

Institut für Bildungsevaluation

# Evaluationsbericht HPV Rorschach Betreuungsmodell WKS

Lucas Oberholzer, lic. phil.  
Dipl. Psych. Werner Fuchs, Institutsleiter

Januar 2008

## Überblick - Kurzzusammenfassung

Im Bereich Wohnen setzt der HPV Rorschach seit einigen Jahren auf das Betreuungsmodell WKS – Anleitung zur Selbständigkeit. In einer externen Evaluation soll die Umsetzung des Projektes in der Praxis aus einer Fremdsicht beurteilt werden. Erwartet werden Hinweise für die weitere Entwicklung. Die Erhebung umfasste Fragebogen für Personal und Eltern, Fokusgespräche mit Partnern des „Dörfli“ und Gespräche mit Mitarbeitenden und Beobachtungen.

Das WKS-Modell wurde in den Niederlanden von Willem Kleine Schaars entwickelt. Die Hauptziele sind die Vergrösserung von Gleichberechtigung, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung. Zentrales Element ist die Trennung der Begleitung in zwei Funktionen: Die **Alltagsbegleitung** und die **Prozessbegleitung**. Zentrale Haltungen für die Umsetzung des WKS-Modells sind: Zuhören, angemessene Sprache, Aufstellen und Verändern von Regeln, Mitbestimmung und Gleichberechtigung der Bewohner/-innen.

Im Rahmen der Evaluation wurden Schlüsselfaktoren für Projektumsetzungen überprüft. Es zeigten sich folgende Erkenntnisse:

*a) Zum Betriebsklima im „Dörfli“, in das das Projekt eingebettet ist:*

Das Dörfli hat ein positives und förderliches Betriebsklima, in dem sich alle Beteiligten wohl fühlen.

*b) Zum Konzept und dessen Einbettung im HPV:*

Das Betreuungsmodell WKS ist ein an den HPV angepasstes und erfolgreiches Konzept.

*c) Wirkung des Modells:*

Eine konsequente Umsetzung des WKS-Modells findet auf hohem Niveau statt und zeigt die erwarteten Wirkungen bezüglich Selbständigkeit der Bewohner/-innen.

*d) Zum Projektmanagement*

Bei weitgehend erfolgreichem Management der Projektumsetzung kommen die Bereiche der Partizipation und der Information deutlich zu kurz.

*e) Zu den involvierten Personen und ihren Haltungen und Ressourcen:*

Die personalen und sozialen Kompetenzen des Personals sind ausgesprochen hoch.

Rorschach, 7. Januar 2008

Lucas Oberholzer, Werner Fuchs

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>AUSGANGSLAGE .....</b>	<b>5</b>
1.1	Fragestellung.....	5
1.2	Methodische Überlegungen.....	5
1.3	Instrumente, Beteiligte und Evaluationsbereiche.....	6
1.4	Evaluationsinstrumente und Wissenschaftlichkeit.....	7
1.4.1	Fragebogen.....	7
1.4.2	Beobachtung.....	8
1.5	Zeitplan, Umsetzung.....	9
<b>2</b>	<b>ERGEBNISSE DER BEFRAGUNG .....</b>	<b>10</b>
2.1	Erhebung und Stichprobe.....	10
2.1.1	Erhebung.....	10
2.1.2	Stichproben und Kontexte.....	10
2.1.3	Streuung der Antworten.....	11
2.2	Evaluationsbereich Betriebsklima und Zusammenarbeit.....	13
2.2.1	Lebensraum Dörfli.....	13
2.2.2	Anlage.....	13
2.2.3	Umgang im Team, Kommunikation.....	14
2.2.4	Zusammenarbeit im Team.....	14
2.2.5	Leitung.....	15
2.2.6	Leitbild.....	16
2.2.7	Offene Antworten.....	16
2.3	Evaluationsbereich Konzept WKS.....	17
2.3.1	Zielsetzungen, Grundlagen.....	17
2.3.2	Partizipation bei der Erarbeitung.....	17
2.3.3	Rahmenbedingungen.....	18
2.3.4	Wirkungen.....	18
2.3.5	Selbstbestimmung der Bewohner/-innen.....	19
2.3.6	Offene Antworten.....	19
2.4	Evaluationsbereich Umsetzung und Projektmanagement.....	20
2.4.1	Umsetzung.....	20
2.4.2	Projektmanagement.....	20
2.4.3	Information der Beteiligten.....	21
2.4.4	Schnittstellen.....	21
2.4.5	Beziehung zu Elter.....	22
2.4.6	Fachressourcen.....	22
2.4.7	Qualitätssicherung.....	23
2.4.8	Offene Antworten.....	23
2.5	Evaluationsbereich Personen - Ressourcen - Haltungen.....	23
2.5.1	Zufriedenheit.....	24
2.5.2	Weiterbildung.....	25
2.5.3	Haltungen, Einstellungen.....	25
2.5.4	Offene Antworten.....	27
2.6	Weitere offene Antworten.....	27
<b>3</b>	<b>ERGEBNISSE DER GESPRÄCHE MIT PARTNER/-INNEN.....</b>	<b>29</b>
3.1	Vorgehen, Umsetzung.....	29
3.2	Ergebnisse.....	29
<b>4</b>	<b>UMSETZUNG UND ERGEBNISSE DER BEOBACHTUNGEN .....</b>	<b>30</b>
4.1	Rahmenbedingungen 'Shadowing'.....	30
4.2	Vorgehen und Umsetzung: 'Shadowing'.....	30
4.3	Qualitative Ergebnisse: 'Shadowing'.....	31
4.3.1	Allgemeine Einschätzung zum Wohlbefinden und zur Wohnsituation der Bewohner/-innen.....	31
4.3.2	Interaktions-, Kommunikations- und Verhaltensformen der Betreuungspersonen im Umgang mit den Gruppenmitgliedern.....	33
4.3.3	Interaktions- und Verhaltensformen unter der Bewohner/-innen.....	34
4.4	Qualitative Ergebnisse: Beobachtung der Gruppengespräche.....	35
4.5	Qualitative Ergebnisse: Beobachtung Gruppengespräch 3.....	40

<b>5</b>	<b>SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN .....</b>	<b>45</b>
5.1	Betriebsklima im „Dörfli“ .....	45
5.2	Konzept und Einführung im HPV .....	46
5.3	Wirkung des Modells .....	47
5.4	Projektmanagement .....	48
5.5	Personen und Haltungen.....	49
	Abbildungsverzeichnis.....	50
	Tabellenverzeichnis.....	50

# 1 Ausgangslage

## 1.1 Fragestellung

Der HPV Rorschach setzt im Bereich Wohnen („Dörfli“) seit fünf Jahren das Betreuungsmodell WKS – Anleitung zur Selbständigkeit – um. Im Modell werden die unterschiedlichen und teilweise widersprüchlichen Rollen in der Betreuung auf verschiedene Fachpersonen verteilt. Die Selbstbestimmungsfähigkeit der Betreuten wird in den Vordergrund gestellt.

Nach einer längeren Projektphase ist das Modell heute weitgehend etabliert, auch wenn sich für die Beteiligten (Personal, Mitarbeitende, Eltern) im Alltag teilweise einzelne Spannungsfelder zeigen.

Die Geschäftsleitung des HPV Rorschach möchte in einer externen Evaluation eine Aussensicht gewinnen, Rechenschaft über die Umsetzung des WKS-Modells ablegen und Entwicklungshinweise erhalten.

## 1.2 Methodische Überlegungen

Die externe Evaluation ergänzt den internen Qualitätsprozess um die externe Perspektive. Diese ermöglicht eine neutrale Bestandaufnahme, kann Stärken und Spannungsfelder aufzeigen und Hinweise geben, wo im Rahmen der internen Qualitätsentwicklung Qualität gesichert werden soll und welchen Bereichen besondere Beachtung zu schenken ist.

Das Institut für Bildungsevaluation der Pädagogischen Hochschule des Kantons St.Gallen orientiert sich an den Evaluationsstandards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft (SEVAL, 2000): Nützlichkeit, Durchführbarkeit, Korrektheit und Genauigkeit. Als wissenschaftliche Institution gelten die Grundsätze von Objektivität, Zuverlässigkeit und Gültigkeit.

Das Evaluationsdesign basiert auf den vier Grundpfeilern einer Projektevaluation. Für die erfolgreiche Umsetzung von Entwicklungsprojekten in Organisationen erweisen sich als zentrale Faktoren:

- Das Konzept selber: Schlüssigkeit, Vollständigkeit, Angepasstheit, Verständlichkeit, innere Logik.
- Die Umsetzung des Projektes in der Institution: Projektmanagement, Schnittstellen, Information.
- Die Betriebskultur der Organisation: Umgang, Führung/Leitung
- Die beteiligten Akteure: Kompetenzen, Ressourcen, Haltungen

### 1.3 Instrumente, Beteiligte und Evaluationsbereiche

#### Instrumente

Im Rahmen der Fremdevaluation kommen qualitative und quantitative Instrumente zum Einsatz:

- Dokumentenanalyse
- Fragebogen für Personal und Eltern
- Fokusgespräche
- Beobachtungen, Begleitungen

#### Befragte Personen

Alle Beteiligten werden in den Evaluationsprozess miteinbezogen:

- Personal über Fragebogen, Gespräche, Besuche, Beobachtungen
- Betreute über Beobachtungen und Gruppengespräche
- Eltern über Fragebogen
- Direkte Partner (Werkstätten) über Gespräche

#### Evaluationsbereiche

Evaluiert werden die für den Projekterfolg wichtigen Bereiche:

a) *Konzept WKS*

Leitideen, Zielsetzungen, Grundlagen, Rahmenbedingungen, Partizipation

b) *Projektumsetzung (Prozess), Projektmanagement, Leitung*

- Umgang mit WKS – Rollen (Alltagsbegleitung, Prozessbegleitung, Unterstützung)
- Kommunikation, Informationsflüsse intern und extern, Umgang mit Schnittstellen
- Umsetzung der Leitideen,
- Wirkung, Wirksamkeit im Alltag
- Qualitätssicherung

c) *Organisationskultur*

Betriebsklima, Teamentwicklung, Konfliktkultur, Entscheidungsprozesse

d) *Beteiligte Personen: Haltungen, Kompetenzen, Ressourcen*

- Arbeitszufriedenheit, Ergebniszufriedenheit generell
- Kommunikation, Verhalten/Beurteilen, Verhaltensmassstab, Zuhören/Ernstnehmen, Ich/Du-Botschaften

## 1.4 Evaluationsinstrumente und Wissenschaftlichkeit

### 1.4.1 Fragebogen

Zentrale Erhebungsinstrumente für die Evaluation bilden die zwei aufeinander abgestimmten Fragebogen, mit denen die Wahrnehmungen von Personal und Eltern erhoben werden.

Die Eltern füllten den Fragebogen auf Papier aus. Für das Personal war eine Onlineversion vorgesehen. Auch hier füllten letztendlich alle Beteiligten den Fragebogen auf Papier aus.

Die meisten Items sind als Einschätzungsfragen konzipiert, d.h. eine Aussage kann anhand einer Likert-Skala (4er-Skala) beurteilt werden:

(1) *stimmt nicht*

(2) *stimmt eher nicht*

(3) *stimmt eher*

(4) *stimmt genau*

Allgemein lässt sich in Fragebogen eine „Tendenz zur Mitte“ beobachten: es wird eher neutral Stellung genommen als eine positive oder negative Bewertung vorzunehmen. Die Reduktion auf eine gerade Zahl (in der vorliegenden Befragung 4) von Antwortmöglichkeiten zwingt zu einer positiven oder negativen Zuordnung.

Am Schluss der Themenbereiche hatten die Beteiligten die Möglichkeit, im Rahmen von offenen Fragestellungen zusätzliche Aspekte einzubringen.

### Möglichkeiten und Grenzen der Interpretation

Das Erhebungsinstrument des Fragebogens erlaubt eine Befragung aller Beteiligten. Bei der Interpretation der Ergebnisse müssen jedoch folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Gefragt wird nach Einschätzungen der Beteiligten zu verschiedenen Fragen. Solche Wahrnehmungen sind erfahrungsgemäss häufig durch die momentane Befindlichkeit oder durch aktuelle Erlebnisse beeinflusst.
- Verschiedene Untersuchungen zeigen, dass sich Selbsteinschätzungen häufig von sozialer Erwünschtheit oder eigenen Idealvorstellungen leiten lassen: Wie würde ich mich/den Fragegegenstand gerne sehen bzw. wie würden mich wohl die andern gerne sehen?

Dennoch erlaubt der Einsatz von Fragebogen das Erkennen von Trends und Spannungsfeldern, die in stark divergierenden Aussagen zum Ausdruck kommen.

Die Auswertung beschränkt sich auf die Erfassung von Mittelwerten. Falls es für die Interpretation notwendig erscheint, werden die Mittelwerte für verschiedene Teilgruppen der Stichprobe angegeben und die jeweiligen Unterschiede auf ihre statistische Signifikanz untersucht.

### 1.4.2 Beobachtung

Die Evaluation soll auch eine Einschätzung der Bewohnerinnen und Bewohner zur Wohnsituation und zur Betreuung einbeziehen. Um den persönlichen Bedürfnissen gerecht zu werden, bietet sich eine qualitative Methode an.

Wissenschaftlich systematische Beobachtungen beziehen sich auf Verhaltens-, Handlungs-, Interaktionsformen und erlauben einerseits eine Kontrastierung und andererseits eine Ergänzung der quantitativ erhobenen Daten.

Wesentliche Vorteile der Methode liegen in der hohen Authentizität der qualitativen Aussagen und in der Möglichkeit, nach dem "Prinzip der Offenheit" die Beobachtungskriterien flexibel und adaptiv den situationalen Bedingungen anzupassen.

Zudem ermöglicht die Beobachtung das Erleben des Alltags aus eigener Perspektive. Der Beobachtende kann sich in Gesprächen spontan auf das Erlebte beziehen, Fragen stellen und damit z.B. voreilige Interpretationen objektivieren.

Der Methode der Beobachtung sind auch Grenzen gesetzt. Ein wesentliches Problem besteht darin, dass soziales Verhalten *abstrakt* und deshalb nicht objektiv messbar ist. Beobachtetes muss nicht mit der Wirklichkeit übereinstimmen und ist der *subjektiven Wahrnehmung* des Beobachters unterworfen.

Als weiteres Problem gilt die *methodische Kontrolle* der Beobachtungsleistung, d.h. die Auswahl und Gewichtung der relevanten Beobachtungsinhalte unterliegt der subjektiven Einschätzung des Beobachters.

Die Tatsache, dass der Beobachter physisch anwesend ist, in den Mikrokosmos des Geschehens eintritt und dadurch minimale Veränderungen verursacht, kann als zusätzliche Fehlerquelle gesehen werden.

Das wache Bewusstsein des Beobachters, dass möglicherweise Fehler auftreten können, hilft, die Fehlerquellen zu reduzieren. Die Beobachtungssituationen und Einzelbeobachtungen wurden in einem ersten Schritt auf rein deskriptiver Ebene und interpretationsfrei protokolliert, um voreilige Schlüsse und zu vermeiden. Im Anschluss an die Beobachtungsphasen wurden einzelne Aspekte mit anwesenden Betreuungspersonen reflektiert und einer ersten Analyse unterzogen, wobei die Erläuterungen der Gesprächspartner klärender Natur waren und keinen Einfluss auf die Beurteilung des Sachverhalts hatten.

Die teilnehmende Beobachtung ist in den Sozialwissenschaften als wissenschaftliche Methode anerkannt und kommt vergleichsweise häufig zur Anwendung, wenn Interaktionen und Alltagsphänomene als Forschungsgegenstand dienen.

Für die qualitative Erhebung bei den Bewohnerinnen und Bewohnern des Dörfli wurden zwei unterschiedliche Beobachtungs-Settings ausgewählt:



### **'Shadowing'**

Begleitung einer Betreuungsperson und Beobachtung der Bewohnergruppe 1 während eines Tages.

Ziel des Beobachtungstages war, die Gruppe kennen zu lernen, Alltägliches festzuhalten, Routinen und allenfalls ritualisierte Prozeduren zu beobachten und damit einen vertiefenden Einblick in das Alltagsgeschehen zu erhalten. Besonderes Augenmerk galt den sozialen Interaktionen zwischen Betreuungspersonen und den Bewohnerinnen und Bewohnern.

Aufgrund der Beobachtungen konnten ergänzend folgende Einschätzungen vorgenommen werden:

- Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner
- Selbst- und Mitbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner
- Interaktionsformen zwischen Personal und Bewohner/-innen
- Interaktionsformen in den Bewohnergruppen

### **'Nicht-teilnehmende Beobachtung' bei Gruppengesprächen (Bewohnersitzungen)**

Nach Absprache mit den sitzungsleitenden Personen sollte eine möglichst authentische Gesprächssituation unter regulären und allen vertrauten Bedingungen stattfinden.

Die Situation des Gruppengesprächs ermöglichte einen Einblick hinsichtlich diverser Aspekte:

- Interaktionsformen, Verhaltens- und Kommunikationsstrategien der Betreuungspersonen (Alltags- und Prozessbegleiter).
- Gruppendynamische Prozesse
- Initiative, Selbstverantwortung und Mitbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner

Die Ergebnisse der Beobachtungen werden in Kapitel 4 dargestellt.

## **1.5 Zeitplan, Umsetzung**

September 2007	Dokumentenanalyse Vorbereitung der Befragung in der Begleitgruppe
Oktober/November 2007	Durchführung von Befragung und Beobachtungen
Januar 2008	Präsentation des Evaluationsberichtes

## 2 Ergebnisse der Befragung

### 2.1 Erhebung und Stichprobe

#### 2.1.1 Erhebung

Die Erhebung fand im vorgesehenen Zeitraum und in der vorgesehenen Umsetzungsform statt. Einzige Abweichung bildete das Ausfüllen des als Onlineinstrument konzipierten Fragebogens für das Personal auf Papier.

#### 2.1.2 Stichproben und Kontexte

##### Personal

Es haben insgesamt 49 von 55 Personen des Personals teilgenommen, die den Fragebogen erhalten haben. Das entspricht einem Rücklauf von 89% und zeigt eine hohe Repräsentativität. Es haben nicht alle Beteiligten alle Fragen beantwortet. Bei den einzelnen Items kann deshalb die Zahl der Antworten tiefer liegen.

Total Teilnehmende: n = 49		
Geschlecht	weiblich	32
	männlich	17
Alter	18 – 20	7
	20 – 29	18
	30 – 39	8
	40 – 49	9
	50 – 59	7
	60 und älter	
Tätigkeit beim HPV in Jahren	0 – 3 Jahre	23
	4 – 10 Jahre	22
	11 - 20 Jahre	4
	Mehr als 20 Jahre	
Funktion	Leitungsaufgabe (Gruppe)	7
	Betreuungsaufgabe	39
	Andere:	3
	- Ausbildungverantwortliche - In Ausbildung	
Im WKS tätig als	Prozessbegleitung	11
	Alltagsbegleitung	8
	Beides	29
Ausbildung	Hochschule/Fachhochschule	11
	Berufsausbildung	30
	Andere:	8
	HFS (2), DMS, in Ausbildung, FABE (2), Agog	

Abbildung 1: Stichprobe Personal

##### Eltern/Vormundschaft

28 von 70 angeschriebenen Eltern/Verantwortlichen haben den Fragebogen zurückgeschickt. Das entspricht einem Rücklauf von 40 % und zeigt eine genügende Repräsentativität. Es haben nicht alle Beteiligten alle Fragen beantwortet. Bei den einzelnen Items kann deshalb die Zahl der Antworten tiefer liegen.

Total Teilnehmende: n = 28		
Wer füllte den Fragebogen aus	Vater	1
	Mutter	10
	Beide zusammen	6
	Vormund	8
	Andere:	3
	– Bruder, Beistand – Schwester	
Alter	18 – 20	3
	20 – 29	3
	30 – 39	6
	40 und älter	16
Dauer des Aufenthaltes der/des Angehörigen im Dörfli	0 – 3 Jahre	8
	4 – 19 Jahre	8
	mehr als 10 Jahre	12

Abbildung 2: Stichprobe Eltern

### 2.1.3 Streuung der Antworten

In den nachfolgenden Darstellungen der Ergebnisse werden Mittelwerte beschrieben. Diese sagen nichts aus darüber, wie weit die Antworten der Befragten ähnlich sind oder voneinander abweichen.

