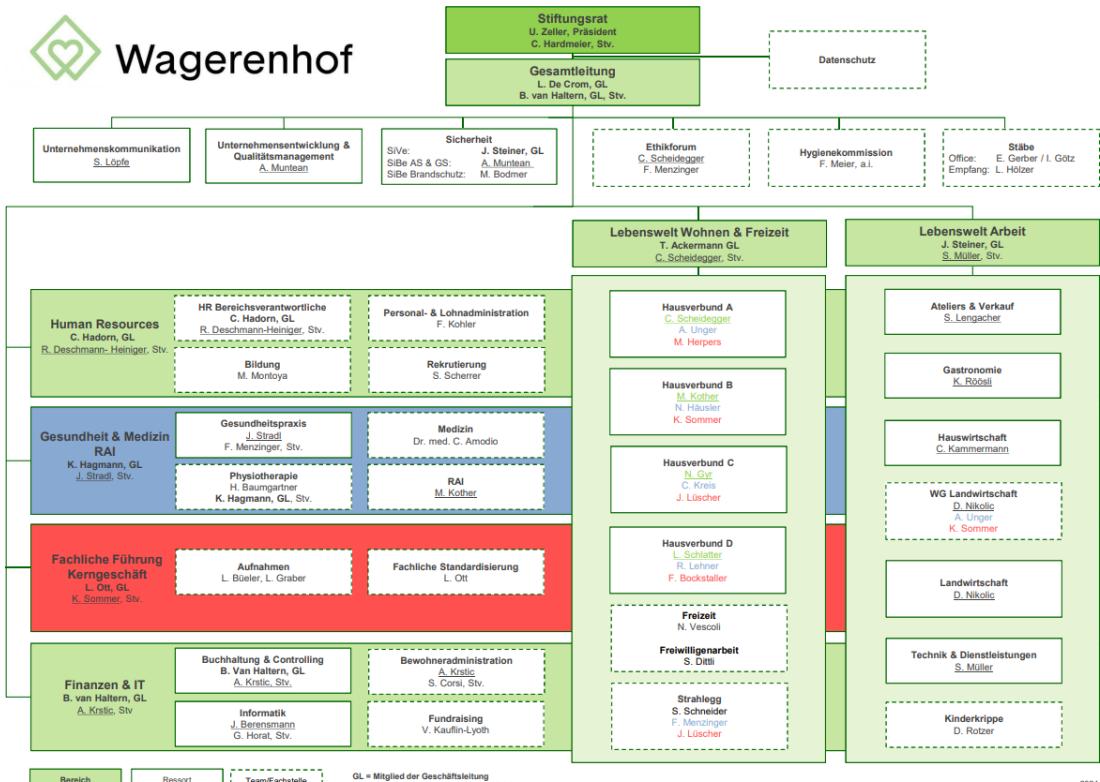
- Unsere Werte basieren auf der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK).
- Es herrscht ein stark kooperatives und interdisziplinäres Arbeitsumfeld, in dem die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt stehen.
- Unsere Matrixorganisation ist so gestaltet, dass die Prozesse effektiv und effizient sind.
- Alle Prozesse sind auf die Lebensqualität unserer Kundinnen und Kunden hin ausgerichtet.

## 2.2.1 Unternehmenskultur

Eine Stärke der Stiftung Wagerenhof ist die interdisziplinäre und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit auf Augenhöhe, von der Praktikantin bis zur Geschäftsführung. Unsere wertschätzende Du-Kultur, unsere gemeinsamen Werte und das kooperative Verhalten unserer Führungskräfte fördern eine positive Arbeitskultur. Alle Mitarbeitenden sind aufgefordert, Verbesserungen aktiv voranzutreiben und Probleme offen anzusprechen.

## 2.2.2 Aufbauorganisation (Organigramm)

Wir organisieren unsere Zusammenarbeit im Rahmen einer Matrixorganisation, wie im nachfolgenden Organigramm beschrieben:



Das aktuell [gültige Organigramm](#) ist über die Homepage ersichtlich.

Unsere Zusammenarbeit ist stark interdisziplinär und zeigt sich am deutlichsten im eigens entwickelten **«3 Herzen-Modell»**:

- Blaues Herz: Bereich Gesundheit & Medizin (G&M)
- Rotes Herz: Bereich fachliche Führung Kerngeschäft (FFK)
- Grünes Herz: Bereiche Lebenswelt Wohnen & Freizeit (LWW&F) und Lebenswelt Arbeit (LWA)

Gemeinsam verantworten sie den operativen Betrieb und stellen sicher, dass die Kundinnen und Kunden personell und fachlich optimal begleitet und betreut sind. Die drei Verantwortungsbereiche koordinieren sich regelmässig, um sicherzustellen, dass die agogischen, pflegerischen und medizinischen Standards eingehalten und Massnahmen umgesetzt werden.

Die Verantwortungsbereiche können in kleinere Einheiten (Häuserverbunde) oder Ressorts heruntergebrochen werden, denen aber wiederum die unterschiedlichen Fachlichkeiten voranstehen.

### 2.2.3 Interne Kommunikation

Die Kommunikation innerhalb der Stiftung Wagerenhof wird durch die Abteilung für Unternehmenskommunikation sichergestellt und verfolgt folgende Ziele:

- **Identifikation:** Die Anspruchsgruppen identifizieren sich mit der Stiftung Wagerenhof, ihren Werten und Unternehmenszielen
- **Orientierung:** Die Anspruchsgruppen haben Kenntnis der wichtigsten Informationen
- **Beteiligung:** Die Anspruchsgruppen fühlen sich an den Unternehmensprozessen beteiligt und nehmen entsprechend ihrer Funktion Verantwortung wahr
- **Image:** Die Anspruchsgruppen tragen ein positives Bild der Organisation nach aussen
- **Kooperation:** Dank gutem Informationsstand fallen Zusammenarbeit und Austausch leichter

Als Anspruchsgruppen der internen Kommunikation gelten unsere Mitarbeitenden, Bewohnerinnen und Bewohner und ihre Angehörigen, gesetzliche Vertretungen und die Mitglieder des Stiftungsrats.

Die Abteilung für Unternehmenskommunikation koordiniert und steuert die Kommunikationsaktivitäten. Sie bietet den Führungskräften bei ihren Kommunikationsaufgaben fachliche Unterstützung.

Über unsere Sitzungsstruktur wird ein effizienter interner Informationsfluss als Grundlage für unsere interdisziplinäre und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit sicherstellt.

### 2.2.4 Ablauforganisation

Die Prozesslandkarte (PLK) orientiert sich am St. Galler Managementmodell und ist folgendermassen aufgebaut:

Im Mittelpunkt stehen die Kernprozesse, die unser Kerngeschäft regeln. Sie stellen die Begleitung und Betreuung unserer Kundinnen und Kunden sicher, sei es in ihrem Zuhause oder in den Tages- und Werkstätten.

Die Kernprozesse sind in drei Hauptbereiche unterteilt:

- Ankommen in der Stiftung Wagerenhof
- Lebensqualität (Begleitung & Betreuung)
- Austritt aus der Stiftung Wagerenhof

Unterstützungsprozesse sorgen dafür, dass die Kernprozesse reibungslos ablaufen. Sie regeln die Zusammenarbeit aller Bereiche.

Managementprozesse koordinieren die strategische und operative Ebene, optimieren Strukturen und führen das Personal.

### 2.2.5 Vernetzung

Mit dem Ziel, die Durchlässigkeit für Menschen mit Behinderung zu erhöhen, sowie sich über die Institutionsgrenzen hinaus für die Anliegen der Menschen mit Behinderung einzusetzen, arbeitet die Stiftung Wagerenhof partnerschaftlich mit betriebsrelevanten Partnern zusammen und vernetzt sich in ihren Fachbereichen aktiv. Diese Vernetzung und Zusammenarbeit betreffen insbesondere:

- Das kantonalen Sozialamt Zürich und die Gesundheitsdirektion Zürich (Auftraggeber)
- Kantonale und nationale Branche-, Berufs- und Fachverbände
- Die Stadt Uster
- Andere Leistungserbringer in den Bereiche Soziales und Gesundheit
- Berufsverbände und Fachorganisationen
- Externe Fachstellen
- Bildungsinstitutionen

### 2.2.6 Qualitätssicherung und -entwicklung

Grundlage des Qualitätsmanagements sind die Qualitätsrichtlinien SODK Ost+ sowie die Vorgaben der Gesundheitsdirektion des Kanton Zürich (GD ZH) bezüglich des Pflegeheimstatus. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird regelmässig durch externe Instanzen (KSA, jährliche Visitation Bezirksrat) überprüft.

