

## Anhang zur Richtlinie Begleitete Arbeit gemäss IFEG (Version 2025)

### MUSTERVORLAGE – Teilhabeplanung (Layout wird noch überarbeitet)

#### **Worum geht es in diesem Gespräch?**

In diesem Gespräch geht es um Ihre Arbeit und darum, wie Sie gut unterstützt werden können.

Sie sagen, wie Sie Ihre Arbeit erleben – das ist Ihre eigene Einschätzung (Selbsteinschätzung). Ihre Ansprechperson sagt, wie sie Sie bei der Arbeit erlebt – das ist eine Einschätzung von aussen (Fremdeinschätzung)



Bild KI generiert

#### **Was wird gemeinsam besprochen:**

Was Sie gut können.

Was Sie sich wünschen.

Welche Hilfe Sie brauchen, um gut arbeiten zu können.

#### **Wie wird das festgehalten?**

Wir schreiben auf, was wir besprochen haben.

Am Ende unterschreiben Sie und Ihre Ansprechperson.

Dann gilt die Vereinbarung für beide.

#### **Wie oft findet das Gespräch statt?**

Mindestens einmal im Jahr, damit Ihre Arbeit gut zu Ihnen passt.

So können auch neue Ideen oder Möglichkeiten besprochen werden.

#### **Wichtige Informationen im Gespräch:**

- Sie bekommen alle Informationen, die für Sie wichtig sind.
- Die Informationen werden so erklärt, dass Sie sie gut verstehen können.
- Es können Bilder, Symbole oder andere Hilfen verwendet werden, wenn Ihnen das hilft.

- Sie dürfen **nachfragen**, wenn etwas nicht klar ist.
- Sie können sagen, was Sie denken oder wünschen – Ihre Meinung zählt.

#### **Warum ist dieses Gespräch wichtig?**

- Dieses Gespräch hilft Ihnen, mitzubestimmen und unterstützt zu werden.
- Es zeigt, wie Ihre Teilhabe und Ihre Wünsche ernst genommen werden.
- Diese Rechte stehen auch in der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK).

#### **Für die Institution bedeutet das:**

- Das Gespräch muss gut vorbereitet, durchgeführt und aufgeschrieben werden.
- So wird geprüft, dass die Qualitätsregeln des Kantons eingehalten werden.

#### **Wichtig:**

- Dieser Anhang ist ein Beispiel, wie ein gutes Gespräch aussehen soll.
- Eigene Formulare oder Abläufe einer Institution müssen diesen Mindeststandard erfüllen.

## **Persönliche Angaben**

**Institution:**

**Name der arbeitnehmenden Person:**

**Ansprechperson:**

**Falls erforderlich: Angaben zu weiteren beteiligten Stellen (z. B. Sozialdienst, gesetzl. Vertretung...):**

**An dieser Stelle seit:**

**Gespräch vom:**

**Gültig bis:**

**Nächster Gesprächstermin:**

## **Erklärung Gesprächsstruktur:**

### **Selbsteinschätzung Arbeitnehmende Person;**



Hier sagt die Person selbst, wie sie ihre Arbeit erlebt, was sie gut kann, was schwierig ist.

*Beispiel: „Ich brauche manchmal Hilfe beim Verpacken.“*



**Freitext:** Offenes Feld für zusätzliche Notizen, die nicht direkt Selbsteinschätzung oder Fremdeinschätzung sind.

Ergänzungen, Beobachtungen, offene Fragen

Dinge, die in die Vereinbarung einfließen könnten, aber noch nicht konkretisiert sind

Kommentare der Gesprächsleitung

*Beispiel: „Im Gespräch kam auf, dass eine neue Aufgabe im Lager interessant wäre – wird geprüft.“*



### **Fremdeinschätzung Begleitung:**

Hier beschreibt die Begleitung, wie sie die Person erlebt.

*Beispiel: „Er fragt gezielt nach Hilfe bei neuen Aufgaben.“*



### **Gemeinsame Vereinbarung (mit Leistungsplan –**

#### **Elementen):**

Hier wird festgehalten, was konkret vereinbart wurde: Ziele, Massnahmen, Verantwortlichkeiten, Zeitrahmen.

*Beispiel: „Tägliche Morgenanleitung mit Symbolkarten,*



**Informationen/ Beispiele:** Unterstützende Hilfen, die man zur Verfügung stellt damit die Person ihre Rechte kennt und



Vorlesung steht, damit die Person ihre Freunde hören und mitreden kann.