Bei einem grossen Teil der Fragen in den Fragebogen aller Beteiligtegruppen zeigen sich eindeutige Schwerpunkte im Antwortverhalten. Jedoch streuen bei verschiedenen Fragen die Einschätzungen über alle vier Wertebereiche oder zeigen anstelle einer Normalverteilung eine Verteilung auf zwei Pole. In den folgenden Tabellen sind Items mit breit gestreuten Antwortverteilungen zusammengestellt ( $s > 0.9$ ).

Die Streuung wird dabei mit der Standardabweichung  $s$ , dem Maß für die Streuung von Werten bezüglich deren Mittelwerts, beschrieben. Die Prozentangaben beziehen sich auf die prozentuale Häufigkeit der jeweiligen Antwortmöglichkeiten.

#### Personal

Frage	s	stimmt nicht	stimmt eher nicht	stimmt eher	stimmt genau
Die Beteiligten konnten sich bei der Erarbeitung des Konzepts genügend einbringen.	0.96	23.5	38.2	26.5	11.8
Erfolge werden im Team gefeiert.	0.96	9.8	14.6	39.0	36.6
Im Team wird Kritik konstruktiv und offen geäußert.	0.96	11.1	17.8	42.2	28.9
Wir bilden uns als Team regelmässig zum WKS-Modell weiter.	0.85	2.2	22.2	33.3	42.2
Die Teamsitzungen verlaufen effizient und produktiv.	0.85	9.1	9.1	56.8	25.0
Probleme und Schwierigkeiten werden im Team gemeinsam diskutiert und bearbeitet.	0.83	4.3	10.9	41.3	43.5

Abbildung 3: Items mit grosser Streuung beim Personal

Es fällt auf, dass alle Fragen mit grosser Streuung sich auf die Zusammenarbeit im Team beziehen. Diese scheint unterschiedlich wahrgenommen und beurteilt zu werden.

**Eltern**

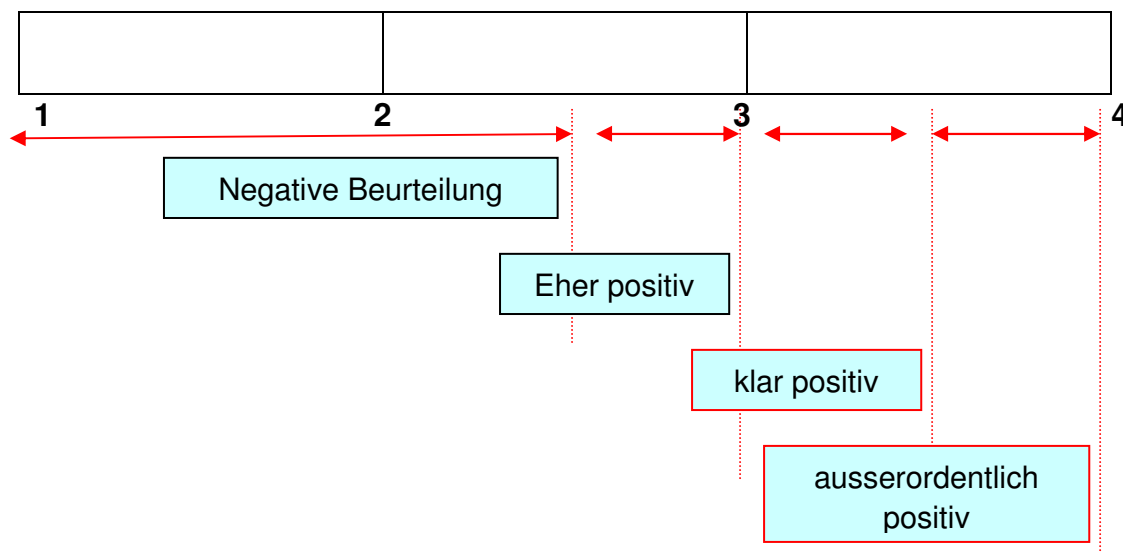
Frage	s	stimmt nicht	stimmt eher nicht	stimmt eher	stimmt genau
Allfällige Umsetzungsprobleme werden zielgerichtet angegangen und gelöst.	1.21	18.8	12.5	18.8	50.0
Die Betreuungspersonen sind genügend für die Aufgaben / Rollen im WKS-Modell vorbereitet.	1.07	8.3	16.7	8.3	66.7
Das WKS-Modell wurde im HPV ohne erhebliche Probleme eingeführt.	1.06	11.8	17.6	29.4	41.2
Die Eltern sind genügend über das Betreuungsmodell informiert.	.99	30.0	35.0	25.0	10.0
Die Anliegen der Eltern werden von den Betreuungspersonen ernst genommen.	.98	4.8	23.8	19.0	52.4

**Abbildung 4: Items mit grosser Streuung bei den Eltern**

Grosse Unterschiede zeigen die Eltern in der Beurteilung von Einführungs- bzw. Umsetzungsfragen und in der Zusammenarbeit der Eltern mit den Betreuungspersonen.

**Interpretation der Mittelwertsvergleiche**

Die meisten Ergebnisse sind als Mittelwertsvergleiche auf Basis der verwendeten 4er-Skala dargestellt. Folgende Interpretationshilfe spiegelt die Gewichtung dieser Mittelwerte wider:



**Abbildung 5: Interpretation Mittelwertdarstellung**

## 2.2 Evaluationsbereich Betriebsklima und Zusammenarbeit

Das Klima und die Zusammenarbeit innerhalb der Institution, in der ein Entwicklungsprojekt wie das WKS angesiedelt ist, bestimmen als Erfolgsfaktoren die Projektumsetzung und den Projekterfolg wesentlich mit. Wo Vertrauen herrscht, konstruktiv miteinander umgegangen wird, Kommunikation und Information funktionieren und die äusseren Rahmenbedingungen stimmen, sind die Bedingungen für echte institutionelle und individuelle Lern- und Entwicklungsprozesse gegeben.

### 2.2.1 Lebensraum Dörfli

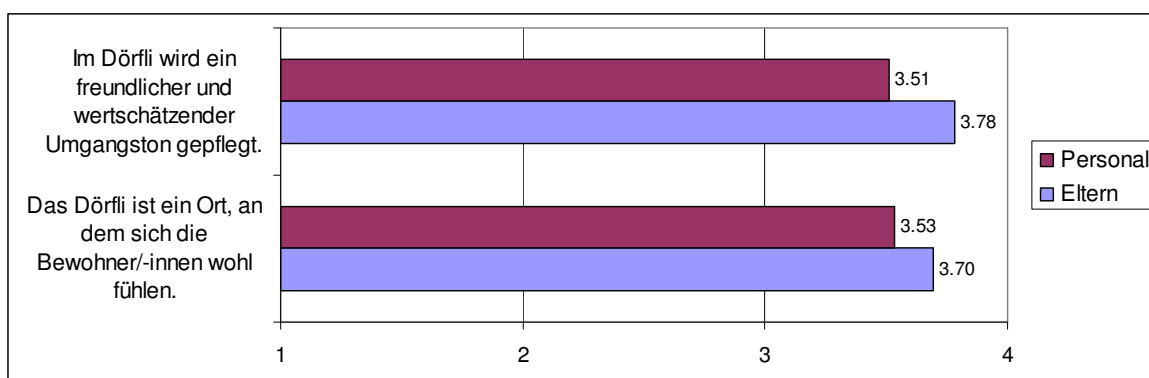


Abbildung 6: Lebensraum Dörfli

Alle Beteiligten schätzen Klima und Umgang im Dörfli sehr bis äusserst positiv ein. Innensicht und Aussensicht sind ähnlich. Die Eltern beurteilen das Klima sogar noch etwas positiver als die direkt Beteiligten.

### 2.2.2 Anlage

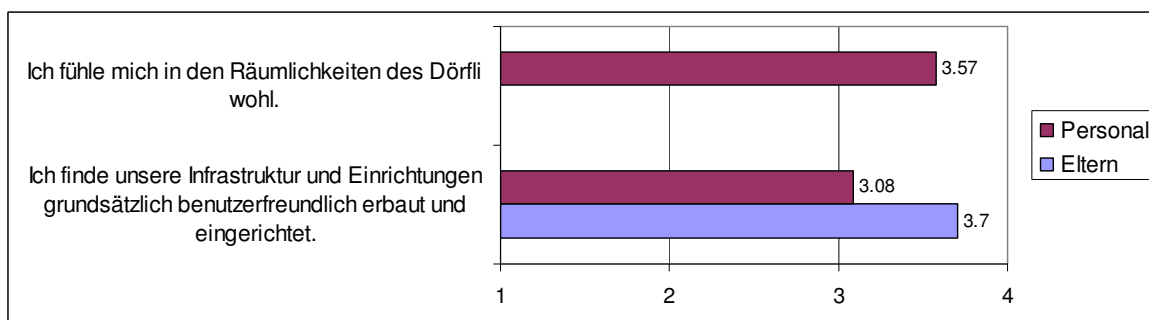


Abbildung 7: Anlage

Die Infrastrukturen und Einrichtungen werden von Personal und Eltern als gut bis sehr gut eingeschätzt. Das Personal liegt dabei mit der Beurteilung auf hohem Niveau etwas zurückhaltender.

### 2.2.3 Umgang im Team, Kommunikation

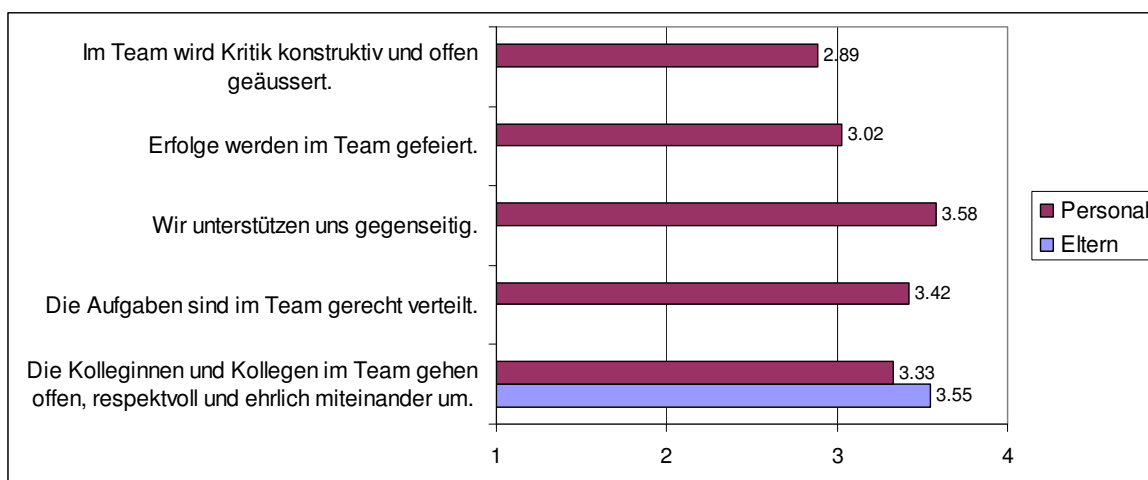


Abbildung 8: Umgang im Team

Die Eltern nehmen in der Aussensicht einen sehr respektvollen Umgang des Personals untereinander wahr. Auch die Einschätzungen der Betroffenen selber bestätigen eine gute bis sehr gute gegenseitige Unterstützung, eine gerechte Verteilung der Aufgaben und einen guten Umgang miteinander. Zwar noch positiv aber doch deutlich zurückhaltender wird die Frage nach konstruktiver und offener Kritik beantwortet.

### 2.2.4 Zusammenarbeit im Team

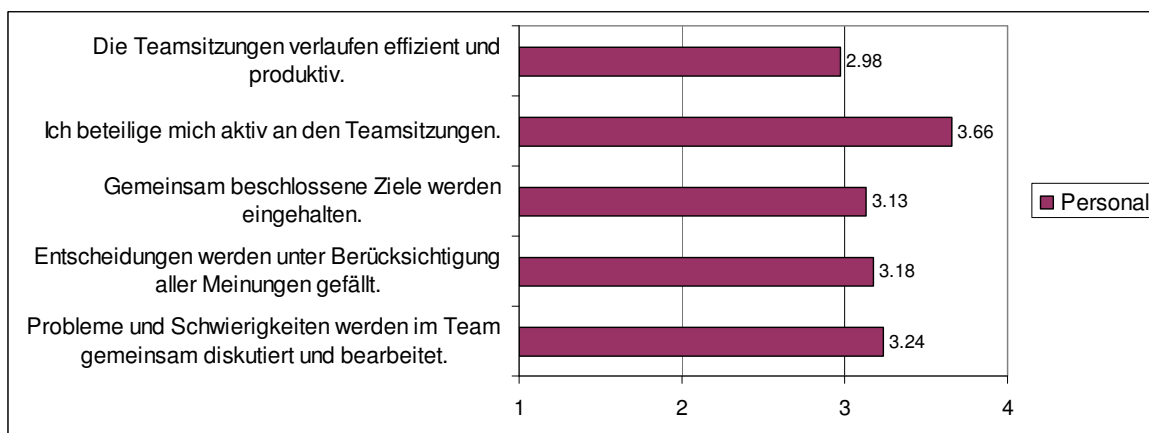


Abbildung 9: Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit im Team erfährt eine positive Beurteilung. Der eigene Beitrag wird dabei am höchsten eingeschätzt. Etwas tiefer liegt die Beurteilung der Produktivität und Effizienz der Teamsitzungen.

### Entwicklung im Team

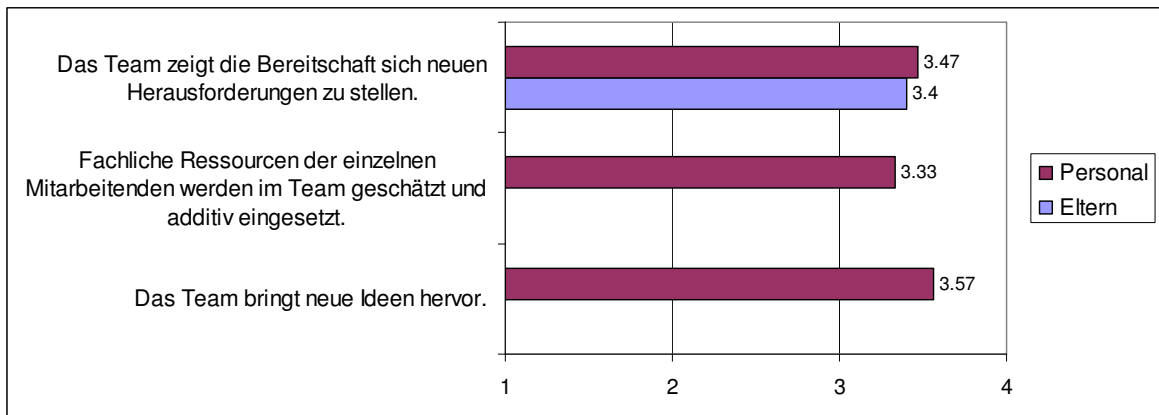


Abbildung 10: Entwicklung im Team

In der Innen- und Aussensicht (Eltern) wird das Team als offen für neue Ideen und als innovationsfähig eingeschätzt.

### 2.2.5 Leitung

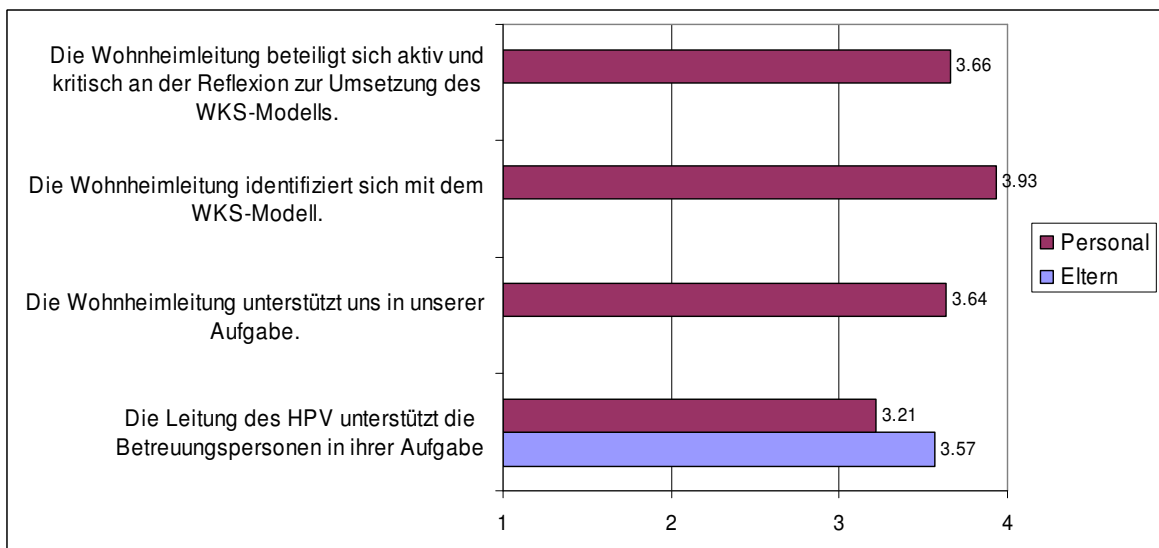


Abbildung 11: Leitung

Die Identifikation der Leitung (Wohnheim und HPV) mit dem gewählten Modell und die aktive Unterstützung werden in der Innen- wie in der Aussensicht als sehr hoch beurteilt.

### 2.2.6 Leitbild

Eine Institution legt ihre Werte in einem Leitbild fest. Deren Bekanntheit und vor allem Wirkung im Alltag sind entscheidend für eine gemeinsame Grundhaltung und gemeinsam getragene Schwerpunkte.

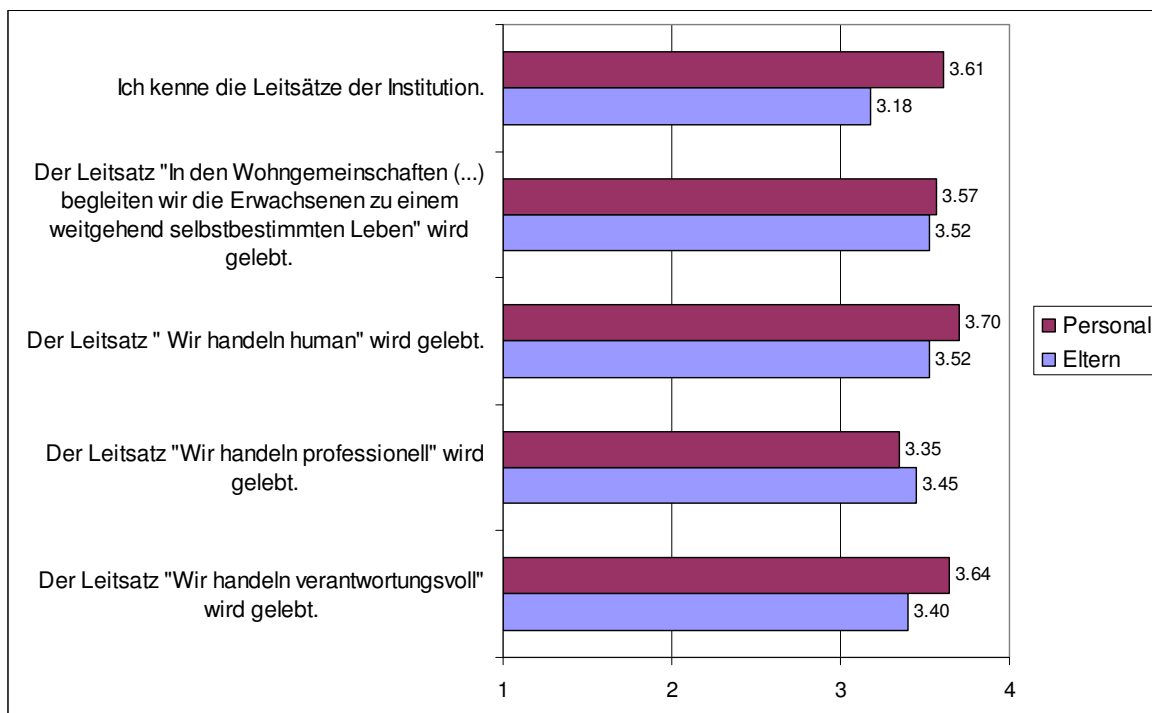


Abbildung 12: Leitbild

Alle Beteiligten kennen das Leitbild gut. Alle Leitbildgrundsätze werden in der Innen- wie in der Aussensicht im Alltag als gelebt wahrgenommen.