Die Erkenntnisse aus den externen Überprüfungen liefern wichtige Hinweise zur Weiterentwicklung der Stiftung Wagerenhof. Mit einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess wird Handlungspotential identifiziert und der Verbesserungsprozess sichergestellt. Neben externen Audits liefern interne Audits, das Ideenmanagement, die Auswertung von medizinischen Indikatoren und Qualitätskennzahlen sowie unsere Feedbackkultur wichtige Inputs für potentielle Handlungsfelder.

Ein wichtiger Fokus des Qualitätsmanagements ist die Überprüfung der Wirksamkeit wie auch die Nachhaltigkeit der umgesetzten Verbesserungsmassnahmen. Ein weiterer zentraler Fokus ist das Prozess- und Dokumentenmanagement. Es stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden immer Zugriff auf alle relevanten und aktuellen Informationen haben.

Weitere Elemente des Qualitätsmanagements sind:

- Bewohnerdokumentation
- Wissenstransfer
- Befragungen
- Qualitätssicherung / Q-Indikatoren
- Feedback-Kultur

## **Meldung gravierender Vorkommnisse**

Wir pflegen bewusst eine offene und transparente Zusammenarbeit mit dem Kantonalen Sozialamt und den Bezirksräten. Über gravierende Vorkommnisse informieren wir zeitnah.

### **2.2.7 Datenschutz**

Die Stiftung Wagerenhof regelt gemäss dem eidgenössischen und kantonalen Datenschutzgesetz den Umgang mit sensiblen Daten. Dabei werden die gesetzlichen Vorgaben sowie das Bedürfnis der Kundinnen und Kunden nach vertraulicher Behandlung ihrer Angelegenheiten stets beachtet. Die persönlichen Angaben sowie die agogischen, medizinischen und pflegerischen Informationen, welche die Stiftung Wagerenhof von Kundinnen und Kunden aufbewahrt und je nach ärztlicher, pflegerischer, agogischer oder anderer Notwendigkeit laufend aktualisiert, werden nach den Vorgaben der Gesetzgebung über den jeweils aktuellen Datenschutz behandelt.

Im **betrieblichen Datenschutz** steht somit der Schutz der Privat- und Intimsphäre aller Personen in der Stiftung Wagerenhof (Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden) im Vordergrund. In der Stiftung Wagerenhof gibt es folgende Kategorien besonders schützenswerten Daten:

- Gesundheitsdaten bzw. medizinische Daten (z. B. Diagnosen)
- Massnahmen der sozialen Hilfe, darunter fallen auch agogische Daten
- Personaldaten

Die besonders schützenswerten Daten der Kundinnen und Kunden werden gemäss den gesetzlichen Vorgaben nur an die Kundinnen und Kunden selbst (ggfs. in adressantengerechter Form) und/oder an die entsprechende gesetzliche Vertretung weitergegeben. Somit erhalten Angehörige ohne Vertretungsberechtigung keine Informationen zu besonders schützenswerten Daten direkt durch die Stiftung Wagerenhof. Die Informationen laufen über die entsprechende gesetzliche Vertretung.

Im Rahmen des Aufnahmeprozesses in die Stiftung Wagerenhof werden durch den medizinischen Dienst der Stiftung Wagerenhof die ärztlichen Unterlagen über bisherige Untersuchungen und Behandlungen der potentiellen Kundin / des potentiellen Kunden bei deren behandelnden Privat- und Spitalärzten zur internen Verwendung angefordert. Dazu wird eine Einverständniserklärung und Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht eingeholt. Zudem werden die in der Stiftung Wagerenhof tätigen Ärzte und Ärztinnen und das medizinische Personal von der ärztlichen Schweigepflicht entbunden, um den notwendigen interdisziplinären Austausch innerhalb der Stiftung Wagerenhof sicherzustellen. Auch bei der Zusammenarbeit mit externen Ärzten und Therapeuten wird eine Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht eingeholt, um die Zusammenarbeit optimal zu gestalten. Sämtliche Unterlagen werden streng vertraulich behandelt. Das gesamte Personal der Stiftung Wagerenhof ist dem Berufsgeheimnis bzw. der Schweigepflicht unterstellt.

Folgendes zählt zu besonders schützenswerten Daten (nicht abschliessend):

- Diagnosen zum Gesundheitszustand oder Informationen zu gesundheitsbezogenen Ereignissen
- Berichte zu agogischen Entwicklungen und Ereignissen
- konkrete Informationen zu RAI und IBB-Einstufungen
- Fotos und Videos von erkennbaren Personen

- Unfallmeldungen an die Krankenkassen

Bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben unterstützt der beim EDÖP gemeldete Datenschutzberater. Seine Aufgabe ist es, die Mitarbeitenden im Alltag zu beraten und sie zu schulen, sowie den Stiftungsrat regelmässig zu informieren. Verstösse zum Datenschutz werden gemeldet und vom Datenschutzbeauftragten bearbeitet.

Bei der Erstellung und Verwendung von Bild- und Tonaufnahmen halten wir uns an die gesetzlichen Vorgaben.

Die Einwilligung zur Herstellung und Verwendung von Bild und Tonaufnahmen ist in der Vertragsbeilage «Bild und Ton» geregelt.

Damit der agogische und pflegerische Auftrag wahrgenommen werden kann, ist eine aktuelle Portraitfotografie für den stiftungsinternen Nutzen zwingend nötig. Die Portraitfotografie wird nur für folgende, interne Zwecke verwendet:

- Bewohneradministration
- elektronisches Dokumentensystem
- interne Piktogramme
- Bilder in den Zimmern der Wohngemeinschaften

Die Bewohnerpost wird von den Bewohnerinnen und Bewohner selber oder, falls möglich, mit befähigender Unterstützung geöffnet. In diesem Fall wird die Bewohnerpost ungeöffnet auf der Wohngemeinschaft abgegeben. Falls dieses Vorgehen – selbständiges Öffnen der Post und/oder mit befähigender Unterstützung – nicht möglich ist, wird die Bewohnerpost in der Stiftung Wagerenhof geöffnet, um eine Triage vorzunehmen. Dabei behandeln die Mitarbeitenden die Post streng vertraulich.

## 2.2.8 Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz

Das übergeordnete Ziel der **Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutzes (AS&GS)** ist:

- Verhinderung von Berufsunfällen
- Prävention arbeitsbedingter Gesundheitsstörungen und Berufskrankheiten

Die Stiftung Wagerenhof ist ein Betrieb mit besonderen Gefährdungen, wie schweres Tragen und Heben, Arbeiten ohne feste Arbeitsplätze, Nacharbeit und Kontaminationsgefahren.

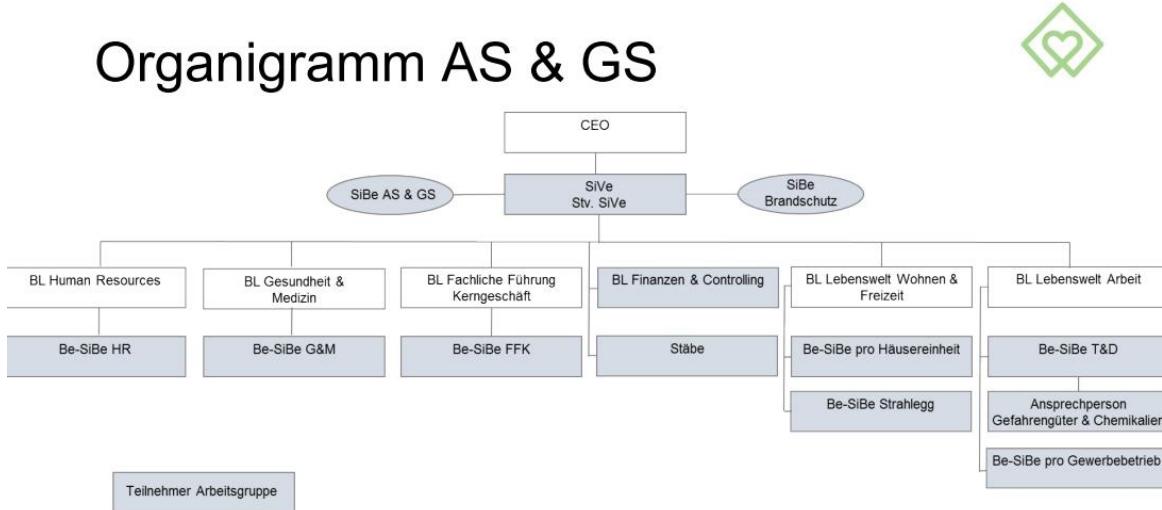
Um einen sicheren Arbeitsplatz zu gewährleisten und die gesetzlichen Vorgaben umzusetzen, haben wir die Branchenlösung Artiset Securit implementiert. Die Branchenlösung hilft uns, die notwendigen Massnahmen zu erkennen und umzusetzen:

- Regelmässige externe Überprüfungen durch die Branchenlösung und Arbeitsinspektoren
- Interne Begehungen mittels Checklisten
- Ständige Weiterentwicklung
- Regelmässige Brandfallschulungen in allen Bereichen

Wir leben eine bewusste Sicherheitskultur. Wesentliche Eckpunkte dieser Sicherheitskultur sind:

- Verantwortung der Stiftung Wagerenhof als Arbeitgeberin
- Verantwortung der Führungskräfte
- Selbstverantwortung der Mitarbeitenden
- Meldung sicherheitsrelevanter Beobachtungen und Vorfälle
- Regelmässige Schulungen

Das nachfolgende Organigramm unserer Sicherheitsorganisation zeigt, wie AS&GS in der Stiftung Wagerenhof verankert ist und wie der Einbezug aller Organisationseinheiten sichergestellt ist:



## 2.2.9 Risikomanagement

Im Rahmen des Risikomanagements werden jährlich die möglichen Risiken erfasst und bewertet. Diese werden nach Schadenspotenzial und Eintrittswahrscheinlichkeit beurteilt und Massnahmen zur Risikominderung geplant.

Die Risiken werden in folgende Kategorien eingeteilt:

- Strategische Risiken
- Finanzieller Schaden
- Gefährdung des operativen Betriebs
- Personenschaden
- Reputationsschaden

Der jährliche Bericht dient als Entscheidungsgrundlage für den Stiftungsrat und gibt einen umfassenden Überblick über die Risiken und die geplanten Massnahmen.

## 2.2.10 Personalmanagement

### Human Resources (HR)

Der Bereich Human Resources begleitet alle Prozesse der Mitarbeitenden, von der Rekrutierung bis zum Austritt aus dem Unternehmen. Mit unseren HR-Prozessen wird sichergestellt, dass unsere Mitarbeitenden die für ihre Arbeit entsprechenden Qualifikationen, die notwendige Fachlichkeit aber auch die für die Stiftung Wagerenhof richtige Haltung in Bezug auf die Leitwerte der UN-BRK haben. Für jede Funktion besteht eine Stellenbeschreibung inkl. Beschreibung der Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten (AKV).

Die Zusammenarbeit mit unseren Führungskräften findet im Businesspartnermodell, mit regelmässigem proaktivem Austausch statt. Wir beraten, befähigen und unterstützen unsere Mitarbeitenden und Teams und achten auf die Einhaltung unseres Personal- und Führungsleitbildes.

Jährlich finden Beurteilungs- und Entwicklungsgespräche (BEG) statt. Das Gespräch gibt den Mitarbeitenden und Führungskräften die Möglichkeit, über die Zufriedenheit des Mitarbeitenden, die berufliche Zukunft und Ziele zu diskutieren.

Die Mitarbeitendenbefragung zur Messung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden führen wir in regelmässigen Abständen (alle zwei Jahre) mit Unterstützung des statistischen Amts des Kantons Zürich durch. Die Ergebnisse werden in der Geschäftsleitung und der Erweiterten Geschäftsleitung und den jeweiligen Teams diskutiert. Entsprechende Massnahmen zur Verbesserung werden sowohl auf Institutions- wie auch Team-Ebene formuliert. Alle Mitarbeitenden werden über das Befragungsergebnis der Gesamtinstitution informiert. Über die Ergebnisse der Befragung sowie die getroffenen Massnahmen (und dem Fortschritt bei deren Umsetzung) wird der Stiftungsrat im Anschluss an den Analyseprozess auf Managementstufe informiert.

### **Personalentwicklung**

Die Personalentwicklungsstrategie legt den Fokus auf die kontinuierliche Weiterentwicklung der Fähigkeiten und Potentiale der Mitarbeitenden und deren Abstimmung auf die strategischen Ziele der Stiftung Wagerenhof. Die Kompetenzen der Mitarbeitenden werden durch gezielte Bildung sowie internen wie auch externen Fort- und Weiterbildung laufend erweitert und so an die sich ändernden und wachsenden Anforderungen und Bedürfnissen der Stiftung Wagerenhof sowie des Arbeitsmarktes angepasst.

### **Bildung**

Als qualifizierter Lehr- und Praktikumsbetrieb bildet die Stiftung Wagerenhof nach professionellen Standards Nachwuchskräfte in Betreuung und Pflege, aber auch in den Gewerbe- und Verwaltungsabteilungen aus.

## **2.2.11 Lohnsystem**

In der Stiftung Wagerenhof gibt es eine sehr vielfältige Funktionslandschaft. Zur Unterstützung einer fairen, nachvollziehbaren und geschlechterneutralen Entlohnung arbeiten wir mit den Lohntabellen vom Kanton Zürich. Jede Funktion ist einer Lohnklasse zugeordnet und innerhalb der Klasse entwickeln sich die Lohnstufen nach Ausbildung, Berufserfahrung, Alter wie auch Leistung und Verhalten.

Die Stiftung Wagerenhof nimmt regelmässig an Lohnvergleichen teil. Seit 2018 führt die Firma Perinnova im Auftrag von INSOS solche Vergleiche zwischen Institutionen mit sozialem Auftrag durch. Mit ihrer Erfahrung in öffentlich-rechtlichen Körperschaften und Spitätern gewährleistet Perinnova verlässliche Ergebnisse. Über 100 Institutionen aus verschiedenen Kantonen nehmen daran teil, wodurch wir unser Lohngefüge intern und im Vergleich mit anderen Institutionen auf kantonaler und interkantonaler Ebene überprüfen können.

### **Gleichstellung**

Die Anforderungen gemäss Art. 13d Gleichstellungsgesetz (GIG) und Art. 7 der Verordnung über die Überprüfung der Lohngleichheitsanalyse wird in der Stiftung Wagerenhof umgesetzt. Die Überprüfung findet durch die Firma KPMG als unabhängige Prüfstelle statt.

### **Lohntransparenz Werkstätterinnen und Werkstätter**

Durch eine interne Systematik werden die Löhne der Werkstätterinnen und Werkstätter transparent und nachvollziehbar eingestuft.

### **2.2.12 Mitsprache**

Die Mitarbeitendenvertretung vertritt die Interessen und Anliegen der Mitarbeitenden gegenüber der Geschäftsleitung der Stiftung Wagerenhof.

Sie setzt sich mit sieben Sitzen folgendermassen zusammen:

- 2 Mitarbeitende Lebenswelt Wohnen & Freizeit
- 2 Mitarbeitende Lebenswelt Arbeit
- 1 Mitarbeitende Gesundheit & Medizin
- 1 Mitarbeitende begleitete Arbeit (Werkstätten)
- 1 Mitarbeitende Unterstützungsbereiche

Die Mitwirkung der Mitarbeitenden hat u.a. zum Ziel, den betrieblichen Dialog zu fördern und damit zu einer guten Zusammenarbeit zwischen dem Arbeitgeber und seinen Mitarbeitenden beizutragen.

Die Amtszeit beträgt vier Jahre, wobei eine Wiederwahl einmalig möglich ist.

### **2.2.13 Nachhaltigkeit**

Wir sind uns unserer Verantwortung bewusst, sorgfältig mit den uns zur Verfügung stehenden Ressourcen in allen Bereichen der Stiftung Wagerenhof umzugehen.

Das bedeutet für uns:

- Wir setzen die finanziellen Mittel unserer Kundinnen und Kunden verantwortungsvoll und effizient ein und stellen für unsere Kundinnen und Kunden eine hohe Lebensqualität sicher.
- Wir verstehen uns als wichtigen Bestandteil der Stadt Uster und helfen mit, die Natur in unserer direkten Umgebung zu pflegen, z. B. durch kontinuierliche Investitionen in den Unterhalt und Ausbau von Ökoflächen.
- Wir verpflichten uns, zu einem nachhaltigen Umgang mit natürlichen Rohstoffen und nutzen das Potential, dass die Stiftung Wagerenhof mit seiner Infrastruktur bietet z. B. Verwendung erneuerbarer Energien, Minergie Eco-Standard, Regenwassernutzung. Nachhaltigkeit ist ein fortlaufendes Thema. Aktuelle Massnahmen sind unseren regelmässigen Publikationen zu entnehmen.
- Die Stiftung Wagerenhof ist bestrebt, auch mittels der Anlagetätigkeit unter gleichzeitiger Berücksichtigung der finanzwirtschaftlichen Ziele einen Beitrag zu einem nachhaltigen Wirtschafts- und Gesellschaftsmodell zu leisten. Bei der Bewirtschaftung des Vermögens sind neben finanziellen Kriterien entsprechend auch Nachhaltigkeitsaspekte und Reputationsrisiken zu berücksichtigen.