*Beispiel: Merkblatt in Leichter Sprache, Symbolkarten für ‚Ich brauche Hilfe‘.*

## Information und Rechte

Qualitätsrichtlinien:

### QR 2.11 (Beschwerdemöglichkeiten):

*Informationen zu internen Beschwerdeverfahren sowie zu unabhängigen Beschwerdestellen für die Leistungsbeziehenden werden bereitgestellt.*

### QR 10.4 (Schutz der persönlichen Integrität):

*Der Schutz der persönlichen Integrität der Leistungsbeziehenden wird gewährleistet.*

*Die Leistungsbeziehenden werden befähigt, sich gegen Übergriffe und Grenzverletzungen zu wehren.*

*Die Leistungsbeziehenden sind in adressatengerechter Form über mögliche Anlaufstellen bei Gewalterfahrungen informiert.*

#### Leitfragen als Gesprächsöffner:

QR 2.11 – Beschwerdemöglichkeiten: „Wie fühlst du dich, wenn du ein Problem ansprechen möchtest – traust du dich?“ Welche Unterstützung brauchst du, damit du dich beschweren kannst, wenn etwas nicht gut läuft?“

QR 10.4 – Schutz der persönlichen Integrität: „Fühlst du dich an deinem Arbeitsplatz sicher?“ „Was machst du, wenn dir jemand nicht gut begegnet?“ „Kennst du Stellen oder Personen, bei denen du Hilfe bekommst, wenn etwas nicht in Ordnung ist?“



## Bespielhafte Formulierungen



Ich weiss, was ich darf, was ich tun muss und wo ich Hilfe bekomme.



Kennt die Person ihre Rechte und Pflichten?  
Weiss sie, wo sie Hilfe bekommt?



Selbsteinschätzung:  
„Ich verstehe die Infos gut, wenn sie mir jemand erklärt.“  
„Ich weiss, dass ich mich bei Heidi melden kann, wenn ich ein Problem habe.“  
„Ich kenne die gelbe Box für Beschwerden.“  
„Ich möchte Infos lieber mit Bildern.“

Fremdeinschätzung:  
„Max fragt aktiv nach, wenn er etwas nicht versteht.“  
„Er kennt die Info-Mappen der Institution und nimmt sie gelegentlich zur Hand.“  
„Er hat im letzten Monat eine Beschwerde mit Unterstützung eingebracht.“



„Wir besprechen wichtige Infos immer mit Symbolen.“  
„Max bekommt eine Übersicht mit seinen Rechten in Leichter Sprache.“  
„Wir zeigen gemeinsam, wo die Beschwerdestellen auf dem Plakat stehen.“  
„Max kann jederzeit mit seiner Bezugsperson über Unklarheiten sprechen.“



Beispiele für verständliche Informationen, die eine Institution bereitstellen sollte  
Rechte und Pflichten Merkblatt in Leichter Sprache, mit Symbolen  
Arbeitsregeln, Hausordnung als Piktogramm-Aushang  
Ansprechpersonen: Steckbrief mit Foto und Kontaktangaben  
Beschwerdeweg: Erklär Blatt: Wer hilft mir wann?  
Mitbestimmung: Aushang: Was kann ich mitentscheiden?  
Schutz vor Gewalt: Info Heft: Was ist okay, was nicht? Wer hilft?

## UN-BRK-Bezug:

Art. 21 (Meinungsfreiheit, Zugang zu Informationen), Art. 9 (Barrierefreiheit), Art. 16 (Schutz vor Gewalt), Art. 27 (Arbeit und Beschäftigung)

## Unterstützung im Arbeitsalltag

Qualitätsrichtlinien:

### QR 5.a.2 und 5.b.1 – Bedarfsorientierte Unterstützung

Die leistungsbeziehende Person erhält die notwendige Unterstützung und Begleitung, um die Arbeitsaufgaben sicher und möglichst selbstständig zu erledigen. Die Arbeit orientiert sich am individuellen Betreuungsbedarf sowie an den individuellen Fähigkeiten und bietet Chancen zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung.

### QR 13.2 – Teilhabeplanung

Die Teilhabeplanung erfolgt in Zusammenarbeit mit der leistungsbeziehenden Person und der Ansprechperson, mit dem Ziel, die Begleitung optimal auf den individuellen Bedarf abzustimmen. Die Teilhabeplanung wird mindestens einmal jährlich gemeinsam überprüft, um eine bestmögliche, am individuellen Bedarf orientierte Unterstützung sicherzustellen.

#### Leitfragen als Gesprächsöffner;

QR 5.a.2 und 5.b.1 – Bedarfsorientierte Unterstützung – „Welche Unterstützung hilft dir bei deiner Arbeit am meisten?“ „Gibt es Aufgaben, die du gerne selbstständig machst – und welche, wo du Hilfe brauchst?“ „Hast du genug Zeit und die richtigen Hilfen, damit du deine Arbeit gut machen kannst?“

QR 13.2 – Teilhabeplanung – „Wie sollen wir gemeinsam deine Unterstützung planen, damit sie gut zu dir passt?“ „Was ist dir wichtig, wenn wir deine Ziele und Abmachungen festlegen?“ „Wann und wie möchtest du mit uns schauen, ob die Abmachungen noch stimmen?“



## Bespielhafte Formulierungen



Ich bekomme die Unterstützung bei der Arbeit, die ich brauche. Ich eiss, was mir hilft.



Erhält die Person die Unterstützung, die sie braucht?  
Kennt sie ihre Hilfsmittel oder Abläufe?  
Rückmeldungen und Hilfen sind an Stärken und Bedarf ausgerichtet.