### 2.2.7 Offene Antworten

Das Personal und die Eltern hatten die Möglichkeit, zum Fragenkomplex Betriebsklima und Zusammenarbeit zusätzliche Angaben zu machen. Von den 49 Teilnehmenden des Personals haben lediglich 3 diese Gelegenheit wahrgenommen. Sie spezifizieren ihre Beurteilung des Klimas zusätzlich und bestätigen die positive Einschätzung. Von den 25 Eltern gaben 8 zusätzliche Informationen. Davon beschreiben drei das positive Betriebsklima (heiter und fröhlich) detaillierter. Fünf Eltern äussern sich eher kritisch mit Einzelhinweisen beispielsweise auf häufige Personalwechsel (zwei Hinweise).



## 2.3 Evaluationsbereich Konzept WKS

Für den Erfolg jeder gelingenden Projektumsetzung entscheidend ist die Klarheit und Fassbarkeit des umzusetzenden Konzepts. Wichtige Elemente bilden dabei die Klarheit und Verständlichkeit der Zielsetzungen um Umsetzungselemente und die Partizipation der Beteiligten bei der Erarbeitung und Anpassung an die lokalen Gegebenheiten. Die Qualität eines Konzepts lässt sich zudem an den erzielten Wirkungen überprüfen.

### 2.3.1 Zielsetzungen, Grundlagen

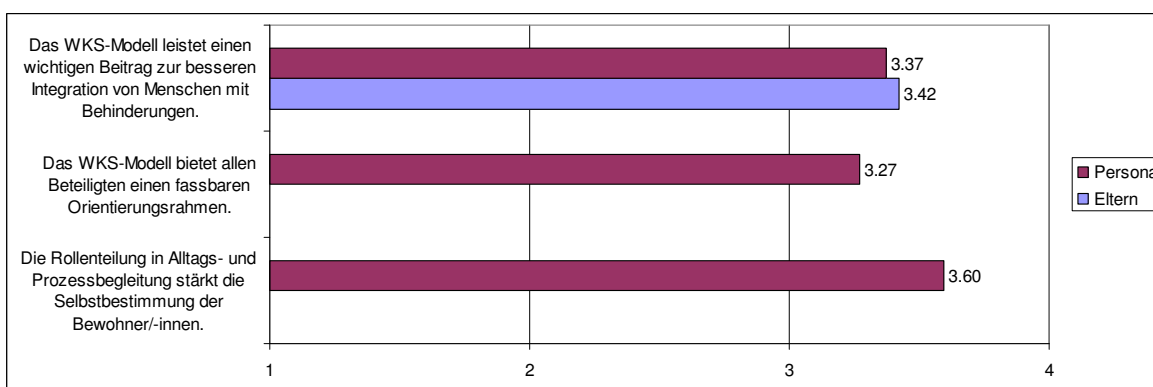


Abbildung 13: Zielsetzungen, Grundlagen

Die Beteiligten stehen dem WKS-Modell positiv bis sehr positiv gegenüber. Sie erkennen einen wichtigen Beitrag zur Integration von Menschen mit Behinderungen und zur Förderung der Selbstständigkeit.

### 2.3.2 Partizipation bei der Erarbeitung

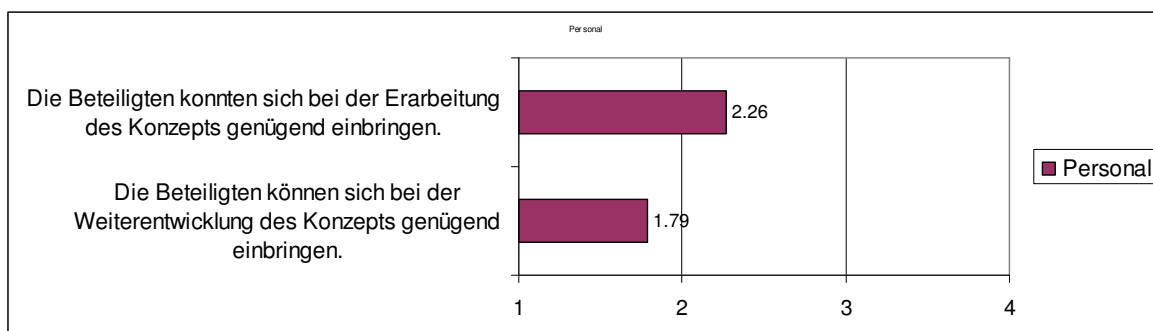


Abbildung 14: Partizipation

In Bezug auf die Partizipation der Beteiligten finden sich die tiefsten Werte der ganzen Erhebung. Fühlte sich das Personal bei der Erarbeitung noch teilweise beteiligt, wird dies bei der Weiterentwicklung als vollständig fehlend beurteilt.

### 2.3.3 Rahmenbedingungen

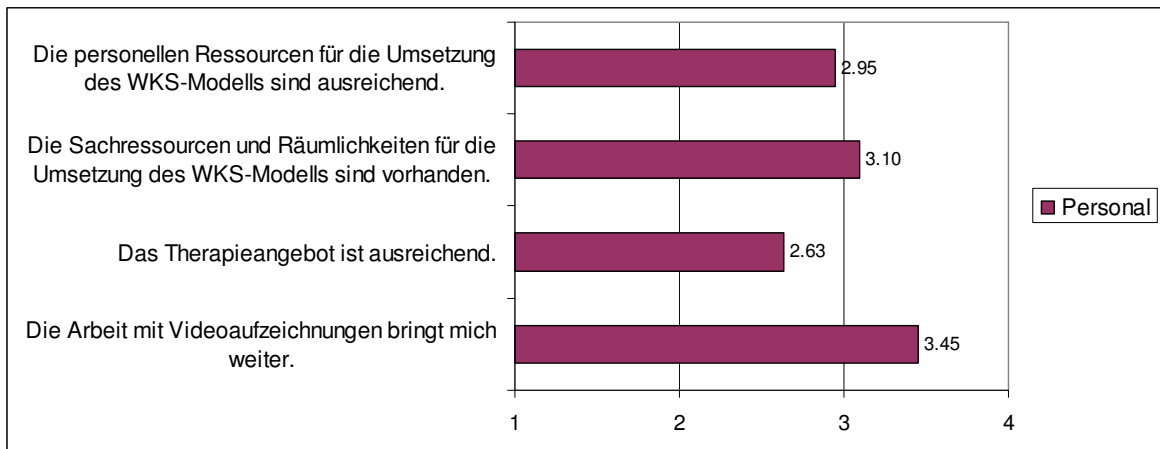


Abbildung 15: Rahmenbedingungen

Personelle Ressourcen und Sachressourcen werden als positiv eingeschätzt, etwas kritischer fällt die Beurteilung des Therapieangebotes aus.

### 2.3.4 Wirkungen

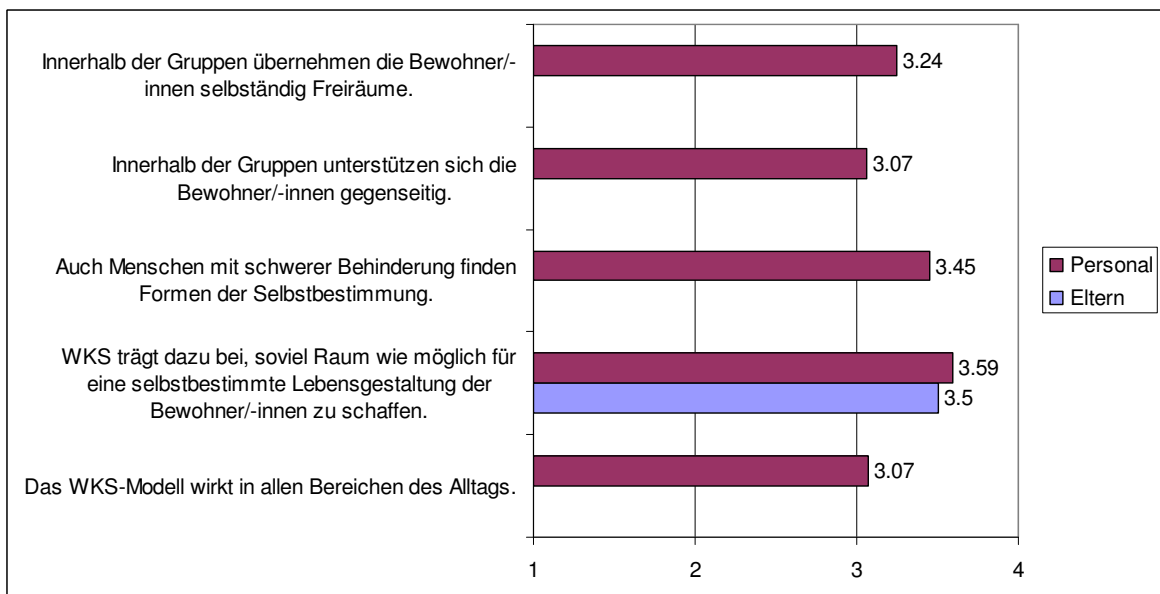


Abbildung 16: Wirkungen

Das WKS-Modell hat zum Ziel, Menschen mit Behinderungen mehr Selbstbestimmung zu ermöglichen. In der Innen- wie auch der Aussensicht wird diese Wirkung positiv bis sehr positiv wahrgenommen.

### 2.3.5 Selbstbestimmung der Bewohner/-innen

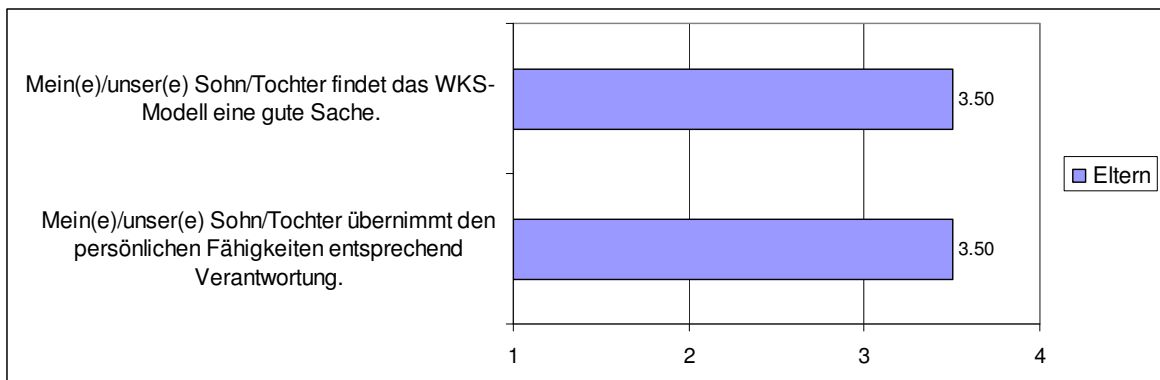
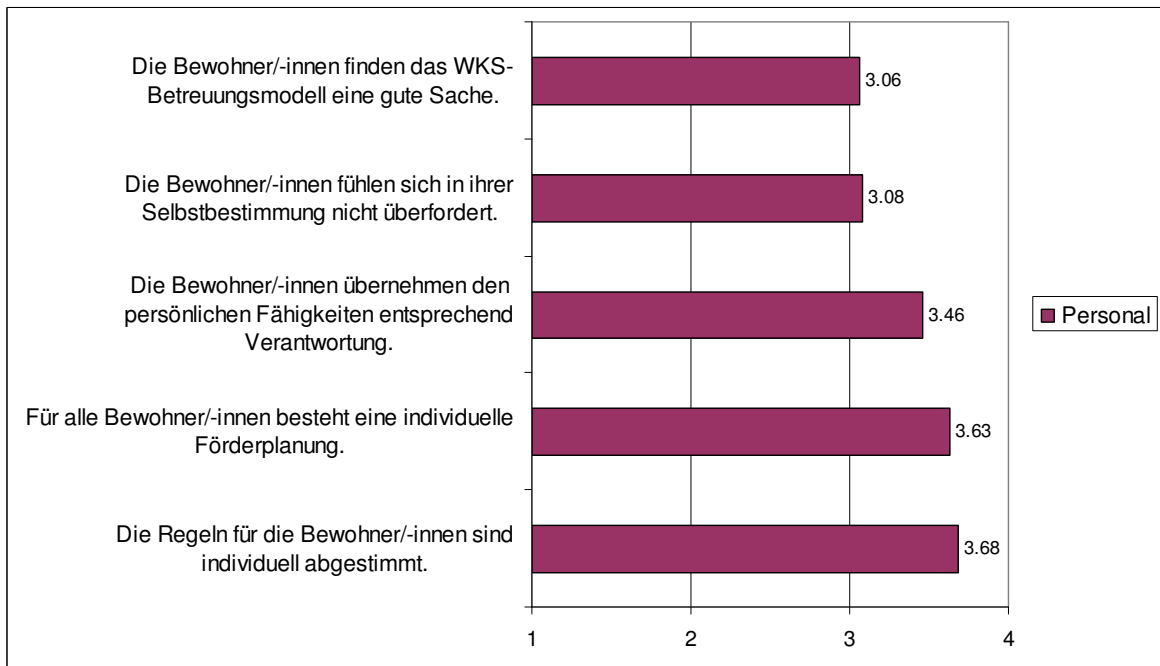


Abbildung 17: Selbstbestimmung der Bewohner/-innen

Eltern und Personal beurteilen die durch das Konzept erreichte Selbstbestimmung der Menschen mit Behinderung als positiv bis sehr positiv. In der Innen- wie in der Aussensicht wird die Anpassung an individuelle Fähigkeiten der Bewohner/-innen sehr positiv wahrgenommen.

### 2.3.6 Offene Antworten

Das Personal hatte die Möglichkeit, zum Fragenkomplex Betriebsklima und Zusammenarbeit zusätzliche Angaben zu machen. Von den 49 Teilnehmenden an der Befragung haben 6 diese Gelegenheit wahrgenommen. Sie weisen auf erstaunliche Erfolge hin, beschrieben die Notwendigkeit der laufenden Weiterentwicklung, um das Modell fassbarer zu machen und geben Hinweise auf die noch fehlende Arbeit mit Video.

## 2.4 Evaluationsbereich Umsetzung und Projektmanagement

Der Erfolg eines Projektes wird wesentlich durch die Details der Umsetzung im Alltag mitbestimmt. Das eigentliche Projektmanagement, die Informationsflüsse, die zur Verfügung stehenden Ressourcen und die laufende Qualitätssicherung und –entwicklung bilden zentrale Kriterien.

### 2.4.1 Umsetzung

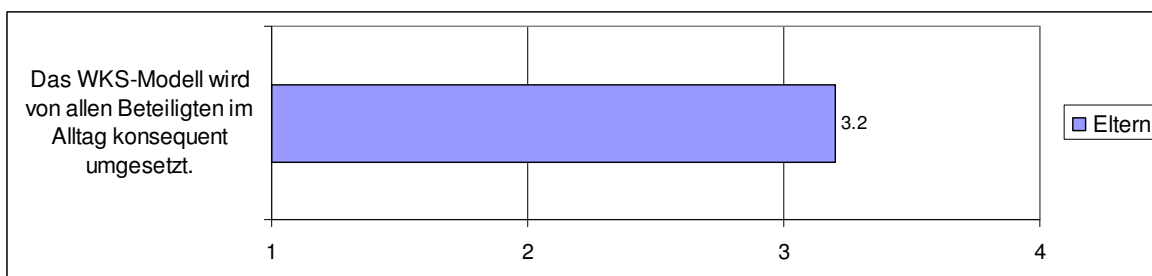


Abbildung 18: Umsetzung aus Elternsicht

Aus der Aussensicht betrachtet wird das Modell im Alltag weitgehend konsequent umgesetzt.

### 2.4.2 Projektmanagement

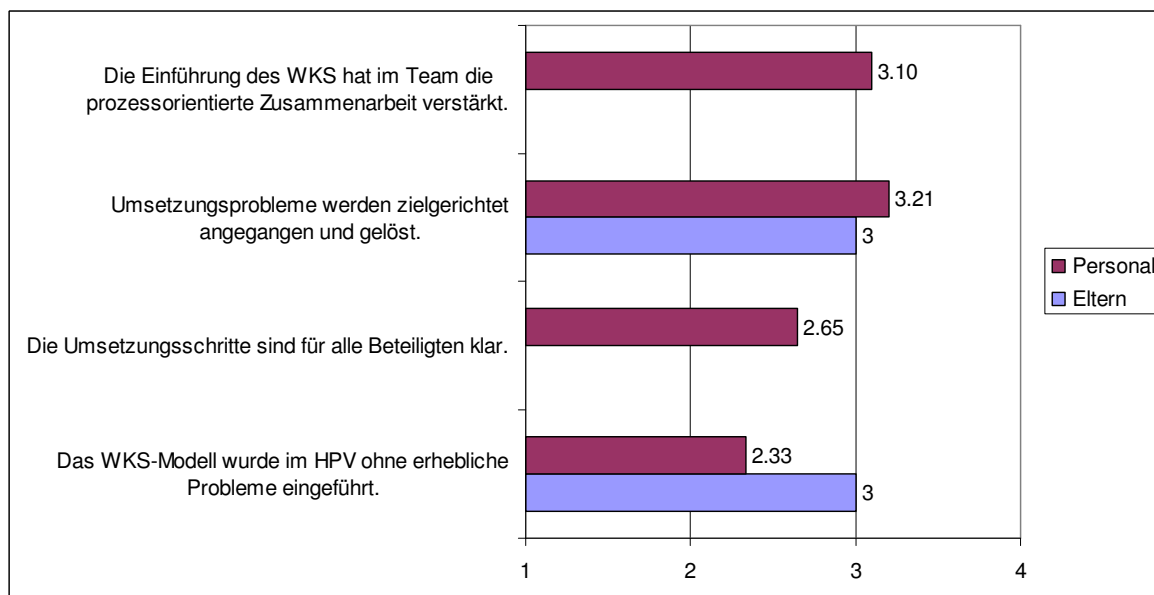


Abbildung 19: Projektmanagement

Die Einführung des WKS-Modells scheint zumindest aus der Innensicht des Personals nicht ohne erhebliche Probleme abgelaufen zu sein. Einen weiteren Hinweis bildet die tiefe Beurteilung der Transparenz der Umsetzungsschritte. Andererseits werden die prozessorientierte Zusammenarbeit und die Problemlösung positiv beurteilt.

### 2.4.3 Information der Beteiligten

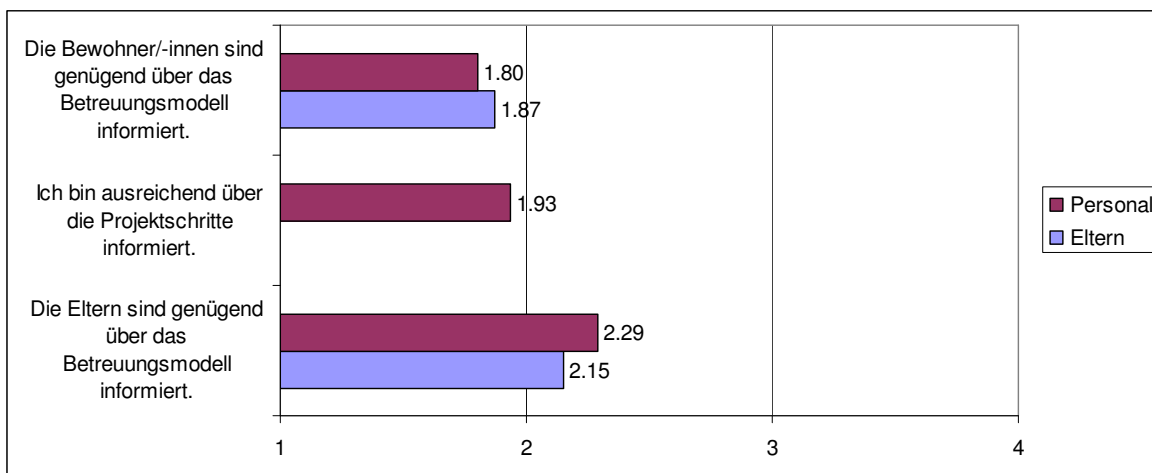


Abbildung 20: Information der Beteiligten

Alle Einschätzungen zur Informationspolitik des Projekts fallen sehr tief aus. Personal, Eltern und Bewohner/-innen werden als nicht genügend informiert beurteilt.