## **2.3 Finanzierung**

Die Stiftung Wagerenhof finanziert ihren operativen Betrieb im Wesentlichen über zwei Stränge:

- Beitragsanerkennung seitens Kantonalem Sozialamt

Die Stiftung Wagerenhof verfügt auf Basis der Betriebsbewilligung auch über eine Beitragsanerkennung des Kantonalen Sozialamts Zürich. Diese berechtigt sie zur Abrechnung von Betriebsbeiträgen auf Basis der anrechenbaren Vollkosten pro IBB-

Einstufung, welche in Leistungsvereinbarungen je Leistungsart jährlich festgehalten werden. Daneben werden gegenüber den Menschen mit Behinderung Tagestaxen erhoben. Diese Tagestaxen sind kantonsweit einheitlich über einen Grundleistungskatalog geregelt (siehe auch [2.4 Beschreibung der Leistungen](#)), welcher zusammen mit den angebotenen, kostenpflichtigen Zusatzleistungen in der jährlich überarbeiteten Taxordnung auf der Website der Stiftung publiziert wird.

- **Verfügung Aufnahme Kant. Pflegeheimliste GD Zürich**

Eine auf Basis der Betriebsbewilligung des Kantonalen Sozialamts Zürichs ausgestellte Verfügung der Gesundheitsdirektion Zürich erkennt eine bestimmte Anzahl an Wohnheimplätzen als Pflegeheimbetten an. Für diese Plätze ist die Stiftung berechtigt, gegenüber den Krankenkassen der Menschen mit Behinderung eine Pflegepauschale pro Tag zu verrechnen, deren Höhe abhängig von der Pflegestufe ist, in die die Kundinnen und Kunden eingestuft werden. Als Instrument hierfür dient der Stiftung Wagerenhof das Resident Assessment Instrument (RAI).

Die Stiftung Wagerenhof führt den Betrieb nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen. Sie verfügt über ein professionelles Rechnungswesen, welches die Buchführung nach Obligationenrecht und Swiss GAAP FER (dualer Abschluss) besorgt. Daneben werden sämtliche aktuellen, ergänzenden kantonalen Wegleitungen zur Rechnungslegung, Kostenrechnung, Investitionsbeiträgen, Einstufungssystemen Taxgestaltung etc. eingehalten. Aus der strategischen Planung wird eine mittelfristige Finanzplanung (Ergebnisrechnung, Bilanz, Geldflussrechnung) über max. fünf Jahre abgeleitet. Diese wird jährlich auf Stimmigkeit überprüft.

Für das jeweils laufende Betriebsjahr verfügt die Stiftung über ein detailliertes Budget auf Kostenarten- und Kostenstellenebene. Das Rechnungswesen der Stiftung Wagerenhof publiziert einmal jährlich eine detaillierte Jahresrechnung nach OR und Swiss GAAP FER, welche von einer unabhängigen Revisionsstelle geprüft wird. Unterjährig werden Stiftungsrat und Management in monatlichen Finanzberichten (Management Summary, Kennzahlen, Betriebsrechnung, Auslastung, Geldflussrechnung, Kommentar) über den aktuellen finanziellen Stand orientiert.

## 2.4 Beschreibung der Leistungen

Die Grundlagen für die Leistungen, die in der Stiftung Wagerenhof erbracht werden, wurden bereits in Kapitel 1.3 beschrieben. Aus ihnen leitet sich unser Betreuungsangebot ab:

In unserem Kundenversprechen sprechen wir vom «Rahmen der zur Verfügung stehenden Mitteln». Einerseits bezieht sich dieser Rahmen auf jede Kundin / jeden Kunden, andererseits auf den «institutionellen Rahmen» der Stiftung Wagerenhof als Institution. Dieser institutionelle Rahmen ergibt sich aus folgenden Gegebenheiten:

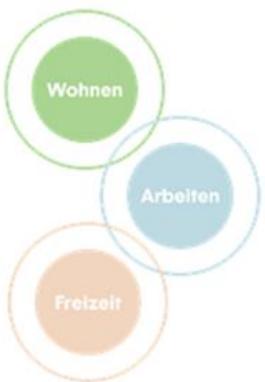
- Die räumliche Anordnung im Sinne eines Quartiers in der Stadt Uster, die für die Bewohnerinnen und Bewohner einen ersten Sozialraum darstellt,
- das moderne und offene Wohnkonzept der Wohncluster, welche nahtlosen Übergänge von sehr privaten Räumen zu gemeinschaftlich genutzter Infrastruktur ermöglicht, sowie
- der Lebensqualitätsprozess, welcher die institutionelle Einschätzung individueller Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden und damit auch die Ausrichtung aller Angebote darauf ermöglicht.
- Die starke interdisziplinäre Zusammenarbeit über alle Bereiche, in der eine kompetente Begleitung, Betreuung und Pflege während sieben Tagen in der Woche, tags und nachts sichergestellt wird.

Aus dem Zusammenspiel dieser Gegebenheiten entsteht unser Leistungsangebot, dass sich aus den vielfältigen Angeboten der Lebenswelt Wohnen & Freizeit sowie der Lebenswelt Arbeit zusammensetzt und nachfolgend konkretisiert wird.

Die Grundleistungen sind in der Taxordnung beschrieben und berücksichtigen den Grundleistungskatalog des Kantonalen Sozialamts.

#### 2.4.1 Leistungsbezogene Grundlagen

Die Trilogie aus Wohnen, Arbeit und Freizeit verknüpft sämtliche Lebensbereiche unserer Kundinnen und Kunden. Jeder Mensch wird wertgeschätzt und in seiner persönlichen Entwicklung bestmöglich gefördert. Die Lebenswelt Wohnen & Freizeit sowie die Lebenswelt Arbeit bieten individuell abgestimmte Wohn-, Tagesstruktur-, Arbeits- und Freizeitangebote, die den Bedürfnissen jedes Einzelnen gerecht werden.



Die individuelle Lebensqualität und die Selbstbestimmung gemäss UN-BRK stehen im Vordergrund, sofern sie im institutionellen Setting umsetzbar sind. Hier gilt es eine Balance zwischen Lebensqualität, Selbstbestimmung, den zur Verfügung stehenden Mitteln, aber auch dem Schutz unserer Kundinnen und Kunden und deren Umfeld zu finden.

In den nachfolgenden Kapiteln 2.4.2. bis 2.4.5. wird der institutionelle Rahmen der Stiftung Wagerenhof beschrieben. In den beiden Kapiteln 2.5.1 und 2.5.2 werden Grenzen aufgezeigt, die zum Schutz unserer Kundinnen und Kunden notwendig sind.

Der konkrete Leistungsrahmen und die damit verbundene Entschädigung der Stiftung Wagerenhof für die Leistungserbringung ist in der Taxordnung geregelt.

#### 2.4.2 Begleitung und Betreuung «Wohnen»

Unser Wohnkonzept «Dihei» entspricht den gültigen Standards für Komfort und soziale Teilhabe. Es verbindet private Bereichen halböffentliche und öffentliche Räume und schafft so Rückzugs- und Begegnungsmöglichkeiten.

Unser Ziel ist es, jeder Bewohnerin und jedem Bewohner der Stiftung Wagerenhof ein Wohnmodell anzubieten, dass ihrem Bedarf entspricht sowie ein maximales Mass an Entwicklungsmöglichkeiten gewährleistet:

- Selbstbestimmung und Mitverantwortung
- Privatsphäre und Rückzugsmöglichkeiten
- Eingebunden sein und Gemeinschaft erleben

In der Stiftung Wagerenhof werden deshalb verschiedenen Wohnformen angeboten:

- Schwerpunkt Gemeinschaft und Autonomie
- Schwerpunkt Pflege
- Schwerpunkt Demenz
- Schwerpunkt Intensivbetreuung
- Schwerpunkt besonderer Betreuungsbedarf

- Schwerpunkt Autismus-Spektrum-Störung (ASS)
- Schwerpunkt Seh Einschränkung
- Schwerpunkt Assistiertes Wohnen
- Schwerpunkt Natur und Überschaubarkeit

### **Standort Uster**

Die Lebenswelt Wohnen & Freizeit ist in Uster in **vier Hausverbunden** organisiert, die je zwischen 50 und 70 Wohnplätze umfassen. Somit gibt es aktuell 248 Plätze für Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Lebenszielen.