Selbsteinschätzung:  
„Ich brauche manchmal Hilfe beim Verpacken.“  
„Ich arbeite lieber mit einer Vorlage.“  
„Ich kann gut arbeiten, wenn mir jemand zuerst zeigt, wie es geht.“  
„Ich mag es, wenn man mir sagt, dass ich etwas gut gemacht habe.“

Fremdeinschätzung:  
„Max fragt gezielt nach Hilfe bei neuen Aufgaben.“  
„Er nutzt das Symbol für Unterstützung.“  
„Er ist ruhiger und konzentrierter, wenn ihm die Schritte vorgängig erklärt werden.“



Die Unterstützung wird gemeinsam geplant und angepasst.  
Die arbeitnehmende Person wird gezielt in ihren Stärken gefördert.  
Rückmeldungen und Lob erfolgen verständlich und regelmässig.  
Es ist klar, wer wann wie unterstützt – z. B. bei schwierigen Aufgaben oder Abläufen.



Beispiele für hilfreiche Informationen oder Unterstützungsformen  
Arbeitsabläufe Schritt-für-Schritt-Anleitung (Text + Bild)  
Hilfsmittel Einsatz von visuellen Timern, Markierungen, Griffhilfen  
Kommunikation Symbolkarte für „Ich brauche Hilfe“ oder „Ich bin fertig“  
Rückmeldung Persönliches Lob, Wochenrückblick, einfaches Feedbackformular  
Entlastung Pausenregelung, Wechselaufgaben, Reizschutz (z. B. Ohrenschützer)

## UN-BRK-Bezug:

Art. 27 (Arbeit und Beschäftigung), Art. 26 (Habilitation und Rehabilitation), Art. 3 (b)–(e) (individuelle Förderung)

## Stärken und Kompetenzen

### Qualitätsrichtlinien: QR 13.2

Die Teilhabeplanung erfolgt in Zusammenarbeit mit der leistungsbeziehenden Person und der Ansprechperson, mit dem Ziel, die Begleitung optimal auf den individuellen Bedarf abzustimmen.

Die Teilhabeplanung wird mindestens einmal jährlich gemeinsam überprüft, um eine bestmögliche, am individuellen Bedarf orientierte Unterstützung sicherzustellen.

#### Leitfragen als Gesprächsöffner; QR 13.2:

Was kannst du besonders gut bei der Arbeit – worauf bist du stolz?“ „Welche Aufgaben machen dir Freude, und wo nutzt du deine Stärken am liebsten?“

„Möchtest du etwas Neues ausprobieren oder eine Stärke noch mehr einsetzen?“



### Bespielhafte Formulierungen



Ich kenne meine Stärken. Ich weiss was ich gut kann. Ich kann sie bei der Arbeit einsetzen.



Kann sie diese im Alltag nutzen?

Die Stärken werden in der Planung berücksichtigt und weiterentwickelt.



Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Beispielhafte Freitextformulierung Freitext

Selbsteinschätzung:

- Ich bin gut im Sortieren.
- Ich arbeite gerne konzentriert.
- Ich kann gut mit anderen zusammenarbeiten.

Fremdeinschätzung:

- Sie bringt Ideen ein, wenn sie Aufgaben gut kennt.
- Er blüht bei feinmotorischen Arbeiten auf.



Die Stärken der arbeitnehmenden Person werden im Arbeitsalltag gezielt genutzt. Sie erhält Gelegenheit, Neues auszuprobieren und Rückmeldung zu erhalten. Aufgaben werden so gestaltet, dass sie zu den Fähigkeiten der Person passen.

Die Entwicklung der Kompetenzen wird dokumentiert und regelmäßig besprochen.



Beispiele für verständliche Informationen oder Unterstützung:

Stärken erkennen Kompetenzprofil mit Bildern, Rückmeldungen aus Gesprächen; Förderung Möglichkeit zur Spezialisierung (z. B. Verpackung, Küche, Montage); Rückmeldung „Stärkentagebuch“, einfache Zielkarten, Lobkarten; Dokumentation Fotodokumentation, Symbolblätter: „Das kann ich gut“ Ausprobieren Schnuppertage, zeitlich begrenzte neue Aufgabenfelder

## Mitbestimmung und Gestaltung

### Qualitätsrichtlinien:QR 9.9.a (Mitwirkung)

Es bestehen Möglichkeiten und Strukturen, in denen Anliegen der Leistungsbeziehenden zu Arbeitsprozessen und zum Arbeitsalltag eingebracht werden  
Die Leistungsbeziehenden sind über die Mitwirkungsangebote informiert.

#### Leitfragen als Gesprächsöffner;QR 9.9.a (Mitwirkung)

„Wo kannst du in deiner Arbeit mitreden oder Vorschläge machen?“ „Gibt es Dinge im Arbeitsalltag, die du gerne verändern oder mitgestalten würdest?“ „Weisst du, bei wem oder wo du deine Ideen und Anliegen einbringen kannst?“



#### Bespielhafte Formulierungen



Ich kann bei der Gestaltung von Arbeitsangeboten und Aufgaben mitreden.  
Ich darf sagen, was ich gerne machen möchte oder nicht.



Gibt es Wahlmöglichkeiten? Es bestehen dafür niederschwellige Mitbestimmungsverfahren (z. B. Abstimmungen, Sitzungs- und Austauschgefässe).