### 2.4.4 Schnittstellen

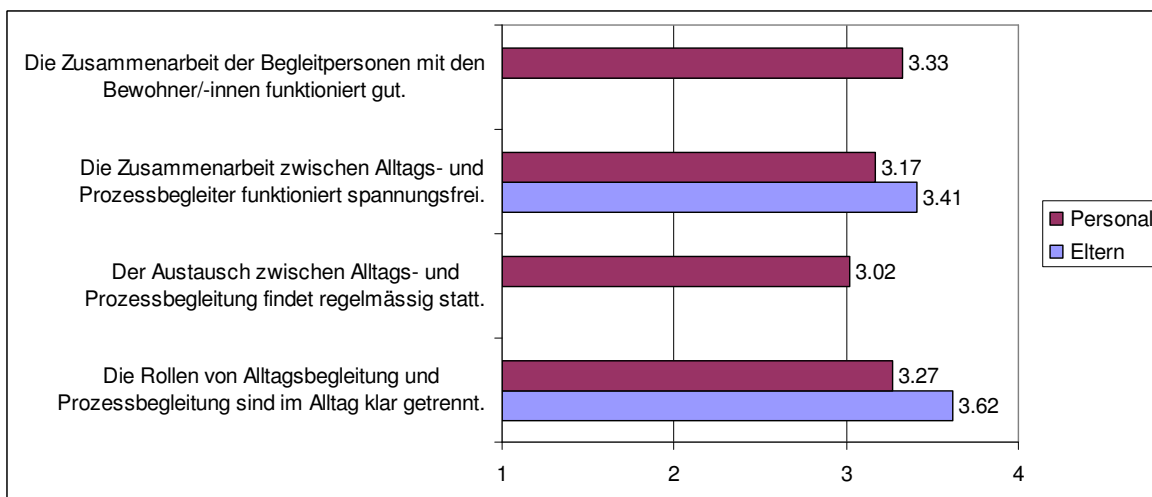


Abbildung 21: Schnittstellen

Das Management der Schnittstellen im Projekt wird in der Innen- wie der Aussensicht positiv beurteilt. Es scheinen nicht die Alltagsinformationsflüsse zu sein, die zur negativen Beurteilung der Informationspolitik in Kap. 2.4.3 führten.

### 2.4.5 Beziehung zu Elter

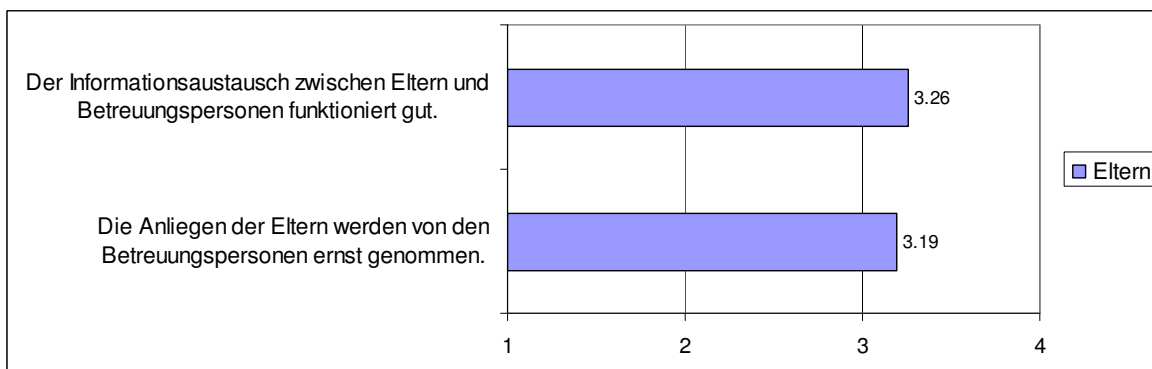


Abbildung 22: Beziehung zu Eltern

Die Eltern beurteilen die Beziehungen zu den Betreuungspersonen und den Informationsfluss im Alltag positiv.

### 2.4.6 Fachressourcen

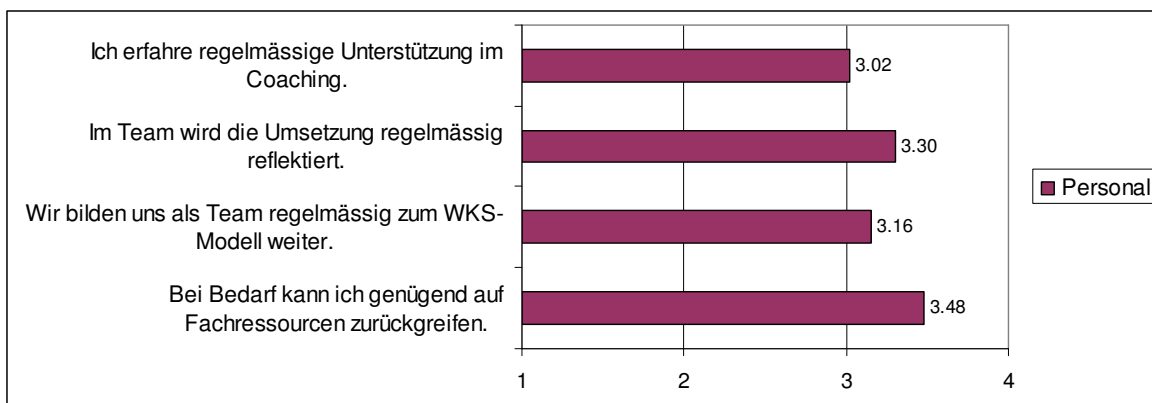


Abbildung 23: Fachressourcen

Die Fachressourcen für die Umsetzung des Konzepts werden vom Personal als gut bis sehr gut beurteilt.

### 2.4.7 Qualitätssicherung

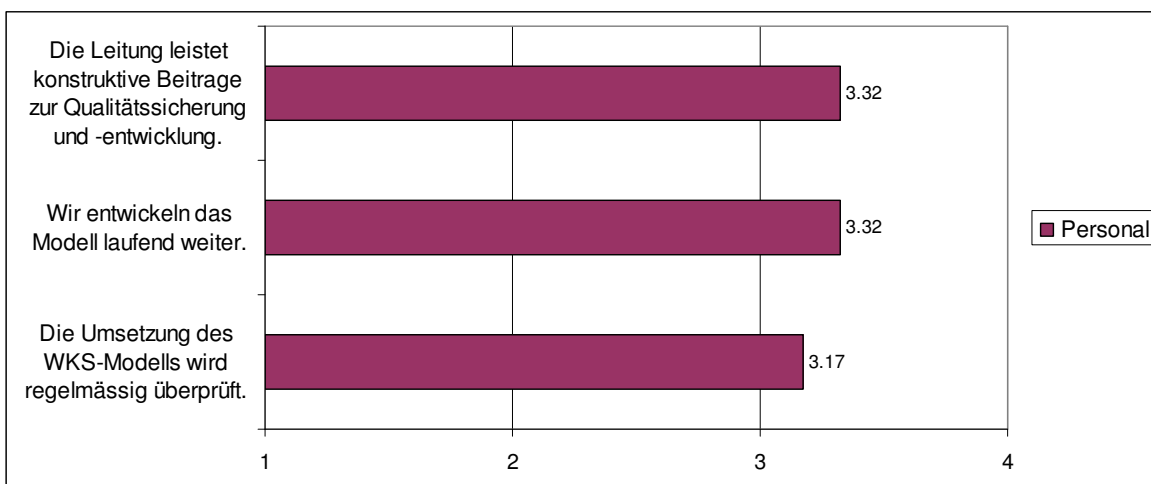


Abbildung 24: Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung wird vom Personal als wesentliches Element der Projektentwicklung wahrgenommen.

### 2.4.8 Offene Antworten

Das Personal und die Eltern hatten die Möglichkeit, zum Fragenkomplex Umsetzung und Projektmanagement zusätzliche Angaben zu machen.

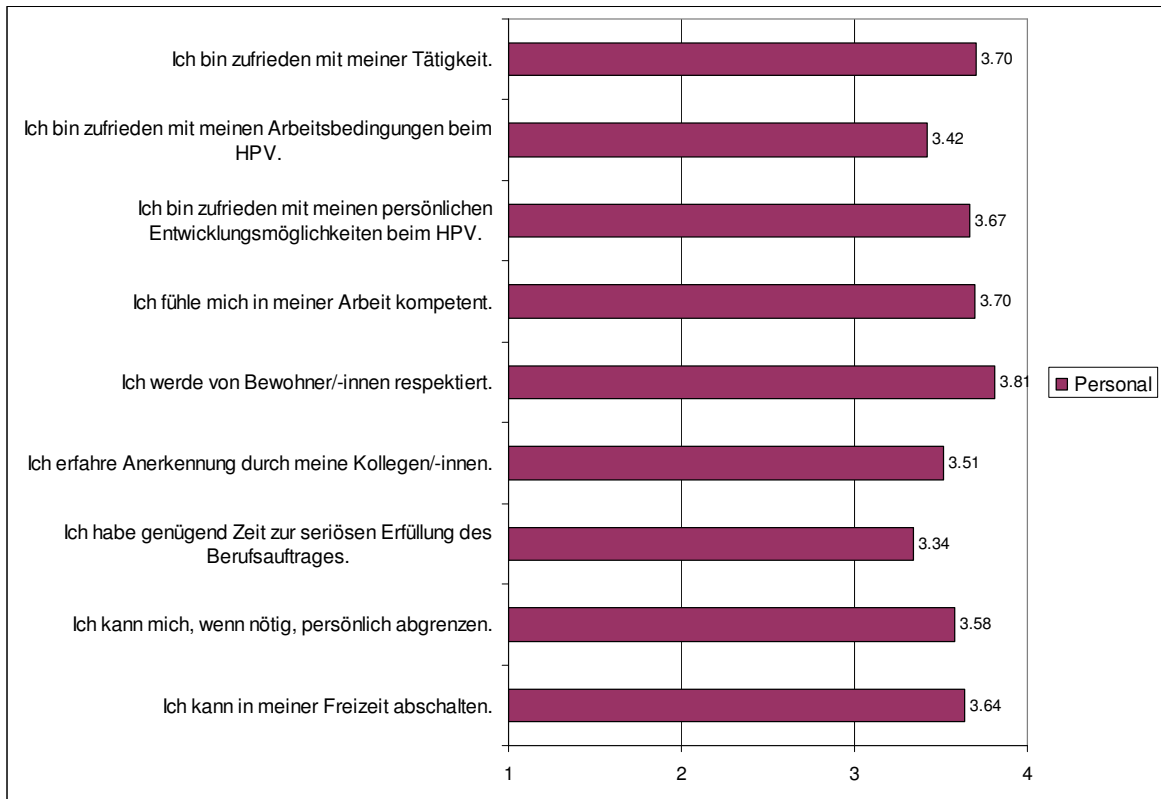
Von den 49 Teilnehmenden des Personals haben nur 4 diese Gelegenheit wahrgenommen. Sie weisen darauf hin, dass die korrekte Umsetzung viel Übung und Praxis bedinge und dass die regelmässige Qualitätsüberprüfung notwendig sei.

Von den 25 Eltern gaben 5 zusätzliche Informationen. Sie weisen darauf hin, dass es bei der Umsetzung sehr auf den Grad der Behinderung ankomme und dass das Konzept für eine kleine Institution wie der HPV zu komplex sei.

## 2.5 Evaluationsbereich Personen - Ressourcen - Haltungen

Die Untersuchungen zum Change Management in Organisationen zeigen, dass für den Erfolg eines Projektes neben den Veränderungsprozessen in der Institution auch individuell bei allen Beteiligten Lernprozesse ablaufen müssen. Dabei geht es um den Erwerb und die Entwicklung des für die Umsetzung notwendigen Fachwissens ebenso wie um die Entwicklung der grundlegenden Haltungen und Einstellungen in Bezug auf die eigene Tätigkeit an sich und auf die Projektziele.

**2.5.1 Zufriedenheit**



**Abbildung 25: Zufriedenheit**

Die Mitglieder des Personals beurteilen ihre Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz und den eigenen Aufgaben als hoch bis sehr hoch.



### 2.5.2 Weiterbildung

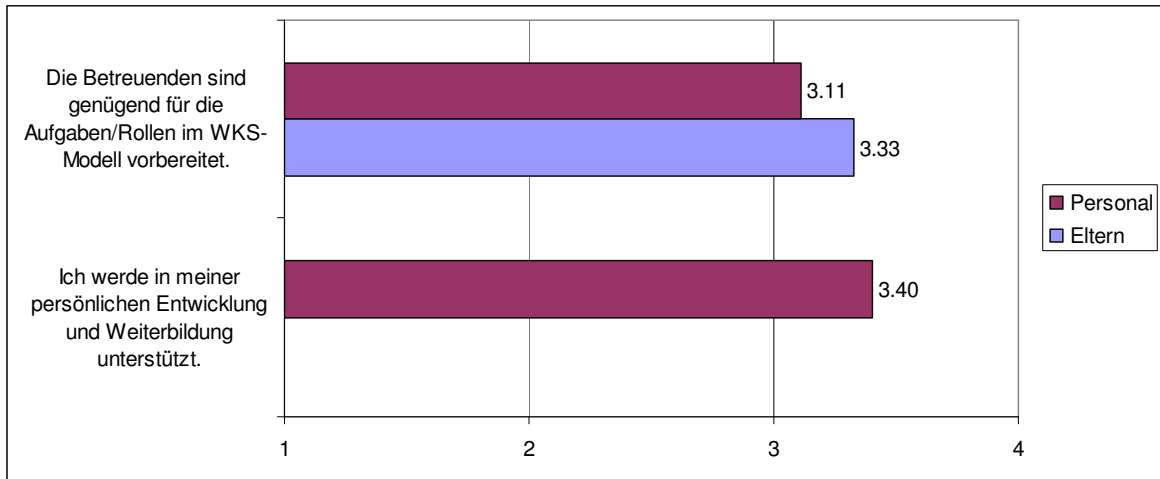


Abbildung 26: Weiterbildung

In der Innen- wie der Aussensicht werden die Betreuenden als gut vorbereitet wahrgenommen. Das Personal sieht sich in der Weiterbildung unterstützt.

### 2.5.3 Haltungen, Einstellungen

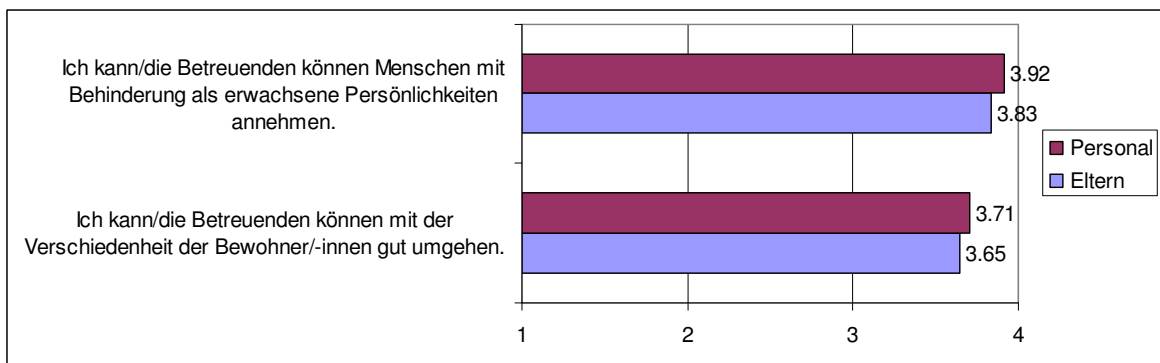


Abbildung 27: Haltungen

In der Innen- wie der Aussensicht werden die Grundhaltungen der Betreuenden gegenüber den Bewohnern/-innen als sehr positiv eingeschätzt.

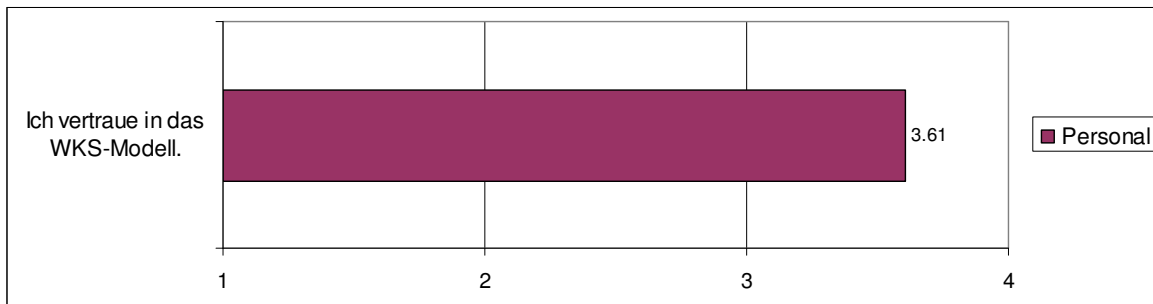


Abbildung 28: Vertrauen in das Modell

Das Vertrauen in das WKS-Modell wird vom Personal als sehr hoch beurteilt.

Die Frage: „Es gelingt mir in der Arbeit mit den Bewohnern/-innen weitgehend:“ wird folgendermassen beantwortet:

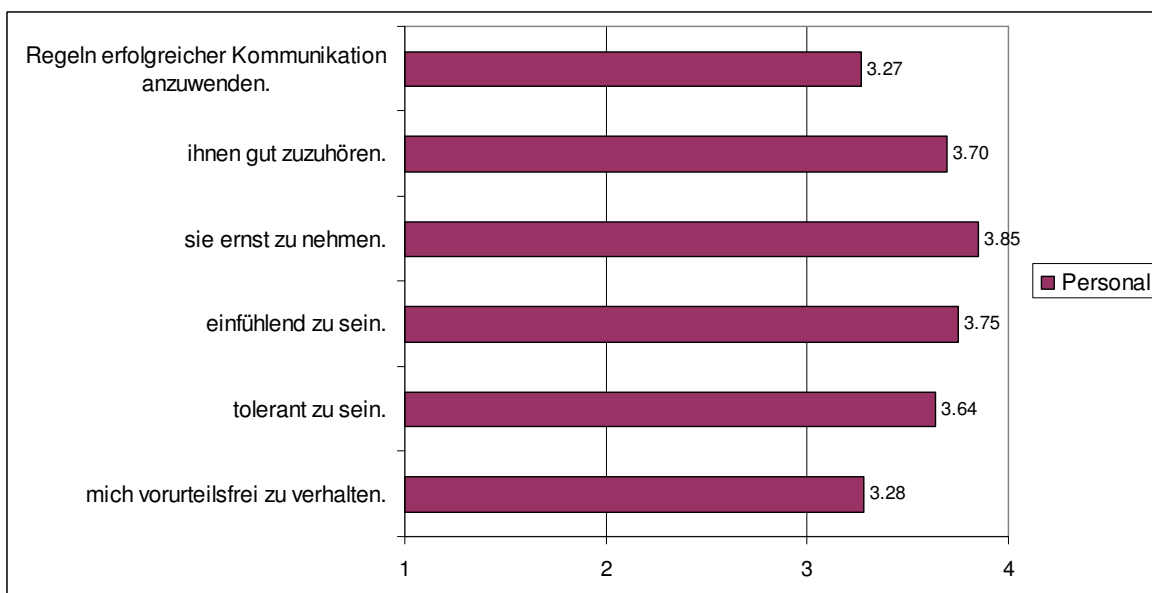


Abbildung 29: Kompetenzen

Die Mitglieder des Personals schätzen die eigenen Grundhaltungen und –kompetenzen, die vom WKS-Modell als grundlegend vorausgesetzt werden, als positiv bis sehr positiv ein.

### 2.5.4 Offene Antworten

Das Personal hatte die Möglichkeit, zum Fragenkomplex Betriebsklima und Zusammenarbeit zusätzliche Angaben zu machen. Von den 49 Teilnehmenden an der Befragung haben lediglich 2 diese Gelegenheit wahrgenommen.