Zwei neben- oder übereinanderliegende Wohneinheiten mit je 6 bis 8 Plätzen bilden zusammen eine **Wohngemeinschaft**.

Jede Wohngemeinschaft (WG) hat ein hohes Mass an Autonomie in der Umsetzung und Gestaltung des Wohnraums. Trotzdem gelten für alle WGs gewisse Standards, die verpflichtend umzusetzen sind. Dazu gehören die Umsetzung fachlicher Vorgaben (agogisch, pflegerisch sowie medizinisch), die Einhaltung der Hygiene- und Reinigungsstandards und die Gewährleistung der Sicherheit. Unterstützt werden die WGs im Alltag durch unsere Dienstleistungsbereiche der Lebenswelt Arbeit.

### **Standort Strahlegg**

Menschen mit hohem Strukturbedarf fühlen sich am wohlsten, wenn der Tag von einem bestimmten Rhythmus – wie ihn zum Beispiel die Landwirtschaft vorgibt – bestimmt wird. Soziale Kontakte sollen für Menschen mit erhöhtem Strukturbedarf überschaubar bleiben und die natürlichen Grenzen der Landschaft soll ihnen Orientierung geben.

Das Standort Strahlegg setzt sich aus drei Komponenten zusammen:

- Im **Wohnhaus** leben zwölf Menschen in einer naturnahen Umgebung. Die Einzelzimmer sind jeweils so angeordnet, dass sich jeweils zwei Personen ein Badezimmer und ein Reduit teilen. Hier beschäftigen sich die Bewohnerinnen und Bewohner mit Hausarbeiten wie Kochen, Putzen, Wäschemachen und Umgebungsarbeiten.
- Auf dem **Bauernhof Bärloch** leben nebst den Betreuungspersonen auch betreute Menschen. Beim Versorgen der Ziegen, Hühner und Esel, im Bauerngarten und in der Landschaftspflege werden Kompetenzen erweitert. Der Bauernhof ist ein Ort für begleitete Arbeit und betreute Tagesgestaltung.
- Im alten **Schulhaus** gibt es Platz für Arbeits- oder Aufenthaltsräume. In den ehemaligen Schulzimmern und der dazugehörigen Turnhalle wird betreute Tagesgestaltung für die Bewohnerinnen und Bewohner des Wohnhauses durchgeführt.

### **2.4.3 Betreute Tagesgestaltung und begleitete Arbeit**

Die betreute Tagesgestaltung und begleitete Arbeit in der Stiftung Wagerenhof werden gemäss den Anforderungen der UN-BRK und der «SEBE-Wegleitung für Institutionen gemäss IFEG» gestaltet. Unseren Kundinnen und Kunden ermöglichen wir durch eine passende Tätigkeit persönliche Entwicklung und Teilhabe an der Gesellschaft. Dies gilt insbesondere auch für Menschen mit schweren oder mehrfachen Behinderungen, die durch Aktivierungs- und Beschäftigungsprogramme (nach Möglichkeit im Rahmen der produktiven Prozesse der Stiftung Wagerenhof) soziale Inklusion und Selbstwirksamkeit erleben.

Neben dem Angebot als Wohneinrichtung verfügt die Stiftung Wagerenhof auch über Arbeits- und Beschäftigungsangebote. Diese lassen sich unterteilen in betreute Tagesgestaltung (alter

Begriff Tagesstruktur) und in begleitete Arbeit (alter Begriff: Werkstätten). Die Arbeits- und Beschäftigungsangebote sind wahlweise mit oder ohne Wohnplatz verfügbar.

### **Betreute Tagesgestaltung (bzw. Tagesstätten)**

In der betreuten Tagesgestaltung bieten wir regelmässige Beschäftigungsangebote für Personen, die nicht in der begleiteten Arbeit arbeiten können:

- Keine Arbeitsverträge und Löhne: Teilnehmenden erhalten keinen Arbeitsvertrag und keinen Lohn, jedoch kann ein Taschengeld von bis zu 100 Franken im Monat ausgezahlt werden. Es besteht eine Tagesstruktur-Vereinbarung, die von den Menschen mit Behinderung und/oder ihrer gesetzlichen Vertretung unterzeichnet wird
- Öffnungszeiten betreute Tagesgestaltung: In der Zeit zwischen dem Morgenessen und dem Nachessen (ohne Mittagessen) an fünf Tagen pro Woche, also maximal an 260 Tagen pro Jahr
- Pflege sozialer Kontakte: Das Angebot ermöglicht, soziale Kontakte in der Gemeinschaft zu pflegen und ohne Leistungs- und Produktionsdruck tätig zu sein
- Wirtschaftlicher Nutzen: Die Tätigkeiten in der betreuten Tagesgestaltung erfolgen ohne Leistungsdruck und haben deshalb nur einen minimalen wirtschaftlichen Nutzen

### **Begleitete Arbeit (bzw. Werkstätten)**

Begleitete Arbeit sind regelmässige Arbeitsangebote für Personen, die unter üblichen Bedingungen keine Erwerbstätigkeit am ersten Arbeitsmarkt ausüben können (vormals: geschützte Arbeitsplätze; neu: begleitete Arbeit):

- Arbeitsvertrag: Die Beschäftigten erhalten einen Arbeitsvertrag gemäss OR
- Arbeitszeiten und Entlohnung: Die Arbeitszeiten sind geregelten und die Arbeitsleistung wird entlohnt
- Produktions- und ertragsorientierte Arbeit: Werkstätten arbeiten mit einem Fokus auf Produktion und Ertrag
- Förderung beruflicher Fähigkeiten: Die Arbeit in den Werkstätten fördert die beruflichen Fähigkeiten
- Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt: Wo möglich, wird die Wiedereingliederung in den regulären Arbeitsmarkt unterstützt und gefördert

Alle Angebote der begleiteten Arbeit und der betreuten Tagesgestaltung unterliegen denselben Kriterien, unabhängig davon, ob sie von der Lebenswelt Arbeit oder der Lebenswelt Wohnen & Freizeit angeboten werden. Es sind dies:

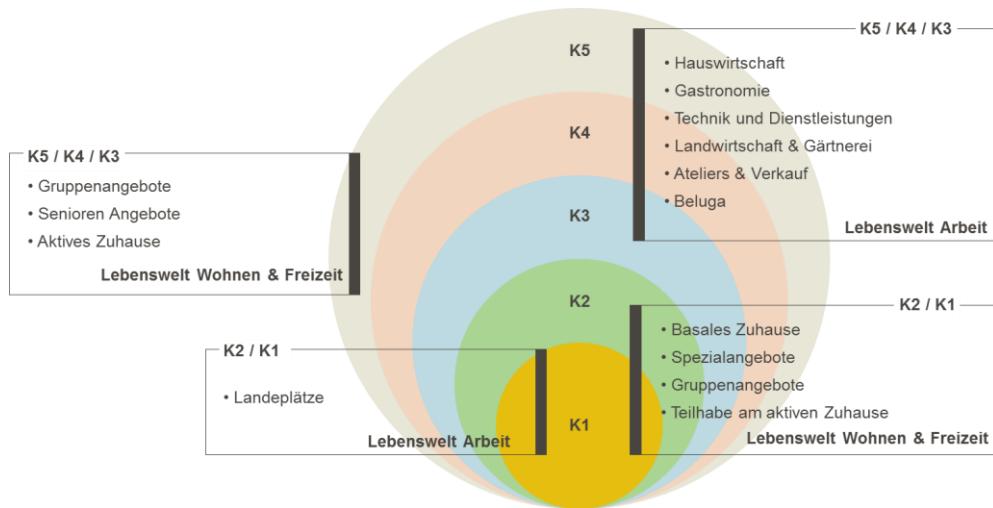
- Zuteilung auf das Angebot entlang des ermittelten Bedarfs der einzelnen Bewohnerin und des einzelnen Bewohners
- Interdisziplinäre, periodische Überprüfung der Zuteilung im Rahmen der Kernprozesse (z. B. Kundenbefragung, Lebensqualitätsprozess)
- Individuell ausgestaltete sowie regelmässige, verbindliche Teilnahme
- Angebotsbeschreibung zur Anleitung der verantwortlichen Mitarbeitenden und Qualitätssicherung
- Dokumentation der Durchführung der Angebote
- Periodische Überprüfung der Angebote und Angebotspalette

Die Verantwortung für die Angebote liegt je nach Angebot entweder in der Lebenswelt Arbeit oder in der Lebenswelt Wohnen & Freizeit. Übergeordnet verantwortet die Lebenswelt Wohnen & Freizeit die Angebote der «Basalen Lebenswelt», also der Kompetenzkreise K1 und K2. Die

Verantwortung für die Angebote der «Lebenswelt erleben», also der Kompetenzkreise K3 – K5, liegt bei der Lebenswelt Arbeit. Senioren und Kundinnen und Kunden aus den Kompetenzkreisen K3 – K5 ohne Vollzeitpensum in der Lebenswelt Arbeit erhalten zusätzliche Angebote der Lebenswelt Wohnen & Freizeit. Die untenstehende Darstellung zeigt die Angebote der betreuten Tagesgestaltung.