Selbsteinschätzung:  
„Ich möchte lieber im Lager arbeiten.“  
„Ich finde es gut, wenn ich mitentscheiden darf.“  
„Ich habe eine Idee für eine neue Aufgabe.“  
„Ich möchte manchmal selbst entscheiden, mit wem ich arbeite.“

Fremdeinschätzung:  
„Er bringt regelmässig Vorschläge ein.“  
„Sie gibt Rückmeldung zu Abläufen und Aufgabenverteilung.“  
„Er sagt, wenn er etwas anders machen möchte.“



Die arbeitnehmende Person kann ihre Meinung zu Arbeitsinhalten und Abläufen einbringen.  
Es wird mindestens einmal pro Monat gezielt nach Mitgestaltungswünschen gefragt.  
Ihre Vorschläge werden dokumentiert und – wo möglich – umgesetzt.  
Es gibt Wahlmöglichkeiten bei Aufgaben oder Arbeitsformen.



Beispiele für hilfreiche Informationen oder Unterstützungsformen  
Mitgestaltung ermöglichen, Wahlkarten mit Bildern, Wochenplan mit Auswahloptionen, Rückmeldung geben Symboltafel: „Das gefällt mir / gefällt mir nicht“ Ideen einbringen, Wunschbox, Ideenwand, Dokumentation Mitbestimmungsprotokoll in einfacher Sprache oder mit Symbolen

UN-BRK-Bezug

Art. 29 (Teilhabe am öffentlichen Leben), Art. 27 (Mitwirkung im Arbeitsleben), Art. 3 (c) (Partizipation)

## Weiterbildung

### Qualitätsrichtlinien:QR 9.8.c (Weiterbildung/Übergänge)

Die Leistungsbeziehenden werden regelmässig über alternative Arbeitsformen informiert.

Bei Bedarf werden Massnahmen zur Unterstützung von Übergängen umgesetzt.

Lebenslanges Lernen wird gefördert, indem die Leistungsbeziehenden über Bildungsangebote informiert werden und der Zugang zu Weiterbildungen ermöglicht wird (intern sowie inklusive externe Angebote).

### Leitfragen als Gesprächsöffner;QR 9.8.c (Weiterbildung/Übergänge)

„Möchtest du etwas Neues lernen oder ausprobieren?“ „Kennst du die Möglichkeiten, welche Weiterbildungen oder neuen Aufgaben es gibt?“ „Brauchst du Unterstützung, wenn du einmal in einen anderen Bereich oder Arbeitsplatz wechseln möchtest?“



## Bespielhafte Formulierungen



Ich will mehr über Arbeitsangebote in meiner Institution und bei anderen Institutionen erfahren, um mich beruflich weiterzuentwickeln.



Kennt die Person Bildungsangebote oder neue Aufgabenbereiche?  
Gibt es Interesse an Entwicklung oder Wechsel? Informationen zu anderen Aufgaben, Arbeitsorten oder Bildungsangeboten sind zugänglich gemacht.  
Gibt es Interesse an Entwicklung oder Wechsel?



„Ich möchte einmal etwas Neues ausprobieren.“  
„Ich interessiere mich für Computerarbeiten.“  
„Ich würde gern einmal in einem anderen Bereich mitarbeiten.“  
„Ich möchte mehr lernen.“

Fremdeinschätzung:

„Sie hat Interesse an neuen Tätigkeiten gezeigt.“  
„Er fragt nach Weiterbildungsmöglichkeiten.“  
„Sie war offen für externe Angebote.“



Die arbeitnehmende Person erhält Informationen über andere Aufgabenbereiche oder Arbeitsorte.  
Bei Interesse werden konkrete Entwicklungsschritte vereinbart (z. B. Schnuppertag, Kurs, Praktikum).  
Neue Interessen werden im Alltag beobachtet und aufgegriffen.



Beispiele für hilfreiche Informationen oder Unterstützungsformen  
Überblick Angebote Aushang „Was kann ich bei uns alles machen?“ (mit Bildern) Entwicklungsmöglichkeiten Vorstellung von neuen Aufgaben oder Abteilungen. Bildung: Hinweis auf interne Kurse, externe Schulungen, inklusive Bildungsangebote  
Austausch Gespräch mit Personen, die in anderen Bereichen arbeiten  
Übergangsgestaltung Begleitete Schnuppertage, Praktikum mit Rückmeldung

UN-BRK-Bezug

Art. 27 (berufliche Entwicklung), Art. 24 (Bildung, lebenslanges Lernen), Art. 30 (Teilhabe am kulturellen Leben)

## Persönliche Ansprechperson

### Qualitätsrichtlinien:QR 11.2 (Ansprechperson)

Den Leistungsbeziehenden steht eine persönliche Ansprechperson der Institution zur Verfügung.

Die Leistungserbringenden bemühen sich, den Leistungsnutzenden die freie Wahl der internen Ansprechpersonen zu ermöglichen und fragen mindestens einmal jährlich nach, ob die gewählte Ansprechperson passt.