## 2.6 Weitere offene Antworten

Am Schluss des Fragebogens hatten Personal und Eltern die Möglichkeit, auf die Frage „Was ich sonst noch sagen wollte zum WKS Modell“ zusätzliche Meinungen anzubringen. Neun Mitglieder des Personals und neun Eltern haben die Möglichkeit genutzt, ihre Einschätzungen weiter zu spezifizieren und zu erläutern.

### Personal

Positiv zu Konzept	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei der Einführung des WKS Modells war ich sehr skeptisch. Während meiner Arbeit mit diesem Modell änderte sich jedoch meine Haltung.</li> <li>- Unsere Arbeit hat an Qualität gewonnen.</li> <li>- Ich finde WKS eine Möglichkeit bei der Bewohner/Bewohnerinnen nicht nur Selbständigkeit, sondern auch Selbstbewusstsein entwickeln können.</li> <li>- Ich bin voll überzeugt, dass WKS für behinderte Mitmenschen aller Art und Weise ein Tor zur Freiheit in unserer Gesellschaft bedeuten kann. Es ist eine grosse Chance, die wir zu packen versuchen.</li> <li>- Das WKS-Modell ist bei korrekter Anwendung eine gute Unterstützung für die Bewohner/-innen</li> <li>- Dieses Modell ermöglicht den Begleiteten in ihrem Rahmen eine grösstmögliche Autonomie und Selbständigkeit.</li> <li>- Ich kann mir derzeit nicht vorstellen, anders zu arbeiten.</li> </ul>
Umsetzungsfragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es sollten noch viele Begriffe ge-/erklärt werden (Schulung), da unter einem Begriff verschiedene Inhalte verstanden werden.</li> <li>- Die Dokumentationen sollten angepasst/vereinheitlicht werden</li> <li>- Es funktioniert gut, wenn die Methode richtig eingesetzt und der Rahmen der Bewohner/-innen gerecht definiert ist.</li> <li>- Kontrolle und auch Neudefinition des Rahmens sind wichtig.</li> <li>- Bis es endlich läuft, ist es nicht immer einfach, doch wenn man angekommen ist, lohnt sich der Aufwand</li> </ul>
Grenzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auf dem Weg der Selbsterkenntnis und Selbsterfahrung können Bewohner/Bewohnerinnen leider zum Teil auf Unverständnis ihres Umfelds stossen.</li> <li>- Leider wird WKS durch Personal oft falsch verstanden. WKS heisst nicht daneben zu stehen, nichts zu machen und den Bewohner, die Bewohnerin in der Überforderung versumpfen zu lassen.</li> <li>- WKS ist ein sinnvolles Modell aber kein Allerheilmittel!</li> </ul>

### Abbildung 30: Offene Antworten Personal

Es ist bei der Interpretation der Tabelle darauf zu achten, dass es sich um Einzelaussagen von Mitgliedern des Personals handelt.

**Eltern**

Positiv zu WKS-Modell	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Für mich und meine Tochter ist das WKS-Modell ein Glücksfall.</li> <li>- Das Modell hat gute Elemente.</li> <li>- Für mein Mündel brachte es einen Ansporn / mehr Lebensmotivation.</li> </ul>
Grenzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es ist für das Personal schwer herauszufinden, wie weit das WKS Modell anwendbar ist.</li> <li>- Bessere (regelmässige) Überprüfung der Reinlichkeit der Zimmer / Wohnung wäre nötig.</li> <li>- Die Umsetzung hat zu Problemen geführt: klar umgesetzte Regeln verhindern eine individuelle Betreuung.</li> <li>- Das soziale Miteinander leidet an den strikten Kompetenzregeln.</li> <li>- Einzelne Klienten sind durch das Modell WKS stark überfordert.</li> <li>- Nach unseren Einschätzungen geht das Modell teilweise zu weit: Es werden den Bewohnern Fähigkeiten zugetraut, die sie nicht haben, resp. Entscheidungen zugetraut deren Tragweite sie nicht abschätzen können.</li> <li>- Es gibt auch Grenzen. Je nach Talent, Fähigkeiten, Können, Sprache, Charakter. Da braucht es gute Beobachtung und feines Gespür von Seiten der Betreuer.</li> <li>- Dirigieren die 'Lauten' nicht die Betreuer u. die Schwachen?</li> </ul>
Rolle Eltern	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wir als Eltern sind über das WKS-Modell nicht informiert.</li> <li>- Die Eltern werden nur selektiv informiert.</li> </ul>

**Abbildung 31: Offene Antworten Eltern**

Es ist bei der Interpretation der Tabelle darauf zu achten, dass es sich um Einzelaussagen von Eltern handelt und dass die Zusammenstellung lediglich die Spannweite der Meinungen aufzeigen kann.

### 3 Ergebnisse der Gespräche mit Partner/-innen

#### 3.1 Vorgehen, Umsetzung

In zwei Fokusgesprächen wurden Partner/-innen des Dörfli zu ihren Erfahrungen mit dem WKS-Modell befragt. Am ersten Gespräch nahmen vier Gruppenleiter/-innen aus den Werkstätten teil, am zweiten vier Verantwortliche aus Hausdienst, Wäscherei und Küche. Im Gespräch nahmen die Teilnehmenden zu Thesen/Aussagen Stellung, die sich auf das WKS-Modell, dessen Umsetzung und die Zusammenarbeit mit Personal und Mitarbeitenden bezogen.

#### 3.2 Ergebnisse

Thema	Stellungnahmen/Aussagen
Konzept WKS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundsätzlich sehr positiv erlebt.</li> <li>- Viel Selbstverantwortung und Selbstvertrauen.</li> <li>- Vielleicht war für die erste Generation Wechsel noch sehr gross, später wird es sicher einfacher.</li> </ul>
WKS: Wirkungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konzept stimmt und funktioniert: Leute werden befähigt zur Selbständigkeit.</li> <li>- Viele Ansätze von Selbständigkeit sind erkennbar – Integration in Umfeld fängt jetzt an (auch Umfeld muss sich ändern).</li> <li>- MA entwickeln eigene Meinung und können sie ausdrücken.</li> <li>- Unterschiede zwischen internen MA (mit WKS) und externen (bei Eltern) sind erkennbar: viel mehr Selbständigkeit.</li> <li>- Mitarbeitende werden auch untereinander – in der Gruppe – selbständiger.</li> </ul>
Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In Umsetzung gibt es Unterschiede: es ist nicht für alle Menschen mit Behinderung gleich gut geeignet, Menschen mit schwerer Beeinträchtigung sind überfordern, können nicht genug selbständig sein.</li> <li>- Selbstbestimmung braucht einen klaren Rahmen, der enger oder weiter sein kann. Wenn alle Betreuenden das beherzigen würden, wäre das Modell gut. Im Arbeitsbereich werden Auswirkungen von zu wenig klaren Rahmen gespürt (z.B. unausgeschlafene Mitarbeitende).</li> <li>- Informationsaustausch oft ungenügend. Im Konzept müssen wenige Informationen zwischen Gruppe und Arbeit fließen. Aber manchmal wäre es notwendig (z.B. Arzttermine, Probleme).</li> <li>- Einzelne Betreuende geben gar keine Infos, Holprinzip, mühsam; andere informieren gut</li> <li>- In der konsequenten Umsetzung gibt es grosse Unterschiede unter den Betreuenden.</li> <li>- Am Anfang war das Konzept unklar, viel laissez-faire, inzwischen korrigiert, weniger Frage des Selbstentscheidungsraums als des Rahmen für diese Selbstentscheidung</li> <li>- Partner fühlen sich weitgehend ernst genommen, erhalten kompetente Antworten, Anliegen werden aufgenommen, Prozesse gestartet</li> <li>- Vereinzelt Unklarheiten Dörfli-Werkstätten: Wer ist zuständig für beispielsweise zu spät zur Arbeit kommen.</li> </ul>
Betriebsklima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dörfli wunderschön, immense Angebote, man muss sich wohlfühlen.</li> <li>- Unterstützung durch HPV-Leitung ist sehr gross, viel Wertschätzung spürbar, viel Interesse an den Einzelnen</li> <li>- Leitsatz „selbstbestimmtes Lebens“ wird weitgehend umgesetzt, steht wirklich im Zentrum.</li> <li>- Alle bemühen sich, „professionell“ zu handeln. Professionalität wird aber unterschiedlich ausgelegt. Begriff nicht klar definiert.</li> </ul>
Personen, Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziel ist es, auch im Arbeitsbereich so viel Selbstbestimmung wie möglich zu gewähren. Oft möglich, manchmal Grenzen: Arbeit ist nicht nur wollen, manchmal auch müssen.</li> <li>- Betreuungspersonen im Dörfli haben viel gelernt, haben Konzept weiter entwickelt und eigene Rolle ausfüllen gelernt.</li> <li>- Deutliche Unterschiede bezüglich Umsetzungskompetenzen bei den Betreuenden</li> <li>- Einzelne Betreuungspersonen wirken immer noch durch Rollen verunsichert, haben Mühe mit Rollenunterscheidung Alltags-/Prozessbegeleitung</li> </ul>

Abbildung 32: Ergebnisse Gespräche Partner/-innen

## 4 Umsetzung und Ergebnisse der Beobachtungen

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse des 'Shadowing' und der Beobachtungen im Rahmen der Gruppengespräche (Bewohnersitzungen) dargestellt.

### 4.1 Rahmenbedingungen 'Shadowing'

Der Beobachtungstag (Shadowing) hat am Donnerstag, 13. Oktober 2007 bei der Gruppe<sup>1</sup> stattgefunden. Die Gruppe bewohnt ein Haus des 'HPV-Dörfli'. Zu Beginn des Tages, um 06.45 Uhr, ist die dienst habende Gruppenalltagsbegleiterin anwesend. Eine Bewohnerin ist erkrankt und bleibt im Zimmer. Die betreute Wohngruppe konstituiert sich aus vier Bewohnerinnen und vier Bewohnern. Es handelt sich um eine sehr altersheterogene Gruppe, die Behinderungen der Personen sind divers. Gegen 08.40 Uhr kommen zwei weitere Betreuungspersonen dazu: Die Prozessbegleiterin der Gruppe und eine persönliche Alltagsbegleiterin eines Bewohners. Am Tag des externen Shadowings findet gleichzeitig ein interner 'Schattentag' statt. Der Gruppenalltagsbegleiter der Gruppe 'Sirius' beobachtet also die beobachtete Person gleichzeitig.

### 4.2 Vorgehen und Umsetzung: 'Shadowing'

#### Vorgehen und Zielsetzung

Die Gruppenalltagsbegleiterin und die Bewohner/-innen werden begleitet, beobachtet und bei Bedarf befragt. Nach dem Grundsatz der grösst möglichen Offenheit bei der Erhebung ist die Beobachtung in diesem Falle vorerst nur minimal kriterienorientiert. Primäres Ziel ist eine allgemeine Einschätzung der Wohnsituation. Die Beobachtung fokussiert sekundär die Interaktions- und Verhaltensformen in der Gruppe. Mit der Analyse wird versucht, ergänzend Aufschluss über das Wohlbefinden, die Selbst- und Mitbestimmung der Bewohner/-innen und alltagsrelevante Routinen zu geben.

Als weiteres Ziel steht die Integration des Beobachters im Vordergrund. Es soll mit der Gegenwart des Beobachters eine Desensibilisierung erreicht werden, so dass die Beobachtung des später stattfindenden Gruppengesprächs relativ unbeeinflusst bleibt von der Anwesenheit einer unbekannt Person.

#### Umsetzung: Sequenzierte Analyse

Mit dem Verfahren der sequenzierten Auswertung von protokollierten Beobachtungselementen wird vermieden, dass beobachtete Prozesse und Interpretationen vermischt werden. Es werden exemplarische, evtl. typische Beobachtungseinheiten ausgewählt und analysiert. Diese feinanalytische Auswertung der detailliert geschilderten Szenen erlauben Hypothesenbildungen und Interpretationen. Zur besseren Übersicht, Verständlichkeit und Leserlichkeit werden die Sequenzen thematisch gebündelt. Die Beobachtungseinheiten werden aus dem chronologischen Ablauf gelöst. Insofern wird der in der zeitlichen Abfolge geordnete strukturierte Prozess in seiner Komplexität aufgebrochen. Dafür sind die thematischen Schwerpunktsetzungen und eine erhöhte Differenzierung in der Auseinandersetzung möglich.

### 4.3 Qualitative Ergebnisse: 'Shadowing'

Das detaillierte und chronologische Beobachtungsprotokoll dient als Basis für die sequenzierte Auswertung. Die systematische Darstellung der Ergebnisse verwendet zunächst einzelne oder mehrere wertfreie Beobachtungen zum gleichen Themenkreis. Diese bilden die Grundlage für die rückbezogenen Interpretationen.

#### 4.3.1 Allgemeine Einschätzung zum Wohlbefinden und zur Wohnsituation der Bewohner/-innen

##### *Erster Eindruck zur Wohnsituation im Haus Atlantis*

Der Aufenthaltsraum wird rege genutzt für verschiedenste Aktivitäten. Er ist hell, sauber, funktional und zugleich sehr freundlich und wohnlich eingerichtet. Die vielen Sitzgelegenheiten und das moderne Mobiliar laden ein zum Spielen, zur Unterhaltung mit den Gruppenmitgliedern, zur gemeinsamen Fernsehunterhaltung, zum gemütlichen Beisammensein etc. Das grosse Aquarium mit vielen Fischen steht zentral im Raum, von überall sichtbar an der Fensterfront. Fotowände, Fotoalben, Bücher, Gesellschaftsspiele und Tischfussballkasten sind offen zugänglich. Am Anschlagbrett werden aktuelle Informationen über Kurse, Events, Therapiestunden etc. aufgehängt. Auch in der Küche treffen sich die Leute hin und wieder beim Kaffee machen, der Selbstbedienung am Kühlschrank und bei der Zubereitung des manchmal individuellen Essens. Die Küche ist gross und funktional. Alle erleichternden Küchengeräte sind vorhanden. Die Zimmer der Bewohner/-innen sind individuell eingerichtet, hell (Südseite des Hauses) und ebenfalls funktional. Die Nasszellen sind geräumig, sauber geputzt, die Bedürfnisse und Anforderungen vermutlich übertreffend.

Beobachtungen	Interpretationen
<p>- Eine Frau steht ca. 5 Minuten vor der Pinwand und betrachtet die Mitteilungen, Ankündigungen und 'Kursangebote'. Ihre Mimik kann nur interpretiert werden. Zweimal sagt sie zu sich selbst: "Gute Sache, ganz gute Sache".</p> <p>Als die Frau den Beobachter das erste Mal sieht, dreht sie sich um und geht mit beschleunigten Schritten in die Küche. Bei weiteren Begegnungen meidet sie den Blickkontakt. Am Nachmittag fragt sie die Betreuerin: "Darf ich ihm mein Buch zeigen?".</p>	<p>Die Frau, die mit scheinbar hoher Konzentration die Pinwand studiert, wirkt zufrieden und fröhlich. Ihre wechselnde Mimik lässt konzentrierte Anstrengung vermuten, manchmal kurze Enttäuschung, dass sie vielleicht nicht alles kognitiv erfassen kann. Im nächsten Moment lächelt sie und freut sich offensichtlich. Mit dem kaum hörbaren und repetierten Kommentar "Gute Sache, ganz gute Sache, ..." verleiht sie ihrer Freude zusätzlich Nachdruck. Ob sie sich darüber freut, dass sie einen Aushang verstehen konnte oder dass das Angebot so vielseitig ist, kann nicht festgestellt werden.</p> <p>Die gleiche Frau wirkte in anderen Situationen, insbesondere auch in der Begegnung mit dem Beobachter eher zurückhaltend und etwas scheu. Ihr regelmässiges Ausweichen, weggehen, sich verstecken könnte damit zusammenhängen, dass sie sich ungern der Beobachtung aussetzt. Das ist in der gegebenen Situation nachvollziehbar. Es lässt sich vermuten, dass es die Bewohnerin ein hohes Mass an Überwindung kostete, als sie das Buch aus ihrem Zimmer holte und dem Beobachter voller stolz und dennoch mit einem etwas beschämt wirkenden Lachen zum Studium überliess. Als sich herausstellte, dass es Verbindungen zwischen dem Beobachter und der im Buch porträtierten Person gibt, war das Eis gebrochen. Sie freute sich offensichtlich über die kurze Diskussion. Sie verhielt sich in den weiteren Begegnungen offener und viel kontaktfreudiger.</p>

Beobachtungen	Interpretationen
	Insgesamt ist sich der Beobachter sicher, dass sich diese Frau im Haus Atlantis sehr wohl fühlt und mit grosser Zufriedenheit und auch stolz auf die eigene Zugehörigkeit mit der Gruppe lebt.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine Frau füttert die Fische im Aquarium. Sie nimmt das Fischfutter aus einer Tüte und verstreut es an Wasseroberfläche des Aquariums.</li> <li>- Eine andere Bewohnerin spricht längere Zeit mit den Fischen und führt den Zeigefinger übers Aquariumglas.</li> </ul>	Die beiden Frauen haben sich hingebungsvoll und geduldig mit den Fischen beschäftigt. Die ausgestrahlte Ruhe und Gelassenheit können Indikatoren für die allgemeine Zufriedenheit und das Wohlbefinden der zwei Frauen sein.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein Bewohner hat in der Polstergruppe Platz genommen und bewegt die gestreckten Arme auf und ab. Der gleiche Bewohner sitzt nach dem Frühstück wieder am selben Ort und verweilt dort, seine 'Übungen' wiederholend.</li> <li>- Derselbe junge Mann setzt sich mit einem 'Indianerpuzzle' an einen Tisch am Rand des Raumes und schaut auf die Puzzleteile.</li> </ul>	Der Bewohner, welcher in der grossen, bequemen Polstergruppe seine Übung absolviert oder evtl. eine stereotypisierte motorische Dysfunktion ausagiert und nach dem Frühstück wieder für längere Zeit bequem im Polster sitzt, fühlt sich scheinbar sehr wohl an diesem Ort. Sein Gesichtsausdruck ist vorübergehend entspannt bis die nächste 'Armübung' kommt. Es handelt sich um den gleichen jungen Mann, der am Nachmittag über lange Zeit mit den Puzzleteilen beschäftigt ist. Er ist sehr ruhig, spricht nur das Nötigste und scheint sich oftmals nicht für das Geschehen um ihn herum zu interessieren. In scheinbar entspannten Situationen, in der konzentrierten Phase des Puzzlespiels mit sich allein scheint er eigentlich zufrieden. Er macht den Eindruck, als ob er alleingelassen werden möchte. Seine Gefühlslage ist undurchsichtig.
"Es ist gefällt mir hier sehr gut, ich wohne gerne in dieser Gruppe, alle sind meistens nett und freundlich mit mir"	Diese Person ist dem Beobachter sehr offen und kommunikativ begegnet, sie erscheint initiativ und kann vergleichsweise differenziert auf Fragen eingehen oder Sachverhalte erklären. Eine fröhliche und positiv eingestellte Frau, die motiviert ihr Muskeltraining absolviert, Kurse besucht, aktiv am Leben im Dörfli teilnimmt und sich an vielen Dingen des Lebens erfreut. Sicherlich tragen ihre Hilfsbereitschaft, Ihre Initiative und die positive Grundeinstellung zum allgemeinen Wohlbefinden in der Gruppe bei. Die Frau hat den Beobachter mit allen möglichen und unmöglichen Fragen bombardiert. Am Ende des Tages ist sie in der bequemen Polstergruppe mit einer Nachrichtensendung eingeschlafen. Auch diese Bewohnerin strahlt Wohlbefinden, Zufriedenheit und Freude aus. Ihre Aussage ist selbsterklärend.

Abbildung 33: Shadowing / Wohlbefinden und Wohnsituation

**Fazit:** Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass sich die Bewohner/-innen in diesen Räumen sehr wohl zu fühlen scheinen. Es herrscht eine angenehm ruhige, freundliche und phasenweise sehr lebendige Atmosphäre.

Der hohe Komfort und die sehr zweckdienliche Infrastruktur wirken sich sicherlich auf die allgemeine Zufriedenheit aus.