### Praktische Ausbildungen (PrA) nach INSOS

Im Rahmen der Arbeits- und Beschäftigungsangebote ermöglicht die Stiftung Wagerenhof auch die berufliche Entwicklung, zum Beispiel im Rahmen einer Praktischen Ausbildung (PrA) nach den Vorgaben von INSOS. Die Finanzierung, auch von allfälligen Wohnsituationen, erfolgt über die IV.



### 2.4.4 Freizeit

Die Freizeitgestaltung in der Stiftung Wagerenhof zielt darauf ab, den Bewohnerinnen und Bewohnern im Einklang mit den Lebenswelten Wohnen & Arbeit eine grösstmögliche Lebensqualität zu bieten. Alle interessierten Bewohnerinnen und Bewohner können an den Freizeitangeboten teilnehmen. Sie werden von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden bestmöglich unterstützt und begleitet.

#### Grundsätze der Freizeitgestaltung

- Entwicklung und Lebensfreude: Die Freizeitgestaltung bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern Möglichkeiten zur persönlichen Entwicklung und trägt zur Lebensfreude bei.
- Freiwilligkeit und Individualität: Bewohnerinnen und Bewohnern können ihre Freizeit nach ihren eigenen Interessen und Wünschen frei gestalten.
- Individuelle Unterstützung: Mitarbeitende ermitteln die individuellen Freizeitbedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohnern und unterstützen sie bei der Umsetzung.
- Inklusion: Die Angebote sind für alle Bewohnerinnen und Bewohnern zugänglich, unabhängig von ihren Fähigkeiten, und fördern gelebte Inklusion.
- Gemeinschaftsförderung: Die Freizeitgestaltung stärkt die Gemeinschaft auf allen Ebenen der Stiftung, von der Wohngruppe bis zur gesamten Institution.

## **Bedarfserhebung**

Das Freizeitangebot wird auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohnern abgestimmt und regelmässig durch Bedarfsanalysen, wie WCD-Dokumentation, LQ-Prozesse und Bewohnergespräche, überprüft. Ziel ist es, bestehende Angebote sinnvoll zu ergänzen, besonders für schwerer behinderte Menschen, ohne externe Angebote zu konkurrenzieren.

## **Angebote**

Die Freizeitgestaltung in der Stiftung Wagerenhof finden auf verschiedenen Ebenen in der Stiftung Wagerenhof statt.

- WG (Individuell, in der Gemeinschaft auf der WG, Ausflüge, WG-Ferienlager)
- Team Freizeit (Anlässe, Freizeiträume, Ausflüge, Ferien)
- Extern (individuell, privat, externe Anbieter)

## **2.4.5 Gesundheitsversorgung**

Die Stiftung Wagerenhof ist ein Pflegeheim und erfüllt die Kriterien der Gesundheitsdirektion für Pflegeheime im Kanton Zürich. Der Bereich Gesundheit & Medizin (G&M) stellt die umfassende pflegerisch-medizinisch und therapeutische Versorgung unserer Kundinnen und Kunden rund um die Uhr sicher, 24 Stunden pro Tag und 365 Tagen pro Jahr:

- Überwachung des gesundheitlichen Zustands unserer Kundinnen und Kunden
- Verordnung bedarfsgerechter Pflegeleistungen
- Sicherstellen einer adäquaten medizinischen Versorgung in Bezug auf Diagnostik und Therapie
- Kompetente Begleitung in allen Lebensphasen. Das umfasst auch die Pflege nach operativen Eingriffen (z.B. das Schmerz- und Wundmanagement) sowie den Umgang mit palliativen Situationen
- Professionelle auf den Bedarf der Kundinnen und Kunden angepasste interne und externe Therapiemöglichkeiten

## **Zusammenarbeit mit Institutionsärztinnen und -ärzten**

- Die Institutionsärztinnen und -ärzte gewährleisten die ärztliche Versorgung unserer Bewohnerinnen und Bewohner
- Sie werden gemäss vertraglicher Grundlage von der «SOS AERZTE Turicum AG» gestellt und sind der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich als Institutionsärztinnen und -ärzte der Stiftung Wagerenhof gemeldet
- Bei entsprechender Indikation werden von den Institutionsärztinnen und -ärzten weitere medizinische Fachdisziplinen hinzugezogen oder Verlegungen in den stationären Spitalbereich veranlasst
- Durch schnelle Terminverfügbarkeit, kurze Wege, gute Zusammenarbeit und einem vertrauten Umfeld wird einerseits eine gute pflegerisch-medizinisch Versorgungsqualität sichergestellt, andererseits eine hohe Lebensqualität und Selbstständigkeit unserer Kundinnen und Kunden
- In Notfällen entscheidet der Institutionsarzt/Notarzt / die Institutionsärztin/Notärztin über die erforderlichen medizinischen Massnahmen, in Absprache mit dem Beistand oder der Beiständin mit einem Vertretungsrecht bei medizinischen Massnahmen. Zu beachten ist jedoch, dass Vertretungspersonen keine «stellvertretende» Patientenverfügung verfassen können. Deshalb wird im Vorfeld mit den Bewohnerinnen und Bewohner und allen Bezugspersonen, sowie auch mit dem behandelnden Arzt / der behandelnden Ärztin, einen

schriftlichen, von allen Beteiligten unterschriebenen, Behandlungsplan ausgearbeitet indem der mutmassliche Willen der Bewohnerin oder des Bewohners erfasst wird

Es ist immer möglich, dass sich Kundinnen und Kunden beziehungsweise ihre gesetzliche Vertretung für die ärztliche Betreuung sowie allfällige Sprechstunden und Behandlungen für externe Ärzte und/oder Ärztinnen entscheiden.

## 2.5 Ergänzende fachliche Grundlagen

Neben den im Rahmen der operativen Gesamtleitung vorgestellten Themen (vgl. Kapitel 2.2.6. bis 2.2.13), gibt es verschiedene unterstützende Bereiche, die in der Begleitung & Betreuung von mehrfach und schwer behinderten Menschen relevant sind. Diese werden in den nachfolgenden Kapiteln näher beschrieben.

### 2.5.1 Bewegungseinschränkende Massnahmen

Der Umgang mit bewegungseinschränkenden Massnahmen (BeM) in der Stiftung Wagerenhof basiert auf einem sorgfältig abgewogenen Prozess, der die Grundrechte der betroffenen Personen respektiert, gleichzeitig aber auch den Schutz dieser und anderer Personen sowie des Umfelds sicherstellt. Er folgt folgenden Grundsätzen:

- Bewegungsfreiheit und Autonomie sind Grundrechte, die nur eingeschränkt werden dürfen, wenn es unumgänglich ist, etwa zum Schutz der Person selbst oder anderer.
- Massnahmen wie geschlossene WGs, Einschluss, Bettgitter, Fixierungen, Spezialdecken und Time-Out-Räume kommen zum Einsatz, wenn andere Optionen ausgeschöpft sind.
- Die Massnahmen müssen so kurz wie möglich und so schonend wie nötig sein. Regelmäßige Überprüfungen sind vorgeschrieben, wobei körpernahe Massnahmen häufiger geprüft werden. Hierbei gilt: je körpernäher, desto kürzer ist der Überprüfungsrythmus.
- Alle Massnahmen werden entsprechend den Prozess-Vorgaben kommuniziert, dokumentiert und überprüft.
- Die gesetzlichen Vertretungen werden immer informiert.

Der Umgang mit bewegungseinschränkenden Massnahmen entspricht den gesetzlichen Vorgaben des Erwachsenenschutzrechts und der Qualitätsrichtlinie SODK Ost+.

### 2.5.2 Sicherheit

#### Umgang mit Gefährdungen

Im Alltag ist die Balance zwischen Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Sicherheit oft eine Herausforderung. Es gilt sorgfältig zwischen Lebensqualität und Sicherheitsthemen abzuwagen. In der Stiftung Wagerenhof ist es klar geregelt, wie wir mit potentiellen Gefährdungen umgehen.