#### Leitfragen als Gesprächsöffner;QR 11.2 (Ansprechperson)

„Hast du eine feste Ansprechperson, mit der du über alles reden kannst?“ „Fühlst du dich bei deiner Ansprechperson verstanden?“ „Möchtest du etwas an deiner Ansprechperson ändern oder jemand anderen wählen?“



#### Bespielhafte Formulierungen



Ich kann gut mit meiner Ansprechperson sprechen. Ich fühle mich verstanden.



Funktioniert die Kommunikation?

Bedürfnisse, Rückfragen oder Schwierigkeiten werden ausgedrückt – auch mit Hilfsmitteln oder alternativen Kommunikationsformen.



Selbsteinschätzung:

„Ich spreche gerne mit Heidi.“

„Ich finde es gut, wenn sie mir zuhört.“

„Ich brauche manchmal länger, um zu sagen, was ich meine.“

„Ich traue mich, Fragen zu stellen.“

Fremdeinschätzung:

„Er kommt von sich aus auf mich zu, wenn etwas ist.“

„Sie fragt nach, wenn sie unsicher ist.“

„Er nutzt sein Kommunikationsbuch bei Gesprächen.“



Es wird regelmässig Zeit für persönliche Gespräche eingeplant.

Die Kommunikation wird an die Bedürfnisse der arbeitnehmenden Person angepasst (z. B. UK, einfache Sprache, klare Zeitfenster).

Die Bezugsperson bleibt – wenn möglich – konstant und wird jährlich mit der Person überprüft.

Rückmeldungen zur Beziehung werden aktiv eingeholt.



Beispiele für hilfreiche Informationen oder Unterstützungsformen

Wer ist meine Ansprechperson? Foto-Übersicht, Namenskarte mit Kontaktzeiten; Vertrauensaufbau: Fixe Gesprächszeiten, ruhiger Raum, geschützter Rahmen; Kommunikation: UK-Material (z. B. Symbolkarten), einfache Gesprächshilfen; Rückmeldung zur Beziehung einfache Umfrage: „Fühle ich mich verstanden?“ Ansprechperson wechselt Info: „Was tun, wenn ich jemand anderes möchte?“

## Begleitung bei Herausforderungen

### Qualitätsrichtlinien:QR 10.4 (Schutz Integrität)

Der Schutz der persönlichen Integrität der Leistungsbeziehenden wird gewährleistet.

Die Leistungsbeziehenden werden befähigt, sich gegen Übergriffe und Grenzverletzungen zu wehren.

Die Leistungsbeziehenden sind in adressatengerechter Form über mögliche Anlaufstellen bei Gewalterfahrungen informiert.

### Leitfragen als Gesprächsöffner;QR 10.4 (Schutz Integrität)

„Fühlst du dich an deinem Arbeitsplatz sicher?“ „Was machst du, wenn dir jemand nicht gut begegnet oder dich schlecht behandelt?“ „Kennst du Stellen oder Personen, bei denen du Hilfe bekommst, wenn dir etwas passiert?“



### Bespielhafte Formulierungen



Wenn es Probleme gibt, weiss ich, was ich tun kann und/oder bei wem ich Unterstützung bekomme.



Kennt die Person Anlaufstellen bei Problemen?  
Weiss sie, wie sie Hilfe bekommt oder sich schützen kann?



Selbsteinschätzung:  
„Ich werde nervös, wenn es laut ist.“  
„Wenn ich gestresst bin, brauche ich eine Pause.“  
„Ich brauche jemanden, der mit mir spricht, wenn ich traurig bin.“  
„Ich weiss, wo ich hingehen kann, wenn etwas nicht gut ist.“

Fremdeinschätzung:  
„Er reagiert sensibel auf Konflikte, nimmt aber Hilfe an.“  
„Sie sagt klar, wenn sie sich unwohl fühlt.“  
„Er kennt die Anlaufstellen und nutzt sie mit Unterstützung.“



Wir benennen gemeinsam Situationen, die schwierig sein können.  
Es wird festgelegt, was in solchen Situationen hilft (z. B. Rückzug, Gespräch, Symbol zeigen).  
Ansprechpersonen für Unterstützung werden klar kommuniziert.  
Die Person wird gestärkt, ihre Bedürfnisse frühzeitig zu äussern.



Beispiele für hilfreiche Informationen oder Unterstützungsformen  
Umgang mit Stress Strategiekarten (z. B. „Ich brauche eine Pause“), Ruheraum  
Anlaufstellen Übersicht: Wer hilft mir bei was? (mit Fotos und Symbolen)  
Kommunikation in Krisen UK-Symbol für „Ich brauche Hilfe“ / „Stop“  
Selbstschutz Schulung „Was ist okay – was nicht?“ mit Beispielen  
Reflexion Gespräch nach schwieriger Situation, unterstützt mit Bildern oder Symbolen

## Beschwerdemöglichkeiten

### Qualitätsrichtlinien: QR 2.11

Informationen zu internen Beschwerdeverfahren sowie zu unabhängigen Beschwerdestellen für die Leistungsbeziehenden werden bereitgestellt.