### 4.3.2 Interaktions-, Kommunikations- und Verhaltensformen der Betreuungspersonen im Umgang mit den Gruppenmitgliedern

Beobachtungen	Interpretationen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine Begleiterin streichelt einem Bewohner zur Begrüssung über den Kopf.</li> <li>- Eine Begleiterin geht in den oberen Stock um einen Bewohner zu wecken. Ein anderer Bewohner begegnet ihr im Gang, legt ihr die Arme um den Hals und küsst sie auf die Wange und sagt: "Ich wünsche dir einen guten Morgen". Die Begleiterin erwidert die Umarmung und streichelt über die Schulter des Bewohners.</li> </ul>	<p>Die Betreuerin pflegt einen liebevollen Umgang mit den Bewohner/-innen.</p> <p>Sie begegnet den einzelnen Personen der Gruppe mit Respekt, Takt und Freundlichkeit.</p>
<p>Die Begleiterin fragt die Frau, welche das Geschirr fürs Morgenessen bereitstellt: "Brauchst du Unterstützung?" Die Bewohnerin antwortet: "Nein, es geht schon." – "Dann kann ich dich machen lassen?" – "Ja. Es geht."</p>	<p>Die Betreuerin unterstützt die Bewohner/-innen in angemessenem Masse in ihrer Selbstverantwortung. Wo konkrete Hilfe gefragt ist, wird diese angeboten, aber nicht aufgedrängt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Möchtest du mit der neuen Maschine Brot schneiden?" Nach einer Pause: "Gehst du Brot schneiden?"</li> <li>- "Ist das für alle o.k.?"</li> <li>- "Ist das für dich in Ordnung so?"</li> <li>- "Wer möchte noch etwas sagen?"</li> </ul>	<p>In der Kommunikation der Betreuerinnen kann eine klare Orientierung an Fragestrategien festgestellt werden. Die Fragen werden einfach, kurz, wertfrei und verständlich formuliert.</p>
<p>Die Betreuerin bespricht mit der Gruppe den Wochenkochplan, die Personen melden sich, jede und jeder ist aufgefordert einen Menüvorschlag zu machen. Eine Person sagt lange nichts. Betreuerin: "Was möchtest du essen?" – nach 40s Pause: "Es würde mich freuen, wenn du einen Wunsch äussern könntest" (nochmals 20 – 30 s Pause) "Wurstsalat" – "Ich finde das eine gute Idee" – (Es scheinen nicht alle Bewohner einverstanden zu sein.) "Wie machen wir das jetzt mit dem Wurstsalat? Sollen wir abstimmen? Ich würde empfehlen, dass wir darüber abstimmen." Es wird abgestimmt.</p>	<p>Die Betreuerin ist enorm geduldig und hält konsequent an ihrer Fragestrategie fest. Entscheidungen, welche die Gruppe betreffen, werden mit allen beteiligten diskutiert und demokratisch entschieden.</p> <p>Das ausdauernde Festhalten an der Fragetechnik gekoppelt mit ermutigenden Ich-Botschaften entspricht den kriterialen Empfehlungen des WKS-Modell hinsichtlich Kommunikation und Interaktion sehr gut.</p> <p>Offensichtlich hat die Betreuerin auch das Prinzip des aktiven Zuhörens gut internalisiert. Nonverbale Signale (Zunicken, anlächeln, etc.), minimal kurze Impulse und Paraphrasierungen ermutigen die sprechende Person zur Fortsetzung der Meinungsäusserung.</p> <p>Zwei Personen der Gruppe könnten durch die eigentlich tadellose und taktische Anwendungsform der Kommunikation allenfalls überfordert sein. Sie reagieren kaum auf die Fragen, beziehen keine Stellung und äussern sich nur nachdem sie mehrfach aufgefordert werden.</p>
<p>Die Begleiterin führt den geschwächten, auf intensivierte Hilfe angewiesenen Bewohner, die Treppe hinunter in den Aufenthaltsraum. Dort sieht er seine frisch gewaschene Wäsche. Er möchte die Wäsche in seinem Zimmer im oberen Stock in den Schrank legen. Die Begleiterin: "Möchtest du jetzt nicht lieber etwas essen?" – Bewohner: "Nein." – Begleiterin: "Aber schau, die anderen sind auch schon alle da, willst du nicht deine Wäsche nachher hinauftragen?" – "Nein." Begleiterin: "Ich würde es aber besser finden, du hast noch viel Zeit dafür, das ist doch anstrengend." – "Nein." Die Begleiterin hilft dem Bewohner, die Wäsche unter den Arm zu klemmen und führt ihn wieder die Treppe hoch. Etwa 10 Minuten später erscheinen die beiden im Aufenthaltsraum.</p>	<p>In dieser Situation besteht ein Interessenskonflikt zwischen dem Bewohner und der Begleiterin. Mit Suggestivfragen und mit einer Ich-Botschaft versucht die Begleiterin den Willen zu steuern. Weil dies in der gegebenen Situation nicht gelingt, lenkt sie ein und geht den anstrengenden Weg bzw. beugt sich dem Willen des Bewohners.</p>
<p>Eine Person packt den Essensplan und das Schreibzeug und wirft es auf den Boden. Die Begleiterin reagiert: "Ich lese das jetzt nicht auf. Lies du bitte die Dinge auf, die du weggeworfen hast. Das ist deine Aufgabe."</p>	<p>Die Begleiterin deklariert klar und verständlich, dass sie die Aversion der Person nicht toleriert.</p> <p>Der Kommentar erfolgt durch eine die persönliche Enttäuschung ausdrückende Ich-Botschaft und eine nicht-</p>

Beobachtungen	Interpretationen
Eine Mitbewohnerin steht auf und legt den Plan und den Kugelschreiber zurück auf den Tisch. Begleiterin: "Danke."	direktive Handlungsaufforderung. Das den Konflikt entspannende Verhalten der Mitbewohnerin wird positiv verstärkt.

**Fazit:** Insgesamt zeigen die beobachteten Betreuerinnen eine sehr wertschätzende Haltung den begleiteten Personen gegenüber, begegnen ihnen mit Respekt und Verständnis. Die Betreuerinnen orientieren sich permanent und in hohem Masse an den Prinzipien erfolgreicher Kommunikation.

### 4.3.3 Interaktions- und Verhaltensformen unter der Bewohner/-innen

Beobachtung	Interpretationen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine Bewohnerin ruft aus der Küche in den Aufenthaltsraum: "Wollt ihr auch einen Kaffee, ich mache grad Kaffee!"</li> <li>- Eine Bewohnerin führt einen Mitbewohner an den Tisch und bietet ihm den freien Stuhl an. Die Bewohnerin geht ganz nahe an sein Gesicht und fragt: „Geht es dir besser?“</li> <li>- Fünf Personen warten ca. 10 Minuten auf einen Mitbewohner bevor sie gemeinsam zu den Arbeitswerkstätten gehen.</li> </ul>	<p>Es scheint für die Bewohner/-innen selbstverständlich, einander zu unterstützen und Angebote zu machen. Der Umgang unter den Gruppenmitgliedern ist familiär. Sie kümmern sich umeinander und sind besorgt für das Wohlergehen aller.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine Person kommt beim Morgenessen nach mehrmaliger Aufforderung der anderen Gruppenmitglieder an den Esstisch. Nachdem er seinen Kaffee getrunken hat, wirft er die "Cantadou-Schachtel" quer über den Tisch und auf den Boden. Eine Mitbewohnerin hebt die Schachtel auf und legt sie zurück auf den Tisch. Zwei Minuten später hat die Person die Schachtel wieder in den Händen und wirft sie erneut über den Tisch, der Schachteldeckel und eine Papierserviette folgen unmittelbar. Eine Mitbewohnerin ruft: "Hör jetzt auf, das ist doch blöd!" Eine neben der 'fehlbaren' Person sitzende Bewohnerin packt sie an der Nase: "Lueg!!!" - Nun fliegt die Butterschachtel. "Nei, jetzt ist fertig!!!"</li> <li>- Die gleiche Person betrachtet die Puzzleteile des Indianerpuzzles und dreht zwei Puzzleteile in alle Richtungen. Er sitzt ca. zwei Stunden vor seinem 'Indianerpuzzle'. Einziger Unterbruch ist ein Gang zur Küche, wo er sich ein Joghurt holt und vor dem Puzzle isst. Die angebotene Hilfe durch die Begleiterin quittiert er kurz mit (sinngemäss): "Es geht schon".</li> </ul>	<p>Die Gruppe scheint im Sinne der oben stehenden Interpretation interessiert an der Integration des Mitbewohners. Die Interaktionen mit ihm gestalten sich aber schwierig, weil er kaum reagiert und zeitweise aversive Handlungsformen zeigt.</p> <p>Seine leicht destruktiven Verhaltenstendenzen werden von einzelnen Gruppenmitgliedern klar sanktioniert.</p> <p>Die Person nimmt kaum am Gruppenleben teil und bleibt gerne für sich. Die 'autistischen Züge' (?) erschweren den Umgang und die Integration. Die Bewohner/-innen respektieren seine Zurückhaltung.</p>

**Fazit:** Das Zusammenleben in der Gruppe ist geprägt von gegenseitigem Respekt und Akzeptanz. Die Bewohner/-innen schätzen die Unterstützung, welche gemäss den individuellen Kompetenzen von den Mitgliedern in die Gruppe eingebracht werden. Ein ausgeprägtes Harmoniebedürfnis und geteiltes Gemeinschaftsgefühl ist deutlich spürbar.

Auch die beobachtbaren Interaktionen der Gruppe mit der sich selbst enthaltenden Person scheinen empathisch, geduldig, respekt- und verständnisvoll. Die klare Missbilligung des destruktiven Verhaltens spiegelt das Bedürfnis nach kollektiver Einhaltung der Normen im Mikrokosmos der Gruppe.

## Selbst- und Mitbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner

Beobachtungen	Interpretationen
Eine Bewohnerin kocht in der Küche Kaffee, sie erzählt: "Ich mache immer Kaffee. Ich bin zuständig für die Fütterung der Goldfische im Aquarium und am Montag machen wir mit der Werkstatt einen Ausflug, weiss aber nicht wohin und am Samstag heiratet K. und wir sind alle eingeladen und ich gehe auch hin, dann komme ich dann aus der Werkstatt und muss schnell baden und mich umziehen und an die Hochzeit gehen und ich mache auch jeden morgen Kaffee für alle, einmal waren wir im Connyland, das war schön da, im Connyland, willst du auch einen Kaffee, komm ich mache sowieso grad Kaffee, du kannst auch einen Kaffe haben ..."	Die ohne Atempausen erzählende Person ist stolz auf die Verantwortung, die sie wahrnimmt. Sie geniesst die Selbstbestimmung und freut sich über das enorme Angebot des Dörfli, an welchem sie eigeninitiativ teilnimmt.
Die Gruppe bespricht unter der Leitung der Begleiterin den Menuplan für die Woche. Alle Personen sind aufgefordert, ihren Wunsch zu äussern.	Die betreuenden Personen sorgen dafür, dass ein angemessen hohes Mass an Mitbestimmung möglich ist.
Alle haben sich selbständig oder mit der Hilfe einer Mitbewohnerin die Schuhe und die Jacken oder Mäntel angezogen. Der Confitüredeckel sitzt fest. Bewohnerin: "Kannst du mir das Glas öffnen?" – "Versuch es noch einmal, du bist doch eine starke Frau." – Es gelingt.	Die Bewohner/-innen sind in vielen Situationen des Alltags auf sich gestellt und werden ermutigt, kleinere 'Problemsituationen' selbst zu bewältigen. Sehr oft führt dies zu Erfolgserlebnissen, welche das Selbstvertrauen stärken.

**Fazit:** Die Bewohner/-innen werden in ihrer Selbstständigkeit, in der Selbstbestimmung und in ihrer Mitbestimmung angemessen gefördert. Sie wirken gemessen an den je individuellen Behinderungen sehr selbstständig. Das Regelmässige Einholen des Einverständnisses kann als Indikator für umgesetzte Partizipation angesehen werden.

Um die Ergebnisse der Momentaufnahme des 'Shadowings' zu ergänzen und allenfalls zu objektivieren, werden im folgenden Kapitel die Resultate der Beobachtungen von Gruppengesprächen (Bewohnersitzungen) dargestellt.

### 4.4 Qualitative Ergebnisse: Beobachtung der Gruppengespräche

Im Zentrum der Beobachtung stehen drei Gruppengespräche. Die Gruppenleiter wurden vorgängig schriftlich informiert, dass eine regulär durchgeführte Bewohnersitzung beobachtet werden sollte. Die Gruppenleitung wurde angewiesen, in der Sitzung nach eigenem Gutdünken konkret vorgeschlagene Themen und Fragen zu integrieren. In der Gestaltung waren die Gruppenleiter frei. Einziges Kriterium war möglichst hohe Authentizität der Gesprächssituation.

Der Beobachter konnte während der Sitzungen mittels 'nicht-teilnehmender Beobachtung' Kommunikations- und Verhaltensformen protokollieren. Um prozessuale Aspekte zu berücksichtigen werden in den folgenden Unterkapiteln die Beobachtungen in zeitlicher Abfolge chronologisch vorgestellt und interpretiert.

**Rahmenbedingungen: Gruppengespräch 1 / 2**

Nach Absprache mit dem Alltagsgruppenbegleiter fand die erste Beobachtung einer Bewohner/-innensitzung am 29. Oktober 2007 statt. Das zweite Gespräch, welches als logische Weiterführung der ersten Sitzung erfolgte, fand am 5. November 2007 statt. Beide Gespräche wurden vom Gruppenalltagsbegleiter geleitet. Eine Gruppenprozessbegleiterin und acht (Sitzung 1), bzw. neun (Sitzung 2) Bewohner/-innen waren anwesend. Am ersten Gespräch nahmen zwei der acht Gruppenmitglieder nicht teil. Die zweite Sitzung besuchten acht Mitglieder.

**Zielsetzungen und Vorgehen: Gruppengespräch 1**

In der Sitzung sollen die Bewohner/-innen anhand von zwei Bildern Stellung nehmen zum situationalen Rahmen des Abendessens und die aktuelle, selbstbestimmende Form mit der früheren vergleichen. Die Bilder zeigen zwei Esstischanordnungen. Die Aufgabe der Gruppe besteht darin, die eine oder andere Situation (aktuell WKS vs. früher) zu priorisieren bzw. die persönlich bevorzugte 'Esssituation' mit einem Smiley zu kennzeichnen.

Bild 1: Ein grosser Esstisch im Zentrum des Aufenthaltsraums. Dieses Bild impliziert die Situation, wie sie sich vor ca. 1 ½ Jahren darstellte: Alle Bewohner/-innen essen gemeinsam mit allen anwesenden Betreuungspersonen an einem grossen Tisch. Alle im Zusammenhang mit dem Essen stehenden Arbeiten wurden durch das Personal erledigt. Die Bewohner/-innen konnten sich um 18.00 Uhr an den Tisch setzen und nach einem Tischgebet essen.

Bild 2: Zwei kleinere Tische mit je 4 bis 6 Stühlen stehen im Raum. Dieses Bild symbolisiert die aktuelle Situation. Das Personal nimmt nicht am Abendessen teil. Die Bewohner/-innen übernehmen sämtliche Vor- und Nachbereitungsarbeiten in eigener Regie und Verantwortung. Jeder und jede Person entscheidet völlig frei, wann, was, mit wem und wo sie essen möchte.

Die Voraussetzung, dass alle Bewohner/-innen beide Situationen einschätzen können, ist gegeben. Nach einer kurzen Auseinandersetzung mit Reflexion sollen die Bewohner/-innen die Favorisierung mittels Bildzuordnung des Smiley vornehmen.

**Zielsetzungen und Vorgehen: Gruppengespräch 2**

Die zweite Bewohner/-innensitzung dient der Diskussion und Verifizierung der Bevorzugungsentscheidung. Nochmals sollen die Gruppenmitglieder eine Woche später Gelegenheit erhalten, darüber nachzudenken, welche Situation ihnen besser gefällt: Das durch die Begleiter/-innen arrangierte Abendessen mit allen Anwesenden, oder das individuelle, selbstverantwortlich organisierte Essen. Die Bewohner/-innen werden vom Gruppenalltagsbegleiter instruiert und zur Diskussion aufgefordert.

Beobachtungen	Interpretationen
<p>Eine Person kann trotz mehrfacher Aufforderung seitens der Gruppe nicht dazu motiviert werden, an den Sitzungstisch zu kommen. Eine zweite Person sitzt in der Polstergruppe und wirkt nicht ansprechbar.</p>	<p>Entscheidungsfreiheit der Bewohner/-innen wird vom Begleiter und von der Gruppe (mit teilweise bedingter Toleranz) akzeptiert.</p>
<p>Der Alltagsbegleiter begrüsst die Gruppe und den Beobachter zur Bewohnersitzung. Ein Bewohner bemerkt: "Heute ist Winterzeit." Eine Bewohnerin sagt: "Wie geht es eigentlich X?" (X ist eine Mitbewohnerin, welche hospitalisiert werden musste) Die Gruppe spricht durcheinander, es wird gelacht. Der Betreuer bittet nach kurzer Zeit um Aufmerksamkeit und erinnert: "Jetzt ist Bewohnersitzung." Die Gruppe wird ruhig ...</p>	<p>Die Frau drückt ihre Besorgnis um die hospitalisierte Mitbewohnerin aus.  Die (situationsadäquate) Intervention / Reglementierung ist Rollenkonform (Alltagsbegleitung).</p>
<p>Betreuer: "Ist es ok., wenn wir die Sitzung filmen?" Alle sind einverstanden.</p>	<p>Das Einholen des Einverständnisses kann als Indikator für Partizipation und demokratische Entscheidung gedeutet werden.</p>
<p>Der Betreuer legt die beiden Bilder auf den Tisch. Eine Bewohnerin zeigt mit dem Finger auf das linke Bild und sagt: "So ist es früher gewesen, da haben wir noch alle miteinander gegessen."</p>	<p>Das Bild ist aussagekräftig und weckt die gewünschten Erinnerungen. Das Setting stimmt.</p>
<p>Der Betreuer geht kurz auf die beiden Bilder ein und verteilt allen Gruppenmitgliedern einen Smiley.</p>	<p>Die Erläuterung ist knapp und prägnant.</p>
<p>Bewohnerin: "Oh, der ist herzig, dürfen wir den behalten?" Betreuer (ambivalent): "Das werden wir später sehen. Zuerst brauchen wir ihn für etwas anderes."</p>	<p>Nonverbaler Ausdruck und Aussage sind wenig kongruent. Leichte Verunsicherung.</p>
<p>Der Betreuer formuliert den Auftrag und fragt nach: "Haben alle verstanden?" – keine Reaktion "Wissen jetzt alle, was sie zu tun haben?" – "Ja." "Wer nicht verstanden hat, soll bitte fragen."</p>	<p>Die Anweisung erfolgt einfach, klar, strukturiert, redundant und verständlich. Mehrfaches Nachfragen als Vergewisserung.</p>
<p>Der Betreuer erklärt, dass er jetzt den Raum verlassen werde und dass während der Zuordnungsaufgabe die Prozessbegleiterin zur Verfügung stehen würde. Er fragt, wie viel Zeit für die Aufgabe benötigt wird. Die Gruppe einigt sich auf 20 Minuten.</p>	<p>Klare und sinnvolle Trennung zwischen Alltags- und Prozessbegleitung.  Gruppen-Selbstbestimmung bezüglich Zeitaufwand.</p>
<p>Der Alltagsbegleiter verlässt den Raum. Die Gruppe erhebt sich und formiert sich im Halbkreis vor der Pinwand. Die Prozessbegleiterin betritt den Raum. Nach einer kurzen Irritation infolge der plötzlichen Anwesenheit der Prozessbegleiterin beginnen die Bewohner/-innen den Smiley zum entsprechenden Bild an die Wand zu stecken. Nachdem eine Bewohnerin den Anfang macht, entscheiden sich die anderen sehr schnell. Die Aktion dauert drei Minuten.</p>	<p>Inwiefern gruppenspezifische Konformitätseffekte eine Rolle spielen, kann nicht interpretiert werden. Die Entscheidungsfindung fällt leicht. Der Zeitaspekt kann von der Gruppe nicht eingeschätzt werden.</p>
<p>Eine vorerst unentschiedene Person fragt ihre Kollegin (diejenige, welche zuerst die Initiative ergriffen hat): "Wohin soll ich jetzt meinen Smiley hängen?" – "Das musst du selber wissen." ... Resultat: 5 Personen favorisieren die 'alte', betreuerzentrierte Situation. Eine Person bevorzugt die aktuelle, selbstbestimmende Situation.</p>	<p>Selbstverantwortung wird auch in der Interaktion zwischen den Bewohner/-innen gefördert.  Interpretationen über die Hintergründe des Resultats wären spekulativ.</p>
<p>Die Prozessbegleiterin wurde nicht konsultiert. Sie geht wieder hinaus. Der Alltagsbegleiter kommt zurück.</p>	<p>Klare Funktionstrennung zwischen Alltags- und Prozessbegleitung.</p>

Beobachtungen	Interpretationen
Der Betreuer lässt sich in einer kurzen Analyse bestätigen, dass die Entscheidungen eigenständig gefallen sind und nimmt das Resultat zur Kenntnis. Er schliesst die Sitzung, indem er der Gruppe versichert, dass dieses Thema nochmals zur Sprache komme bzw. dass er die Bewohner/-innen nochmals darauf ansprechen werde.	Die Meinung der Gruppe wird ernst genommen, vorläufig nicht hinterfragt. Eine Nachbearbeitung wird in Aussicht gestellt. Es bleibt unklar, wie diese aussehen soll.
Im an diese Sitzung anschliessenden Gespräch mit dem Beobachter äussert der Betreuer sein Erstaunen über das klare Resultat.	Nach Einschätzung des Alltagsbegleiters hätte das Resultat mindestens ausgeglichener ausfallen können. Erste Argumentationsversuche sind hypothetisch.