Unter Gefährdung verstehen wir:

- Es besteht Gefahr für die körperliche Gesundheit einer Bewohnerin / eines Bewohners, eines Mitarbeitenden
- Es besteht Fremdgefährdung durch eine Bewohnerin / einen Bewohner
- Es besteht eine Gefahr für die Umwelt (z.B. Infrastruktur)

Gefährdungen werden anhand von drei Aspekten bewertet:

- Einschätzung der Auswirkung (mögliche Konsequenzen)
- Einschätzung der Häufigkeit

- Einfluss auf die Lebensqualität

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, auf Gefährdungen zu reagieren. Mit Hilfsmitteln können entweder die Auswirkung oder die Häufigkeit verringert werden. Manchmal ist es im Sinne der Lebensqualität sinnvoll, eine Gefährdung zu akzeptieren. Wenn eine Massnahme besonders einschneidend für die Bewohnerin / den Bewohner oder das Umfeld ist, ist sorgfältig zwischen Sicherheit und Lebensqualität abzuwegen. Es ist möglich, eine Gefährdung zu akzeptieren.

Für jede Bewohnerin / jeden Bewohner werden Rahmenbedingungen zur Gewährleistung ihrer Sicherheit definiert. Die Ergebnisse werden dokumentiert und regelmässig in interdisziplinären Gefässen überprüft.

### **Umgang mit Suizidalität**

Unter dem Begriff Suizidalität versteht man einen psychischen Zustand, bei dem Gedanken und Verhalten eines Menschen darauf ausgerichtet sind, den eigenen Tod selbst zu verursachen, d.h. einen Selbstmord (Suizid) zu begehen.

Suizidgedanken sind eine verbreitete Reaktion auf hohen Leidensdruck. Das eigene Leben zu beenden, erscheint als (einzig) mögliche Befreiung aus der Krise. Menschen mit Suizidgedanken möchten meist nicht sterben, sondern sehnen sich nach einem Ausweg aus der Krise.

Es ist entscheidend, dass alle Mitarbeitenden die Dringlichkeit und den Ernst solcher Situationen verstehen und entsprechend handeln, um das Leben und das Wohlbefinden der betroffenen Person zu schützen.

Jede suizidale Absicht wird als medizinischer Notfall behandelt!

Bei folgenden Situationen besteht eine Meldepflicht:

- Suizidale Äusserung: im Vordergrund steht die Absicht!
- Suizidales Verhalten

Die Meldung erfolgt an die Gesundheitspraxis:

- Tel intern: 333
- Tel extern: 044 905 13 33

Bei jeder Meldung wird eine Risikoeinschätzung durch einen SOS-Arzt durchgeführt und das weitere Vorgehen festgelegt.

### **2.5.3 Ernährung**

«Essen und Ernährung» spielen im Alltag der in der Stiftung Wagerenhof lebenden und/oder arbeitenden Menschen eine zentrale Rolle. Diese geht über die eigentliche Nahrungsaufnahme hinaus und ist zentraler Faktor sozialer Teilhabe und damit positiv wahrgenommener Lebensqualität. Es ist unser Auftrag, diesen Bedarf trotz behinderungsbedingter Einschränkungen der Menschen in der Stiftung Wagerenhof, bestmöglich abzudecken. Dies umfasst sowohl die übergeordnete Grundhaltung und Einstellung, als auch die operative Umsetzung im täglichen Verpflegungsprozess.

Unser Verpflegungsangebot ist vielseitig und ausgewogen und berücksichtigt dabei Aspekte der Gesundheitsvorsorge, die Bedürfnisse der Menschen mit Behinderung und die

Anforderungen an medizinisch induzierten Diäten. Mit der eigenen Landwirtschaft wird – soweit möglich und sinnvoll – das Konzept «Vom Feld auf den Tisch» verfolgt.

Der Verpflegungsprozess deckt den Bedarf der in der Stiftung Wagerenhof lebenden und/oder arbeitenden Menschen (Bewohnerinnen, Bewohner, Mitarbeitende) ab. Dabei trägt er den betrieblichen, betriebswirtschaftlichen, agogischen, gesundheitsbezogenen und sozialwissenschaftlichen Aspekten bestmöglich Rechnung.

#### 2.5.4 Hygienekommission

Das übergeordnete Ziel ist der Schutz der Gesundheit aller Menschen in der Stiftung Wagerenhof (Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende, externe) vor Infektionskrankheiten:

- Prävention von Krankenhausinfektionen
- Frühzeitige Erkennen von Krankenhausinfektionen
- Bekämpfung von Krankenhausinfektionen
- Sicherstellen der Hygienestandards in der Versorgung und Entsorgung

Die Hygienekommission fungiert als Bindeglied zwischen den Mitarbeitenden, der Fachlichkeit und der Geschäftsleitung:

- Sie ist verantwortlich für die Weiterentwicklung des Hygienekonzepts und überprüft mittels interner Begehungen dessen Umsetzung
- In Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung werden Hygieneweisungen erstellt
- Beratung und regelmässige Schulung der Mitarbeitenden

Die Hygienekommission ist ein interdisziplinäres Gremium, in dem folgende Fachrichtungen vertreten sind:

- G&M (Gesundheitsschutz)
- Hauswirtschaft (Wäsche- und Reinigung)
- Gastronomie (Umgang mit Lebensmitteln)
- Weitere Vertreter aus den verschiedenen Lebenswelten sowie dem Technischen Dienst
- SiBe AS&GS (Begehungen im Rahmen der Branchenlösung mit Fokus Gesundheitsschutz)

#### 2.5.5 Ethikforum

Das Ethikforum der Stiftung Wagerenhof ist ein multidisziplinärer Gesprächsraum.

Es befasst sich mit der ethischen Reflexion in der Arbeit mit Menschen mit Behinderung und orientiert sich an der UN-Behindertenrechtskonvention, der Care-Ethik, der Prinzipienethik sowie dem Prinzip des Trippel-Mandats der sozialen Arbeit. Organisatorisch handelt es sich um eine von der Geschäftsleitung beauftragte, interdisziplinäre und hierarchieübergreifende Kommission.

Ziel ist es, die Geschäftsleitung und die gesamte Stiftung bei schwierigen und komplexen Fragen zu unterstützen:

- Fördern des ethischen Dialoges in der Stiftung Wagerenhof durch die Einrichtung und Bewirtschaftung von geeignete Kommunikations-, Reflexions- und Weiterbildungsstrukturen.
- Durchführen von ethischen Fallbesprechungen zur Unterstützung der agogischen und pflegerischen Teams in der Betreuung und Begleitung der in der Stiftung Wagerenhof lebenden und arbeitenden Menschen mit Behinderung.
- Reflexion über und Bearbeitung von ethisch relevanten institutionellen Themen, mit dem Ziel, Grenzen zu erkennen und Möglichkeiten im Handeln zu ermöglichen.

- Sicherstellen der fachlichen inhaltlichen Qualität der ethischen Reflexion in der Stiftung Wagerenhof.
- Weiterentwicklung der professionellen ethischen Praxis in der Stiftung Wagerenhof.

### 3 Infrastruktur

Die Stiftung Wagerenhof stellt ihren Kundinnen und Kunden sowie ihren Mitarbeitenden zeitgemäss Wohn- und Arbeitsplätze entsprechend den Anforderungen für Institutionen gemäss IFEG sowie den kantonalen Vorgaben bezüglich Raum und Infrastruktur (z.B. kantonales Richtraumprogramm) zur Verfügung. Die Immobilien und Mobilien sind auf den langfristigen Bedarf im Alltag und auf einen nachhaltigen Betrieb ausgerichtet. Der Unterhalt der Infrastruktur und die Wartung technischer Geräte erfolgt in regelmässigen Intervallen. Medizinische Geräte werden regelmässig durch spezialisierte Partner gewartet.

Die IT sichert den Betrieb der Stiftung Wagerenhof. Die tägliche Arbeit und die mittelfristigen Unternehmensziele werden mittels relevanter Daten und Fakten sowie Erfahrungswissen wirkungsvoll unterstützt. Die Systeme sind anschlussfähig für zukünftige Innovationen, Entwicklungen und Technologien.

Die umfassende Versorgung ist nachhaltig leistbar und auf das Kerngeschäft ausgerichtet. Die Leistungserbringung in der Versorgung ist gleichermaßen gemäss agogischen und pflegerisch-medizinischen wie auch nach ökonomischen Werten optimal ausgerichtet.

## 4 Menschen mit Behinderung und Fachlichkeit

Die UN-BRK ist in der Schweiz im Mai 2014 in Kraft getreten. Mit ihrem Beitritt zum Übereinkommen hat sich die Schweiz verpflichtet, Hindernisse zu beheben, mit denen Menschen mit Behinderungen konfrontiert sind, sie gegen Diskriminierungen zu schützen und ihre Inklusion und ihre Gleichstellung in der Gesellschaft zu fördern.