#### Leitfragen als Gesprächsöffner; 2.11 Beschwerdemöglichkeiten

„Weisst du, wie du dich beschweren kannst, wenn dir etwas nicht gefällt?“ „Kennst du Stellen oder Personen, bei denen du eine Beschwerde machen kannst?“ Möchtest du Unterstützung, wenn du eine Beschwerde einreichen willst?“



#### Bespielhafte Formulierungen



Ich weiss, wie ich eine Beschwerde machen kann und wer mir dabei hilft



ICH WEISS, WIE ICH MEINE BESCHWERDE MACHEN KANN UND WER MIT DASTEHT.



Weiss die Person, wie und wo sie sich beschweren kann?

Gibt es bekannte Beschwerdewege?

Sie weiss, an wen sie sich wenden kann – direkt oder mit Unterstützung.

Es bestehen niederschwellige Wege, um Anliegen, Sorgen oder Kritik zu äussern.



Beispielhafte Formulierungen für Freitextfelder

Selbsteinschätzung:

„Ich kenne die gelbe Box.“

„Ich traue mich, etwas zu sagen, wenn mir etwas nicht passt.“

„Ich möchte beim Beschweren nicht alleine sein.“

„Ich weiss, wo ich Hilfe bekommen kann.“

Fremdeinschätzung:

„Sie hat sich schon einmal mit Unterstützung beschwert.“

„Er kennt das Symbol für ‚Beschwerde‘ und nutzt es.“

„Sie weiss, dass sie mit ihrer Ansprechperson über Probleme sprechen kann.“



Die Beschwerdemöglichkeiten werden gemeinsam angeschaut (z. B. Plakat, Symbolkarte, Merkblatt). Es wird besprochen, wer beim Beschweren unterstützen kann. Die Person wird ermutigt, Kritik und Anliegen frühzeitig zu äussern. Es wird jährlich überprüft, ob die Person die Beschwerdewege kennt und nutzen kann.



Beispiele für hilfreiche Informationen oder Unterstützungsformen

Interne Beschwerde Symboltafel oder Erklärblatt „So kannst du dich beschweren“ Externe Stellen Steckbrief mit Logo, Bild und Telefonnummer der Ombudsstelle; Hilfsmittel Symbolkarte „Ich habe ein Problem“ / „Ich bin nicht einverstanden“

UN-BRK-Bezug

Art. 13 (Zugang zur Justiz), Art. 16 (Schutz vor Gewalt), Art. 21 (Information)

## Vorbereitung auf die Pensionierung

UN-BRK-Bezug

**Art. 27 (Arbeit und Beschäftigung):** Das Recht, gleichberechtigt am Arbeitsleben teilzunehmen – auch im höheren Alter. Übergänge in die Pensionierung müssen selbstbestimmt und ohne Diskriminierung gestaltet werden.

**Art. 28 (Angemessener Lebensstandard und sozialer Schutz):** Anspruch auf soziale Sicherheit und Schutz im Alter.

**Art. 19 (Unabhängige Lebensführung):** Teilhabe am gesellschaftlichen Leben auch nach der Pensionierung, durch passende Anschlussangebote (z. B. Tagesstrukturen).

Qualitätsrichtlinien: QR 9.8.c(Weiterbildung und Übergänge)

### Leitfragen als Gesprächsöffner; Vorbereitung auf die Pensionierung

„Möchtest du nach deinem 65. Geburtstag weiterarbeiten oder lieber in Pension gehen?“ „Was ist dir für deine Zukunft nach der Arbeit wichtig (z. B. Tagesstruktur, Freizeit, mehr Ruhe)?“ Welche Unterstützung brauchst du, damit der Übergang in die Pensionierung gut gelingt?“



## Bespielhafte Formulierungen



Ich verstehe, was ‚Pensionierung‘ bedeutet und wann es für mich soweit ist



Weiss die Person, was Pensionierung bedeutet und was sich dabei ändert?  
Kennt sie die Möglichkeiten zur schrittweisen Reduktion der Arbeitszeit oder Anpassung ihrer Aufgaben?  
Ist sie informiert über Angebote nach der Arbeit (z. B. Tagesstrukturen, Freizeitangebote)?  
Hat sie Zugang zu verständlichen Informationen und Beratungen zu diesem Thema?  
Wird das Thema Älterwerden und Pensionierung aktiv und niederschwellig angesprochen?



Selbsteinschätzung:  
Ich weiss, was Pensionierung bedeutet.“  
Ich möchte wissen, welche Möglichkeiten ich nach der Arbeit habe.“  
Ich kann sagen, wenn ich weniger arbeiten möchte.“  
Ich weiss, wer mir bei Fragen zur Pensionierung hilft.“  
Ich traue mich, über meine Wünsche für die Zeit nach der Arbeit zu sprechen.“



Wir sprechen mindestens einmal im Jahr über die Zukunft und den Übergang ins Pensionsalter.“  
Die Institution informiert die Person verständlich über Pensionierung und Anschlussangebote.“  
Wir planen gemeinsam, ob eine Reduzierung der Arbeitszeit oder ein Schnuppertag in einer Tagesstruktur sinnvoll ist.“  
Es wird besprochen, welche Wünsche die Person für die Zeit nach der Arbeit hat.“



Beispiele für hilfreiche Informationen oder Unterstützungsformen  
Infoblatt „Was passiert, wenn ich in Rente gehe?“ (Leichte Sprache, Symbole).  
Gesprächsleitfaden „Meine Zukunft“ mit Fragen und Bildern.  
Übersicht zu Tagesstrukturen, Freizeitangeboten, inkl. Kontaktpersonen.  
Vertrauensperson, die bei Gesprächen zu Pensionierung dabei sein kann.  
Kalender oder Zeitstrahl „Wann gehe ich in Rente?“, Symbolkarten „Wünsche für danach“.