Tabelle 1: Gruppengespräch 1

### Beobachtung des Gruppengesprächs 2

In der Zwischenzeit haben die bei der ersten Sitzung nicht Anwesenden ebenfalls einen Smiley zugeordnet.

Das neue Resultat:

7 Stimmen für das "Vor-WKS-Modell"

1 Stimme für individualisierte Essen "WKS-Modell"

Beobachtungen	Interpretationen
Die Bewohner/-innen warten sehr geduldig bis das letzte Gruppenmitglied am Tisch sitzt. Alltagsbegleiter: "Ist es ok, wenn wir wieder filmen?" Eine Bewohnerin äussert sich kritisch und meint: "Es ist halt nicht das Gleiche." "Du musst dich wohl fühlen." – "Ja, mir ist es egal, aber eigentlich wäre es mir lieber, wenn ich nicht gefilmt werde." Die Kamera wird abgestellt.	In der Entscheidung wird zwischen Mehrheits- und Konsensentscheiden sinnvoll differenziert. Personenschutz und Wohlbefinden werden zweckgebundenen Interessen der Betreuung übergeordnet. Einzelmeinungen werden respektiert.
Der Begleiter eröffnet die Sitzung, begrüsst die Teilnehmenden und erinnert an die letzte Sitzung. Er weist die Gruppe an, das Resultat zu diskutieren.	Die Einleitung erfolgt sensibel und zielorientiert. Die Sprache ist einfach und klar.
Eine Bewohnerin: "Was heisst diskutieren? Können wir das?" Der Begleiter: "Sprecht miteinander über das Resultat."	Der Begleiter ignoriert den Selbstzweifel und vereinfacht die Instruktion. Die Ermutigung gelingt. Die Anweisung ist jetzt direktiv und erleichtert den Einstieg.
Eine Bewohnerin: "Das ist ja einfach, wir sprechen jetzt einfach nochmals über das Resultat."	
Der Begleiter: "Ich gehe jetzt hinaus und ihr diskutiert das Resultat. Wenn ihr fertig seid, kann mich jemand holen. Die Prozessbegleiterin kann euch helfen, wenn ihr nicht weiter kommt oder Fragen habt." (Geht aus dem Raum)	Die Trennung der Rollen Alltags- und Prozessbegleitung wird systematisch eingehalten.
Eine Bewohnerin übernimmt die Moderation und fragt jede Person einzeln, ob sie den Smiley heute identisch zuordnen würden. Alle bestätigen ihre Favorisierung, z.B.: "Ja, ich möchte, dass wir wieder gemeinsam essen." Oder: "Ja, mein Smiley steht bei 'früher', das stimmt so."	Die Gruppe wählt einen sehr einfachen und zugleich effizienten Weg. Eine Begründung der Wahl wurde bis zum jetzigen Zeitpunkt nicht gefordert.
Nachdem alle mit einem Satz (oder mit "Ja") geantwortet haben, holt eine Bewohnerin den Betreuer zurück.	Eine argumentative Differenzierung findet nicht statt. Die Gruppe ist der Ansicht, die Aufgabe gelöst zu haben.
Der Betreuer sagt: "Ihr seid also mehrheitlich für die 'alte Variante'? Gibt es einen Grund dafür?"	Der Betreuer lässt sich seine Verwunderung (Mimik, Blick) nicht anmerken, fasst knapp zusammen.

Beobachtungen	Interpretationen
Eine Bewohnerin: "Man hat einfach mehr Platz."	Eine ganz triviale Begründung muss für den Moment genügen. Eine weitere Differenzierung wird nicht angeregt. Gründe für den klaren Entscheid bleiben weiterhin ungeklärt.
Der Begleiter beendet die Sitzung und fragt: "Möchte jemand das Resultat aufschreiben?" Eine Bewohnerin meldet sich: "Ja ich mache das schon, aber ich kann ja nicht schreiben." Begleiter: "Ich kann dir ja helfen." Bewohnerin: "Ja, ist gut, ich schreibe es auf – mit dir."	Die kurze Sitzung reproduziert das Ergebnis des ersten Gesprächs. Ermutigung, Unterstützung gelten als Grundprinzip der Interaktionen. Die Aufgabenstellung für die freiwillig helfende Frau ist förderorientiert und zugleich fordernd.

Tabelle 2: Gruppengespräch 2

**Fazit:** Die Beobachtungsergebnisse der Gruppengespräche 1 und 2 bestätigen die bereits unter Kapitel 4.2 festgehaltenen Resultate.

Über die Hintergründe des Ausgangs der Abstimmung lässt sich zum jetzigen Zeitpunkt nur spekulieren.

Das an die Sitzung anschliessende Gespräch mit dem Gruppenalltagsbegleiter lässt folgende Vermutungen und Interpretationsansätze zu:

- Die Bewohner/-innen möchten gerne wieder mit dem Personal zusammen essen.
- Die Bewohner/-innen schätzen es, wenn sie "bedient" werden, bzw. die mit der Vor- und Zubereitung des Essens verbundenen Arbeiten vom Personal erledigt werden.
- Die Bewohner/-innen schätzen das Ritual des gemeinsamen Essens, weil es einen strukturierenden und verbindlichen Rahmen bietet. Das allgemeine Gemeinschaftsgefühl und der Gruppenbezug werden im Ritual nochmals erlebbar. Eine mögliche Isolierungstendenz einzelner Personen wäre reduziert.
- Die Bewohner/-innen bevorzugen die sich ergebenden Platzverhältnisse im Raum. Der grosse Esstisch für alle bedeutet, dass die hintere (östliche) Ecke frei wird und optisch 'mehr Raum' vorhanden ist.
- Die Bewohner/-innen 'romantisieren' die Vergangenheit. Das gemeinsame Essen ist Teil der positiv erinnerten, vermeintlich besseren früheren Zeit.

Schade ist, dass die Gruppe nicht weiter zur Differenzierung der Entscheidungsmotive aufgefordert wurde. Der Beobachter hätte der Gruppe eine reflexive Entscheidungsdiskussion zugetraut. Das Begleitungsteam der Gruppe wird sich mit dem Resultat auseinandersetzen müssen und in Absprache mit den Bewohner/-innen eine Lösung finden. Weil sich mit den Beobachtungen eine konsequente Orientierung an den Selbst- und Mitbestimmungsvorgaben des WKS-Konzepts bestätigen lässt, wird sich nach einer Phase der gemeinsamen Abwägung diverser Argumente eine mindestens minimale Modifikation der 'Esssituation' aufdrängen.

## 4.5 Qualitative Ergebnisse: Beobachtung Gruppengespräch 3

### Rahmenbedingungen: Gruppengespräch 3

Die dritte beobachtete Bewohner/-innensitzung einer anderen Gruppe des Dörfli fand am 6. November 2007 statt. Anwesend waren der zuständige Alltagsbegleiter, der Prozessbegleiter und acht Bewohner/-innen.

Als der Beobachter eintrifft, wird er sehr herzlich empfangen. Die offene Haltung und die Kontaktfreudigkeit der Bewohner/-innen sind beeindruckend. Der schnell entstehende Eindruck, dass diese Gruppe in Relation zur zuerst besuchten insgesamt über ein erheblich höheres Potenzial an kognitiven Fähigkeiten verfügt, bestätigt sich im vorbereitenden Kurzgespräch mit dem Alltagsbegleiter. Vor Sitzungsbeginn sassen die Bewohner/-innen in der einladenden Polstergruppe und diskutieren angeregt. Zwei Personen räumten die Küche auf. Ca. 45 Minuten nach der abgemachten Sitzungszeit fanden sich alle Bewohner am zentralen Tisch im Aufenthaltsraum ein.

### Zielsetzungen und Vorgehen: Gruppengespräch 3

Ausgangslage: Ein Bewohner der Gruppe geht regelmässig nach Hause oder in den Ausgang. An den Tagen seiner abendlichen Abwesenheit kann er seine per 'Ämtliplan' verpflichtende Verantwortung nicht übernehmen. In der Folge erledigen die Mitbewohner/-innen regelmässig seine Aufgaben. Einige der betroffenen Gruppenmitglieder fühlen sich deswegen ausgenutzt und ungerecht behandelt.

Den beiden Gruppenbegleitern ist es ein Anliegen, die sich zunehmend auf das Klima auswirkende Konfliktsituation zu beheben. Die anstehende Bewohner/-innensitzung bietet die Plattform für das problemzentrierte Konfliktgespräch. Deklariertes Ziel der Gruppenbegleiter ist die Einführung eines alternativen 'Ämtlissystems'. Das neue System soll ermöglichen, dass einerseits der häufig abwesende Bewohner ohne schlechtes Gewissen seine Exkursionen geniessen kann und andererseits die Mitbewohner von der stellvertretenden Pflichtübernahme befreit werden. Die Begleiter stellen den Bewohner/-innen zwei neue Varianten der Ämterorganisation vor. Die Gruppe muss sich für eine Variante entscheiden.

### Aktuelle Organisation:

Jede Woche übernehmen die Gruppenmitglieder ein anderes Amt. Die Zuteilung ist verbindlich und die Bewohner/-innen sind verpflichtet, die Aufgabe an jedem Tag der Woche verantwortungsvoll zu erfüllen.

Beispiel: Die Bewohnerin K. ist diese Woche täglich für das Decken des Esstischs zuständig, nächste Woche spült sie das Geschirr und übernächste Woche bereitet sie den Morgenkaffee /-tee zu.



Variante 1: Die Ämter werden nach Wahl für eine gewisse Zeit (noch unbestimmt) fix zugeteilt. Der Bewohner X, welcher regelmässig abends weg geht, müsste ein Amt wählen, welches nicht täglich erfüllt werden muss oder eher am Vormittag erfüllt werden kann.

Beispiel: Die Bewohnerin K. wählt das Amt "Staubsaugen". Für die abgemachte Zeit (z.B. 1 Monat) ist sie verpflichtet, die Gemeinschaftsräume sauber zu halten.

Variante 2: Jeweils zwei Personen übernehmen zwei Ämter an bestimmten Wochentagen. Für den Rest der Woche sind sie von Amtspflichten befreit.

Beispiel: Die Bewohnerin K. übernimmt zusammen mit Bewohner W. am Dienstag und am Donnerstag das "Tischdecken" und das "Abwaschen des Geschirrs". An den anderen Tagen wird die Aufgabe von den Mitbewohner/-innen erledigt.

Das rund 80 Minuten dauernde Gruppengespräch wird wieder sequentiell analysiert. Es werden evaluationsrelevante Sequenzen ausgewählt und interpretiert.

### Beobachtung des Gruppengesprächs 3

Beobachtungen	Interpretationen
Der Alltagsgruppenbegleiter begrüsst die Teilnehmenden zur Sitzung. Mehrere Bewohner/-innen sind in Seitengespräche vertieft. Der Betreuer wartet einen Moment und sagt: "Ich danke für eure Aufmerksamkeit, die Sitzung ist eröffnet."	Die Bitte um Aufmerksamkeit wirkt. Die mit leicht erhobener Stimme gesendete Ich-Botschaft steuert das Verhalten intensionsgemäss.
Betreuer: "Wie geht es? ... Können wir die Sitzung machen? (allgemeines Nicken) ... Gibt es wichtige Fragen oder Anliegen?"	Zwischen den einzelnen Fragen wartet der Betreuer ca. 30 Sekunden, er berücksichtigt die evtl. verzögerte Wahrnehmung einzelner Personen und ermöglicht das Generieren von Antworten. Die zweite Frage wirkt sehr echt. Mitsprache ist ein Grundprinzip. (Wie er reagiert hätte, wenn einzelne oder mehrere Gruppenmitglieder die Sitzung hätten verschieben wollen, weiss man nicht.)
Ein Bewohner: "Es geht mir gut, ...aaaaber, Streit ist hier." Betreuer: "Worum geht es beim Streit?" Bewohner: "Ämtli!" Bewohnerin: "Ringli." (Sie kann aufgrund einer Handverletzung den Fingerring nicht tragen) Betreuer: "Ein Streit ist angesprochen – Streit ist das Thema." X (Bewohner, der seine Ämtlipflichten nicht erfüllen kann): "Es ist ja immer das Gleiche, mag's nicht mehr hören!" (blickt zu Decke, grimassiert)	Der Bewohner erkennt die vom Begleiter beabsichtigte Thematisierung des Streits spontan. Der Alltagsbegleiter lenkt das Gespräch sehr sachlich. Ablenkungen werden im Moment ignoriert.
Der Betreuer erklärt die Situation und weist auf die ungünstige Situation mit der Ämtliplanung hin. Verschiedene Bewohner reden dazwischen. Der Begleiter interveniert: "Wir sind an der Bewohnersitzung." Der Begleiter stellt in Aussicht, dass die Bewohner/-innen nun mit dem Prozessbegleiter zwei mögliche Alternativen zum bestehenden Ämtliplan diskutieren werden. Das Ziel sei, das Problem heute zu klären und sich für eine neue Variante der Aufgabenzuteilung zu entscheiden. Der Gruppenalltagsbegleiter verlässt den Raum.	Der Alltagsbegleiter reglementiert, ohne einzelne Personen zurechtzuweisen. Die Bewohner/-innen haben die Regeln des Gruppengesprächs internalisiert. Die Zielsetzung ist mit einem klaren Auftrag verbunden. Allenfalls könnte eine noch schärfere Trennung der beiden Ebenen zur erhöhten Verständlichkeit beitragen. Die Rollen von Alltags- und Prozessbegleitung sind klar getrennt. Für die Bewohner/-innen ist der Personenwechsel scheinbar normal. Sie sind sich an die Situation gewöhnt und wissen, dass das Personal unterschiedliche Funktionen wahrnimmt.

Beobachtungen	Interpretationen
<p>Der Prozessbegleiter kommt an den Sitzungstisch. Er schildert die Sachlage: "Schaut, das Problem ist, dass X oft in den Ausgang geht und deshalb sein Ämtli nicht gut erfüllen kann. Jeder hier sucht den Fehler beim anderen. X sucht die Schuld bei der Gruppe und die Gruppe sucht den Fehler bei X."</p>	<p>Die Aussagen des Prozessbegleiters könnten zunächst kontraproduktive Effekte produzieren, weil er direkt und einfach verständlich Schuldzuweisungen bezüglich der Fehlerzuschreibung unterstellt.</p>
<p>Der Begleiter fragt die Gruppe: "Was müsste man ändern, dass niemand die Pflichten von X übernehmen muss und X trotzdem ausgehen kann?"</p>	<p>Die Frage induziert den Problemlösungsprozess und beinhaltet implizit die Aufforderung zur gegenseitigen Akzeptanz.</p>
<p>Ein Bewohner schlägt vor: "Zuerst Ämtli, dann Ausgang oder noch besser: X darf einfach nicht mehr so oft ausgehen oder eigentlich sollte er Ausgangsverbot bekommen." Weiter zu X: "Wenn du so weitermachst, gehe ich zu Jürg Kappeler (Präsident des HPV). Er kann dir den Ausgang verbieten. Dann wirst du schon sehen ...."</p>	<p>Der emotional engagierte Bewohner reagiert zunächst anklagend. Offenbar leidet er unter der Situation und sieht die Lösung des Problems in einer Reglementierung. Mit der Drohung versucht er seinem Lösungsansatz zusätzlich Gewicht zu verleihen, dabei setzt er X unter Druck und provoziert Gegenreaktionen. Eine negative Dynamik in der Kommunikation wäre zu erwarten.</p>
<p>Der Betreuer schlichtet: "Das ist eine Drohung - Das Problem ist nicht der Ausgang von X, sondern die Organisation der Ämtli."</p>	<p>Der Prozessbegleiter bezieht klar Stellung. Es gelingt aber nur bedingt, von der Beziehungsebene auf die Sachebene umzulenken.</p>
<p>X reagiert: "Am liebsten würde ich jetzt gerade gehen!" Er beginnt zu weinen. Betreuer: "Das ist aber auch keine Lösung."</p>	<p>X reagiert mit Rückzug. Er scheint der Situation hilflos ausgesetzt. Die Reaktion des Betreuers ist wiederum sehr sachlich und direkt.</p>
<p>Der Betreuer stellt die beiden Lösungsvorschläge vor. Variante 1 wird kurz und knapp erläutert. Die Variante 2 wird differenziert und eingehend erklärt.</p>	<p>Die Präsentation der möglichen Varianten wirkt entspannend und trägt erfolgreich zur Deeskalation in der angespannten Situation bei. Eine Lösung scheint in Reichweite. Die Vermutung, dass die Art der Präsentation der beiden Lösungsvorschläge einen Einfluss auf den Entscheidungsprozess nimmt, liegt nahe. Obschon der Betreuer keine Wertung oder Präferenz offen legt, ist in seiner Darstellung die Favorisierung der zweiten Variante deutlich erkennbar.</p>
<p>Ein Bewohner: "Das ist aber sehr schwierig." Zwei Bewohnerinnen bestätigen die Aussage und nicken heftig.</p>	<p>Die Bewohner bleiben aber vorerst skeptisch, können möglicherweise die Tragweite der in Aussicht stehenden Lösung nicht abschätzen.</p>
<p>Der Betreuer holt die Ämtlikarten (Bildkarten, welche die Tätigkeiten des Amtes abbilden) und spielt beide Varianten mit den Bewohner/-innen durch.</p>	<p>Die gute mediale Veranschaulichung der antizipierbaren Konsequenzen wirken weiter entspannend. Ein zweites Mal wird die Präferenz des Begleiters für die Variante 2 spürbar. Der Begleiter lenkt das Gespräch und führt klar.</p>
<p>Jedes Gruppenmitglied wird aufgefordert, kurz Stellung zu nehmen und die persönliche Meinung wenn möglich zu begründen.</p>	<p>Der Prozess wirkt meinungsbildend und dient der kognitiven Erfassung des komplexen Sachverhalts. In demokratischer Tradition wird nach dem Mehrheitsprinzip entschieden.</p>
<p>Die darauf folgende Abstimmung ergibt das Resultat 5 : 3 für die zweite Variante.</p>	<p>Die Bewohner/-innen akzeptieren das Resultat erstaunlich gelassen. Die drei unterlegenen Frauen wehren sich nicht weiter.</p>
<p>Der Betreuer gratuliert der Gruppe für die gute Auseinandersetzung und die schnelle Entscheidung.</p>	<p>Die positive Verstärkung wirkt zusätzlich entspannend. Die Signale der Wertschätzung werden mit Stolz auf die "eigene Entscheidung" entgegengenommen.</p>
<p>X entschuldigt sich bei der Gruppe und speziell beim Mitbewohner, der das Ausgehverbot vorgeschlagen hat.</p>	<p>Es scheint für X bedeutsam, in der Gruppe Verständnis und Toleranz zu erfahren. Seine Entschuldigung spiegelt das Bedürfnis nach konfliktfreier Interaktion. Er wirkt erleichtert und froh, dass eine auch für ihn befreiende Lösung gefunden werden konnte.</p>
<p>Eine Bewohnerin holt den Gruppenalltagsbegleiter in</p>	<p>Die Bewohnerin ist stolz auf die Gruppenleistung.</p>