Wir wahren die Grund- und Menschenrechte von Menschen mit Behinderungen aktiv.

### 4.1 Rechte und Pflichten wahrnehmen und gewährleisten

Die UN-BRK betont die Notwendigkeit, Menschen mit Behinderung in die Lage zu versetzen, ihre Rechte wahrzunehmen und an allen gesellschaftlichen Bereichen teilzuhaben. Gleichzeitig macht sie deutlich, dass die Gesellschaft eine Verpflichtung hat, Barrieren abzubauen, um diese Rechte zu gewährleisten. In der Stiftung Wagerenhof werden stets die individuellen Rechte von Menschen mit Behinderung geachtet als auch die institutionellen Strukturen so gestaltet, um vollständige Teilhabe zu ermöglichen.

Sämtliche Informationen, welche Menschen mit Behinderung betreffen werden adressat- innengerecht aufbereitet und persönlich sowie auch intern zugänglich gemacht. Dafür nutzen wir leichte Sprache und MetacomSymbole sowie allgemein unterstützte Kommunikation.

Alle Menschen mit Behinderung erhalten, wenn sie dies wünschen, Zugang zu ihren Akten und persönlichen Daten und werden über den Inhalt informiert.

Menschen mit Behinderung, welche nicht in der Lage sind, sich für die Durchsetzung ihrer Rechte und Interessen einzusetzen, werden von einer vertretungsberechtigten Person gemäss Erwachsenenschutzrecht vertreten. Stellen wir eine Lücke diesbezüglich fest, nehmen wir mit der Erwachsenenschutzbehörde Kontakt auf und machen darauf aufmerksam.

### 4.2 Persönliche Integrität

Im Rahmen unserer Verpflichtung, Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen ein liebevolles und bleibendes Zuhause zu bieten, legt die Stiftung Wagerenhof höchsten Wert auf die Sicherheit und das Wohlergehen unserer Kundinnen und Kunden. Jeglichen Formen von Gewalt begegnen wir mit Nulltoleranz und verfügen über Schutzkonzepte und Präventionsmassnahmen.

### 4.3 Selbstbestimmung

Gemäss der UN-Behindertenrechtskonvention (UN BRK) soll sichergestellt werden, dass alle Menschen mit Behinderungen ohne Diskriminierung in den vollen Genuss ihrer Rechte und Grundfreiheiten kommen. Dazu gehört insbesondere auch das Recht auf ein selbstbestimmtes Leben und eine unabhängige Lebensführung. Wann immer möglich, unterstützen wir selbstbestimmtes Handeln, z.B. bei der Wahl des Menüs, des Freizeitangebots oder der Bezugsperson, wann immer personell möglich.

### 4.4 Soziale Teilhabe

Gemäss der UN-Behindertenrechtskonvention (UN BRK) fördern wir die Teilhabe unserer Kundinnen und Kunden am gemeinschaftlichen Leben. Wir beziehen sie in den Alltag ein und

unterstützen ihre Mitsprache und Mitwirkung durch gezielte Methoden und Kommunikationsgefäße und -möglichkeiten.

## 4.5 Fachliche Prozesse

Mit unseren fachlichen Prozessen stellen wir sicher, dass wir unserem Kundenversprechen «Lebensqualität» gerecht werden. Es liegt in unserer Verantwortung Entwicklungsbedarf unserer Bewohnerinnen und Bewohner zu erkennen und mittels zielorientierten Interventionen zu handeln. Mit unserer Fachkompetenz gewährleisten wir eine möglichst reale Einschätzung des Bedarfs und der Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden.

Unser Lebensqualitätsprozess umschliesst alle Aspekte des Lebens in der Stiftung Wagerenhof ein Leben lang: Wohnen, Freizeit, Arbeit, Gesundheit. Vom Eintritt bis zum Austritt. Er stellt sicher, dass die Betreuung den tatsächlichen Bedürfnissen und dem Bedarf der Menschen entspricht und kontinuierlich angepasst wird, um eine hohe Lebensqualität zu gewährleisten.

### 4.5.1 Zielorientierung

Ziele und Kundenwünsche sollen einen positiven Einfluss auf die Lebensqualität unserer Kundinnen und Kunden haben und lebenslange Entwicklung unterstützen:

- Im Rahmen des jährlichen Lebensqualitäts-Meetings (LQM) wird die Lebenssituation eines Menschen erhoben und anhand der gewonnenen Erkenntnisse werden Entwicklungsziele in Kooperation mit der Kundin / dem Kunden eruiert.
- Alle zwei Jahre werden im Rahmen der Kundenbefragung Kundenwünsche erfasst, als Zielsetzungen bearbeitet und wenn immer möglich erfüllt.
- Die Kundenzufriedenheit wird standardisiert im Rahmen des LQM erhoben, ausgewertet und es werden bei Notwendigkeit Massnahmen zur Erhöhung der Lebensqualität definiert.

### Nachvollziehbarkeit

Alle Entwicklungsziele werden dokumentiert, ebenso die zur Zielerreichung umgesetzten Massnahmen und Interventionen. Die Wirkung der Massnahmen und Interventionen wird regelmässig überprüft. Der Stiftungsrat wird über die Ergebnisse und getroffenen Massnahmen der Kundenzufriedenheit jährlich informiert.

### 4.5.2 Beschwerdestelle

Kundinnen und Kunden können sich formlos gegen unangemessene Behandlung bei ihrer Betreuungsperson oder der internen Meldestelle beschweren. Bei dringendem Handlungsbedarf kann sich die gesetzliche Vertretung sowie die interne Meldestelle an die Krisenintervention Schweiz wenden. Wenn die Kundinnen und Kunden, die gesetzliche Vertretung oder Behörden ihr Anliegen nicht mit jemandem von der Stiftung Wagerenhof besprechen möchten, können sie trotzdem die Krisenintervention Schweiz kontaktieren.

Falls es sich um keinen dringlichen Handlungsbedarf handelt und kein Gehör bei der Wohngemeinschaft sowie der agogischen Fachverantwortung gefunden wird, kann das weitere Vorgehen gemäss folgender Kaskade gewählt werden:

1. Unabhängige Beschwerdestelle für Kundinnen und Kunden (persönlich vor Ort; schriftlich via internem Postfach)\*

2. Bereichsleitung Lebenswelt Wohnen & Freizeit (persönlich vor Ort; schriftlich via internem Postfach)\*
  3. Gesamtleiter (persönlich vor Ort; schriftlich via internem Postfach)\*
  4. Stiftungsrat (Terminvereinbarung via Empfang für persönliches Treffen vor Ort; schriftliche Beschwerde an Stiftung Wagerenhof, Stiftungsrat, Asylstrasse 24, 8610 Uster)
  5. Bezirksrat Uster Alex Gantner (schriftliche Beschwerde an Bezirksrat, Alex Gantner, Amtstrasse 3, 8610 Uster; telefonisch 043 258 86 91)  
Bezirksrätin Hinwil (Strahlegg) Cornelia Keller (schriftliche Beschwerde an Statthalteramt und Bezirksratskanzlei - Bezirk Hinwil, Cornelia Keller, Untere Bahnhofstrasse 25A, 8340 Hinwil; [cornelia.keller@ji.zh.ch](mailto:cornelia.keller@ji.zh.ch))
  6. Gemäss Ernennungsurkunde zuständige Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) oder die SEBE-Schlichtungsstelle (telefonisch 058 450 60 60; schriftlich [info@uba.ch](mailto:info@uba.ch))
- \* externe Kontaktaufnahme und Triage via Empfang: telefonisch 044 905 13 11 oder [info@wagerenhof.ch](mailto:info@wagerenhof.ch)

## 4.6 Einbezug Beistände und Angehörige

Wir fördern eine offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Eltern, Angehörigen und gesetzlichen Vertretern der uns anvertrauten Menschen. Dabei respektieren wir die individuellen familiären Beziehungen und bieten Unterstützung bei Fragen und Anliegen.

Mit gesetzlichen und medizinischen Vertretungen finden mindestens jährlich Standortgespräche statt. Relevante Informationen werden zeitnah in geeigneter Form kommuniziert.

Angehörige können auf verschiedenen Ebenen mitwirken, sich einbringen und/oder Informationen erhalten, sofern der Mensch mit Behinderung dies wünscht:

- Im Austausch mit der WG der Bewohnerin, des Bewohners
- Über die Angehörigen-Gruppe, die als Bindeglied zwischen interessierten Angehörigen und der Stiftung Wagerenhof fungiert
- Vernetzung der Angehörigen unter sich
- Mithilfe an Anlässen und bei Aktivitäten
- Informationen über die Stiftung Wagerenhof generell