## **Zusammenfassung & verbindliche Leistungsplanung**

Diese Zusammenfassung ist Teil der individuellen Leistungsplanung gemäss Qualitätsrichtlinie 13.2.

Sie dokumentiert alle vereinbarten Ziele, Massnahmen, Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel, Zeitrahmen und Überprüfungstermine aus diesem Gespräch.

Am Ende schreiben wir alles auf, was wir gemeinsam besprochen und vereinbart haben.

Das heisst:

- Ziele: Was soll passieren oder gleichbleiben?
- Massnahmen: Wer macht was, damit das Ziel erreicht wird?
- Hilfsmittel: Was hilft dabei?
- Zeitrahmen: Bis wann soll es gemacht werden?
- Überprüfung: Wann schauen wir nach, ob es geklappt hat?

Diese Zusammenfassung ist wichtig und verbindlich.

Das bedeutet: Sie gilt für beide Seiten.

Nur wenn Sie und Ihre Ansprechperson einverstanden sind, darf etwas geändert werden.

**Freitextfeld:**

--	--	--

**Verbindlichkeit durch Unterschrift:**

Dieses Gespräch wurde gemeinsam geführt. Die Vereinbarungen gelten für beide Seiten.  
Sie können bei Bedarf angepasst werden.

Name  
Arbeitnehmende Person  
Ansprechperson

Unterschrift

Datum

**Optional:**

- Ich habe die Informationen verstanden. Optional: Symbolleiste „Ich habe alles verstanden“ / Checkboxen
- Ich möchte das nächste Gespräch mit einer Vertrauensperson führen.

Diese Teilhabeplanung entspricht den Anforderungen gemäss Punkt [X] der Begleitleistung Begleitete Arbeit (Qualitätsrichtlinie 13.2)

**Rückblick auf vorherige Vereinbarungen (optional)**

- Was wurde aus der letzten Planung umgesetzt? Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
- Gab es Veränderungen oder Herausforderungen? Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

## **Infoblatt:**

Deine Arbeit gut begleiten – Was ist wichtig für dich?

### **1. Du kennst deine Rechte**

- Du weisst, was du darfst und was du tun musst.
- Du bekommst Informationen, die du gut verstehen kannst.
- Du darfst um Hilfe bitten, wenn etwas nicht gut ist.

(UN-BRK: Teilhabe, Barrierefreiheit, Schutz)

### **2. Du bekommst Unterstützung bei der Arbeit**

- Du bekommst die Hilfe, die du brauchst.
- Du kannst sagen, was dir hilft.
- Du bekommst Rückmeldung oder Lob, wenn etwas gut läuft.

(UN-BRK: Unterstützung, Entwicklung)

### **3. Du kannst zeigen, was du gut kannst**

- Du darfst sagen, was du gut kannst.
- Du darfst deine Stärken bei der Arbeit einsetzen.
- Es gibt Aufgaben, die gut zu dir passen.

(UN-BRK: Selbstbestimmung, individuelle Förderung)

### **4. Du darfst mitentscheiden**

- Du darfst sagen, was du gerne machst.
- Du kannst mitentscheiden, welche Aufgaben du übernimmst.
- Du darfst deinen Arbeitsplatz mitgestalten.

(UN-BRK: Mitbestimmung, Partizipation)

### **5. Du kannst Neues ausprobieren**

- Du darfst neue Dinge ausprobieren.
- Du darfst andere Arbeitsbereiche kennenlernen.
- Es ist okay, wenn du neugierig bist.

(UN-BRK: Entwicklung, Zugang zu Arbeit)

### **6. Du kannst gut sprechen mit deiner Ansprechperson**

- Du kannst mit deiner Ansprechperson über alles sprechen.
- Du wirst ernst genommen und verstanden.
- Du bekommst Unterstützung, wenn du sie brauchst.

(UN-BRK: Kommunikation, Beziehung, Vertrauen)

**7. Du wirst auf die Pensionierung vorbereitet (NEU)**

- Du weisst, was „Pensionierung“ bedeutet und was sich dabei ändert.
- Du darfst sagen, wenn du weniger arbeiten möchtest oder eine andere Aufgabe brauchst.
- Du bekommst Informationen zu Angeboten, die es nach der Arbeit gibt (z. B. Tagesstrukturen oder Freizeitangebote).
- Du darfst mitreden, wie dein Übergang ins Rentenalter aussehen soll.

(UN-BRK: Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, Selbstbestimmung, Schutz im Alter)

## **Wichtige Begriffe einfach erklärt:**

**Begleitete Arbeit bedeutet:** Eine Person arbeitet an einem Arbeitsplatz und wird dabei fachlich unterstützt, damit sie gut arbeiten kann. Die Unterstützung ist auf den persönlichen Bedarf abgestimmt.