Beobachtungen	Interpretationen
den Aufenthaltsraum und verkündet: "Wir haben eine Lösung gefunden."	
Alltagsbegleiter: "Ihr habt euch entschieden? Super!  Wir starten nächste Woche mit dem neuen System versuchsweise für einen Monat."	Das Prinzip der positiven Verstärkung und der wertschätzende Umgang scheint aufgrund der Permanenz typisch und ist gelebtes Programm. Entscheidungen des Personals werden widerstandslos akzeptiert.
Eine Bewohnerin meint: "Ja, wenn die Abwaschmaschine kommt, haben wir keinen Streit mehr."	Die konfliktbezogene Ursachenzuschreibung ist auch nach der Auseinandersetzung individuell.
Der Begleiter fragt nochmals: "Ist die Lösung jetzt gut für euch?" Die Bewohner/-innen nicken. Begleiter: "Wenn es dann nicht passt, können alle in diesem Raum schnell eine Bewohner/-innensitzung einberufen." Die Bewohner/-innen nicken.	Die Gruppenmitglieder sind damit aufgefordert, den demokratischen Entscheid abschliessend zu Bestätigen und von der Mitbestimmung Gebrauch zu machen. Die Atmosphäre ist nun auf beeindruckende Weise völlig gelöst.
Mit Informationen zur Freizeitgestaltung (Auftritte, Markt, Disco, Unterstützung Weihnachtseinkäufe, etc.) wird die Sitzung geschlossen.	
Der Betreuer fragt die Gruppe, ob sie bereit wäre, noch einige weitere Fragen für den Beobachter zu beantworten. Die Gruppe erklärt sich sofort einverstanden.	Die Bewohner/-innen zeigen sich auch nach der intensiven Diskussion sehr ausdauernd. Der positive Ausgang des Gruppengesprächs und die von den Begleitern vermittelte Anerkennung könnte die Motivation für weitere Auseinandersetzungen gestärkt haben.
Der Alltagsbegleiter leitet ein: "Seit eineinhalb Jahren seid ihr von einem anderen Team betreut. Was hat sich seither verändert? Wie gefällt es euch auf der Gruppe?"	Die beiden Fragen sind genügend offen gestellt, könnten evtl. durch eine klarere Trennung je einzeln besser verstanden oder verarbeitet werden.
Ein Bewohner sagt: "Mir gefällt es sehr gut!" Vier weitere Personen äussern sich ebenfalls sehr positiv. Die Anderen nicken. Die Bewohner/-innen lachen schallend. Ein weiterer Bewohner sagt: Ich finde es gut so." Betreuer: "Was findest du gut?" Bewohner: "Der Begleiterwechsel ist gut." Bewohner X: "Mir gefällt es auch gut. Ich kann mehr im Ausgang hocken und habe viel mehr Freiheiten."	Die Bewohner/-innen fühlen sich wohl und sind mit den personellen Bedingungen grundsätzlich sehr zufrieden.
Eine Bewohnerin: "Ich gehe mehr spazieren als früher." Andere Bewohnerin: "Ich bin selbstständiger geworden. Die Haushaltsförderung ist gut für mich." Bewohner: "Ich möchte noch mehr Förderung! Zeig mir mal, wie ich mein Handy aufladen kann." Bewohner: "Wann kann ich eigentlich wieder an den Computer?"	Die Bewohner/-innen schätzen die gewonnen Freiheiten und die Unterstützung zur Erlangung zusätzlicher Selbstständigkeit. Die spontane Erkenntnis bezüglich erhöhter Selbstständigkeit spricht für sich. Die Selbst- und Mitbestimmung kann gelebt werden, fördert das Selbstvertrauen und bietet willkommene Erfahrungserweiterungen. Die Gruppenmitglieder stellen berechnete Forderungen und können erleben, dass sie diesbezüglich auch ernst genommen werden.
Der Prozessbetreuer verspricht, dass im kommenden Jahr wieder mehr "individuelle Förderung" möglich ist.	Die personellen Ressourcen sind phasenweise begrenzt, so dass vereinzelt konkrete Bedürfnisse auf einen späteren Zeitpunkt versprochen werden müssen.
Bewohner: "Es ist anders auf der Gruppe als früher. Das Kochen ist anders. Es ist lustiger. Wir haben ein neues Sofa, ein neues rotes Sofa, einen neuen Tisch, einen neuen Teppich. Das neue Sofa ist sehr schön!" Die Bewohner lachen laut. Bewohnerin: "Wir können alles selber einrichten! Das Sofa haben wir bei "Otto" in Arbon geholt. Das war schön. Wir wollten zwar ein blaues Sofa, aber das rote hier ist jetzt doch schöner." Bewohner: "Das Sofa gefällt mir sehr gut und es ist	Die Bewohner/-innen realisieren die Veränderungen und werten diese positiv.  Die im WKS-Konzept programmatisch geforderte Selbst- und Mitbestimmung haben hier bedeutend zu individuellen Kompetenzerweiterungen und zur positiven Beeinflussung der individuellen Selbstkonzepte beigetragen.

Beobachtungen	Interpretationen
bequem."	
Die Gruppe löst sich auf. Fünf Personen der Gruppe zeigen dem Beobachter ihr Zimmer.	In jedem Zimmer hat sich dem Beobachter ein Mikrokosmos von Individualität und biografischen Fragmenten geöffnet, welche hier keiner Interpretation bedürfen.

Tabelle 3: Gruppengespräch 3

**Fazit:** Die Trennung in Alltags- und Prozessbegleitung wird systematisch und konsequent angestrebt. Dies gelingt offenbar trotz der Tatsache, dass viele Betreuungspersonen in verschiedenen Funktionen agieren und z.B. für die Prozessbegleitung einer Gruppe zuständig und zugleich als Alltagsbegleiter/-in für einzelne Personen verantwortlich sind. Das Potential für kurzzeitige 'interne Rollenkonflikte' ist infolge möglicher Überlagerungen in der Doppelfunktion vorhanden. Für die Bewohner/-innen ist der Begleiterwechsel in bestimmten Situationen scheinbar normal. Sie sind sich an die Situation gewöhnt und wissen, dass das Personal unterschiedliche Funktionen wahrnimmt.

Die Grundprinzipien des WKS-Modell sind vom Personal internalisiert und werden auf hohem Niveau konsequent umgesetzt.

Die Bewohner/-innen werden durch die Prozessbegleitung in ihrer Selbstbestimmung gefördert, zur kritischen Reflexion ermutigt und im Prozess der Übernahme von zunehmender Selbstverantwortung unterstützt. Neue Freiheiten und gewonnene Selbstständigkeit werden von den Bewohner/-innen wahrgenommen. Die Förderangebote werden gut genutzt und positiv eingeschätzt. Eine Erweiterung des individuell spezifischen Angebots wäre aus Sicht der Bewohner/-innen wünschenswert.

Gezielte Individualisierungsversuche im Alltag sind deutlich erkennbar, bedeuten aber aufgrund der gegebenen Heterogenität eine Herausforderung (Gruppe 1). Einfache Problemstellungen können für einzelne Bewohner/-innen erhebliche Verständnisschwierigkeiten darstellen und evtl. eine kognitive Überforderung bedeuten. Andere Gruppenmitglieder sind mit der gleichen Aufgabe tendenziell unterfordert. Sie wären fähig, die Hintergründe der persönlichen Entscheidung zu reflektieren. Der Alltagsbetreuer nimmt Reglementierungsfunktionen wahr. Seine Anweisungen sind einfach, klar und für alle verständlich. Sie werden akzeptiert und eingehalten.

Das Gesprächsklima ist geprägt von gegenseitiger Akzeptanz und Verständnisbereitschaft aller Beteiligten. Die Grundlagen für gelingende Kommunikation werden vom Personal (bei sieben Personen beobachtet) durchgängig angewendet. Vereinzelt könnten die Gesprächsstrategien noch optimiert werden. Konfliktsituationen können mittels Differenzierung von Beziehungs- und Sachebene erfolgreich deeskaliert werden. Dies spiegelt praxisrelevant eingesetzte Kommunikationskompetenz, gelebte Empathie und hohe Wertschätzung.

## 5 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

### 5.1 Betriebsklima im „Dörfli“

**Das Dörfli hat ein positives und förderliches Betriebsklima, in dem sich alle Beteiligten wohl fühlen.**

#### Stärken

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Das Klima im Dörfli und Umgang untereinander werden von allen Beteiligten als sehr positiv eingeschätzt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Lebensraum Dörfli</li> <li>- Offene Antworten Eltern</li> <li>- Gespräche Partner</li> <li>- Beobachtungen / Shadowing</li> </ul>
Die Bewohner/-innen fühlen sich wohl, sind zufrieden und schätzen das positive Klima im Dörfli	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtungen / Shadowing</li> <li>- Gruppengespräche</li> </ul>
Das Zusammenleben in der Gruppe ist geprägt von gegenseitiger Unterstützung und einem ausgeprägten Gemeinschaftsgefühl.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtung / Shadowing</li> <li>- Gruppengespräche</li> </ul>
Die Infrastrukturen und Einrichtungen sind benutzerfreundlich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtung</li> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Anlage</li> </ul>
Der Umgang und die Zusammenarbeit im Team sind gut.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Umgang und Zusammenarbeit</li> <li>- Beobachtung</li> </ul>
Das Team ist entwicklungsfähig und innovationsbereit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Entwicklung</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
Die Leitung unterstützt das Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Leitung</li> </ul>
Die Leitsätze des HPV sind bekannt und werden im Alltag gelebt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Leitbild</li> <li>- Gespräche Partner</li> <li>- Beobachtung / Shadowing</li> </ul>

#### Optimierungsmöglichkeiten

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Der Umgang mit Kritik im Team wird im Vergleich zur sonst positiven Bewertung der Kommunikation untereinander tiefer beurteilt.	

#### Empfehlungen

Qualitätssicherung: Ein gutes Betriebsklima ist die Basis und Voraussetzung für die Qualität der Arbeit. Die Leitung und alle Beteiligten sollten sich auch weiterhin darum bemühen, das hohe Niveau der Identifikation und Zufriedenheit zu erhalten. Hinweise auf eine Verbesserung der Kritikfähigkeit sollten aufgegriffen werden. Allfällige Konflikte in den Gruppen sollten weiterhin schnell thematisiert werden, um einer möglichen Eskalation frühzeitig entgegenzuwirken.

## 5.2 Konzept und Einführung im HPV

**Das Betreuungsmodell WKS ist ein an den HPV angepasstes und erfolgreiches Konzept.**

### Stärken

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
WKS passt zur Philosophie des HPV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentenanalyse</li> <li>- Fragebogen Personal: Beurteilung Leitsätze</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
WKS wird durch alle Beteiligten positiv eingeschätzt und erlebt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Zielsetzungen, Grundlagen</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
Das Personal vertraut in das WKS-Modell	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal: Vertrauen</li> </ul>
Die Leitung des HPV trägt das WKS-Modell vollumfänglich mit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal: Leitung</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
Die Rahmenbedingungen für das Modell sind gegeben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal: Rahmenbedingungen</li> </ul>
Das Konzept trägt zur Förderung der Selbstbestimmung der Bewohner/-innen bei.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Wirkungen</li> <li>- Gespräche Partner</li> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Gruppengespräche</li> </ul>
Das Konzept erlaubt die individuelle Verantwortungsübergabe und Förderung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Selbstbestimmung</li> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Gruppengespräche</li> </ul>
Eltern und Verantwortliche erleben WKS als eine gute Sache.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Eltern: Selbstbestimmung</li> <li>- Offene Antworten Eltern</li> </ul>
WKS trägt zur Qualitätssteigerung der Betreuungsarbeit bei.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal: Zielsetzungen</li> <li>- Offene Antworten Personal</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
Das Förderangebot wird von den Bewohnern/-innen geschätzt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gruppengespräche</li> <li>- Beobachtungen</li> </ul>

### Optimierungsmöglichkeiten

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Die Partizipation bei der Erarbeitung und vor allem bei der Weiterentwicklung des Konzepts wird als mangelhaft erlebt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal, : Partizipation bei der Erarbeitung</li> </ul>
Das Therapieangebot wird als kaum genügend eingeschätzt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal: Rahmenbedingungen</li> </ul>
Individuelle Förderangebote werden von den Bewohnern/-innen vermehrt gewünscht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gruppengespräche</li> </ul>

## Empfehlungen

Der nachhaltige Erfolg eines Konzepts wird wesentlich dadurch mitbestimmt, inwieweit die aktiv beteiligten es als „ihr“ Konzept erleben. Eine Erhöhung der Partizipation des Personals bei der weiteren Konzeptentwicklung scheint unumgänglich.  
Therapie- und individuelle Förderangebote könnten konzeptorientiert ausgebaut werden.  
Evtl. macht eine Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen Sinn.

## 5.3 Wirkung des Modells

**Eine konsequente Umsetzung des WKS-Modells findet auf hohem Niveau statt und zeigt die erwarteten Wirkungen bezüglich Selbständigkeit der Bewohner/-innen.**

### Stärken

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Die Bewohner/-innen werden in ihrer Selbst-/ Mitbestimmung angemessen gefördert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtung / Shadowing</li> <li>- Gruppengespräche</li> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Wirkungen</li> </ul>
Das Personal pflegt einen den Prinzipien des WKS entsprechenden Umgang mit den Bewohnern/-innen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Shadowing</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
Die Bewohner/-innen erleben eine Zunahme der Selbstverantwortung und Selbständigkeit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtungen / Shadowing</li> <li>- Gruppengespräche</li> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Selbstbestimmung</li> </ul>
Die Bewohner/-innen sind angemessen in die Organisation des Alltags eingebunden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtungen / Shadowing</li> <li>- Gruppengespräche</li> </ul>

### Optimierungsmöglichkeiten

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Bei den sehr heterogenen Gruppenzusammensetzungen besteht die Gefahr, dass nicht genügend auf Bedürfnisse Einzelner eingegangen werden kann.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtungen / Shadowing</li> <li>- Gruppengespräche</li> </ul>

## Empfehlungen

Qualitätssicherung: Die hohen Kompetenzen des Personals in der Projektumsetzung sollen erhalten und durch Wertschätzung weiterhin gefördert werden. Die durch das WKS-Modell implizierte, stark individualisierende Betreuung muss gewährleistet bleiben.

## 5.4 Projektmanagement

Bei weitgehend erfolgreichem Management der Projektumsetzung kommen die Bereiche der Partizipation und der Information deutlich zu kurz.

### Stärken

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Das Management der Schnittstellen wird positiv wahrgenommen.	- Fragebogen Personal, Eltern: Schnittstellen - Gespräche Partner
Die Qualitätssicherung und –entwicklung des WKS finden statt.	- Fragebogen Personal: Q-Sicherung - Gespräche Partner
Eltern fühlen sich ernst genommen und grundsätzlich gut informiert.	- Fragebogen Eltern: Beziehung zu den Eltern - Offene Antworten Eltern
Die für die Projektumsetzung notwendigen Fachressourcen sind vorhanden.	- Fragebogen Personal: Ressourcen

### Optimierungsmöglichkeiten

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Die Entwicklungs- und Umsetzungsschritte sind nicht für alle Beteiligten gleich klar und transparent.	- Fragebogen Personal, Eltern: Projektmanagement - Gespräche Partner - Offene Antworten Personal, Eltern
Die Beteiligten fühlen sich nicht genügend über das Projekt informiert.	- Fragebogen Personal, Eltern: Information - Gespräche Partner
In der Umsetzung werden deutliche Unterschiede unter den Betreuenden erlebt.	- Gespräche Partner - Beobachtungen

### Empfehlungen

Die Nachhaltigkeit eines Projektes wird wesentlich dadurch beeinflusst, inwieweit sich die Beteiligten damit identifizieren, es zu „ihrem“ Projekt machen. Der echten Partizipation in der Projektentwicklung und vor allem einer breiteren Information soll mehr Gewicht beigemessen werden. Dabei ist zu beachten, dass der Erfolg der Kommunikation letztlich durch den Empfänger und nicht den Sender bestimmt wird.



## 5.5 Personen und Haltungen

**Die personalen und sozialen Kompetenzen des Personals sind ausgesprochen hoch.**

### Stärken

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Das Personal trennt gut zwischen den verschiedenen Rollen im WKS-Modell.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtung</li> <li>- Shadowing</li> <li>- Fragebogen Personal, Eltern: Schnittstellen</li> </ul>
Das Personal zeigt eine professionelle Haltung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Eltern: Leitbild</li> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
Die Grundhaltungen/Einstellungen des Personals zu den Betreuten sind positiv und WKS-gerecht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal: Kompetenzen</li> <li>- Beobachtungen</li> </ul>
Die Kompetenzen des Personals für ein modellkonformes Kommunikationsverhalten sind gegeben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Gruppengespräche</li> <li>- Fragebogen Personal: Kompetenzen</li> </ul>
Die Zufriedenheit mit der Tätigkeit und Arbeitsstelle ist sehr hoch.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal: Zufriedenheit</li> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
Weiterbildung findet statt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragebogen Personal: Weiterbildung</li> </ul>

### Optimierungsmöglichkeiten

Schlussfolgerungen	Hinweise/Beobachtungen
Im Umgang mit dem Spannungsfeld „Selbstbestimmung“ versus „klarer Rahmen“ zeigen sich Unterschiede unter den Betreuenden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Gespräche Partner</li> </ul>
Das Potential für kurzzeitige interne Rollenkonflikte ist infolge möglicher Überlagerungen in der Doppelfunktion vorhanden (Prozessbegleitung einer Gruppe und zugleich Alltagsbegleiter/-in für einzelne Personen dieser Gruppe)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beobachtungen</li> <li>- Gruppengespräche</li> </ul>

### Empfehlungen

Qualitätssicherung: Die hohe Professionalität des Personals soll weiterhin durch Weiterbildung sichergestellt werden. Nach Möglichkeit können Doppelrollen (Alltags- und Prozessbegleitung) noch stärker entkoppelt werden.

Eine erhöhte Partizipation in der Projektentwicklung ist auch unter diesem Aspekt förderlich.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Stichprobe Personal.....	10
Abbildung 2: Stichprobe Eltern.....	11
Abbildung 3: Items mit grosser Streuung beim Personal.....	11
Abbildung 4: Items mit grosser Streuung bei den Eltern.....	12
Abbildung 5: Interpretation Mittelwertdarstellung.....	12
Abbildung 6: Lebensraum Dörfli.....	13
Abbildung 7: Anlage.....	13
Abbildung 8: Umgang im Team.....	14
Abbildung 9: Zusammenarbeit.....	14
Abbildung 10: Entwicklung im Team.....	15
Abbildung 11: Leitung.....	15
Abbildung 12: Leitbild.....	16
Abbildung 13: Zielsetzungen, Grundlagen.....	17
Abbildung 14: Partizipation.....	17
Abbildung 15: Rahmenbedingungen.....	18
Abbildung 16: Wirkungen.....	18
Abbildung 17: Selbstbestimmung der Bewohner/-innen.....	19
Abbildung 18: Umsetzung aus Elternsicht.....	20
Abbildung 19: Projektmanagement.....	20
Abbildung 20: Information der Beteiligten.....	21
Abbildung 21: Schnittstellen.....	21
Abbildung 22: Beziehung zu Eltern.....	22
Abbildung 23: Fachressourcen.....	22
Abbildung 24: Qualitätssicherung.....	23
Abbildung 25: Zufriedenheit.....	24
Abbildung 26: Weiterbildung.....	25
Abbildung 27: Haltungen.....	25
Abbildung 28: Vertrauen in das Modell.....	26
Abbildung 29: Kompetenzen.....	26
Abbildung 30: Offene Antworten Personal.....	27
Abbildung 31: Offene Antworten Eltern.....	28
Abbildung 32: Ergebnisse Gespräche Partner/-innen.....	29

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gruppengespräch 1.....	38
Tabelle 2: Gruppengespräch 2.....	39
Tabelle 3: Gruppengespräch 3.....	44