**Die Ansprechperson** ist jemand aus dem Team der Institution. Sie ist für Fragen, Unterstützung und Gespräche zuständig. Man kann sich bei ihr melden, wenn etwas unklar ist oder Hilfe gebraucht wird.

**Ein Standortgespräch** ist ein regelmässiges Treffen, bei dem gemeinsam über die Arbeit gesprochen wird. Dabei geht es um Wünsche, Unterstützung, Fortschritte und neue Ideen.

**Die Teilhabeplanung** ist ein gemeinsames Gespräch, das mindestens einmal im Jahr stattfindet. Dabei wird besprochen, wie die Begleitung an der Arbeit aussehen soll.

Das Ziel ist, dass die Arbeit zur Person passt – und dass die Person mitentscheiden kann. Es geht um Rechte, Stärken, Unterstützung und neue Möglichkeiten. Am Ende wird eine Vereinbarung getroffen.

**Selbsteinschätzung:** Die arbeitnehmende Person sagt, wie sie ihre Arbeit erlebt, was sie gut kann und was sie sich wünscht. Diese Sicht ist sehr wichtig für die Planung.

**Fremdeinschätzung:** Die Ansprechperson sagt, wie sie die Person bei der Arbeit erlebt. Beide Sichtweisen werden ernst genommen.

**Vereinbarung:** Am Ende des Gesprächs wird gemeinsam festgehalten, was wichtig ist:  
Was gut läuft  
Was verbessert werden soll  
Wobei es Unterstützung gibt  
Diese Vereinbarung wird schriftlich festgehalten und unterschrieben.

**UN-BRK** ist die Abkürzung für die UN-Behindertenrechtskonvention.  
Sie sagt: Menschen mit Behinderungen haben die gleichen Rechte wie alle anderen – zum Beispiel:  
Mitbestimmung  
Barrierefreiheit  
Selbstbestimmung  
Schutz und Unterstützung

**Unterstützte Kommunikation (UK):** Wenn man zum Beispiel mit Symbolen, Bildern oder technischen Hilfen kommuniziert

**Qualitätsrichtlinien:** Regeln, die sagen, wie gute Unterstützung aussehen muss

**Beschwerde:** Wenn etwas nicht gut läuft, darf man das sagen – es gibt dafür Ansprechstellen

**Pensionierung:** Irgendwann hört man mit der Arbeit auf und geht in Rente.

Das heisst: Man arbeitet nicht mehr, bekommt aber trotzdem Geld zum Leben (AHV Rente).

Es ist auch möglich, mit Begleiteter Arbeit weiterzumachen, wenn man über 65 Jahre alt ist, wenn man das möchte und es passt.

## **Hinweise zur Anwendung (für Fachpersonen)**

### **Dokumentation:**

Die Teilhabeplanung ist gemeinsam mit der leistungsbeziehenden Person zu gestalten – mit echtem Mitspracherecht.  
Die Inhalte müssen nachvollziehbar dokumentiert werden, einschliesslich langfristiger Perspektiven wie Weiterbildung, Entwicklung und Vorbereitung auf die Pensionierung (auch über 65 Jahre, wenn gewünscht).

### **Gesprächsrahmen:**

Die Institution kann einen festen, jährlich wiederkehrenden Terminrahmen festlegen (z. B. im Quartalsplan).  
Die Durchführung kann in vertrauter Atmosphäre durch eine bekannte Ansprechperson erfolgen.  
Falls externe Beteiligte eingebunden werden (z. B. gesetzliche Vertretung, Sozialdienst), ist deren Rolle transparent zu machen.  
Das Thema „Älterwerden und Übergang ins Rentenalter“ soll frühzeitig eingebracht und wiederkehrend thematisiert werden.

### **Kommunikation & Verständlichkeit:**

Die Verwendung von Unterstützter Kommunikation (UK), Leichter Sprache, Symbolen oder Visualisierungen ist ausdrücklich empfohlen.  
Inhalte sollen so aufbereitet werden, dass die leistungsbeziehende Person sie versteht und aktiv mitgestalten kann.  
Reflexionshilfen oder Vorbereitungsblätter können zur besseren Beteiligung eingesetzt werden.

### **Dokumentation & Aufsicht:**

Die Teilhabeplanung ist schriftlich zu dokumentieren und bei Bedarf der Aufsicht vorzulegen (Nachweis der Qualitätsumsetzung).  
Eine strukturierte Ablage (z. B. im Klienten-Dossier) mit Jahresdatum, Unterschrift und Nachverfolgung der Vereinbarungen ist erforderlich.  
Rückblicke auf die Umsetzung früherer Ziele (z. B. bei Entwicklung und Pensionierungsplanung) unterstützen die kontinuierliche Qualitätssicherung.

### **Empfehlung:**

Institutionen können die Mustervorlage anpassen oder ergänzen, solange alle inhaltlichen Anforderungen (gemäß Richtlinie BA) erfüllt bleiben.  
Eigene Verfahren müssen gleichwertige Standards gewährleisten.  
Pensionierungsgespräche und flexible Übergänge (65+) sollen individuell geplant und dokumentiert werden.