



Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt des Kantons Basel-Stadt

Amt für Sozialbeiträge

▷ Behindertenhilfe

► **Aufsicht und Bedarfsermittlung**

Aufsichtsrunde 2026 in der Ambulanten Wohnbegleitung **Ergebnisse aus der Online-Befragung**

Basel, 1. Oktober 2026

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	2
2. Verknüpfung Wohnung und Begleitung	5
3. Zufriedenheit mit der Leistung der Ambulanten Wohnbegleitung	6
3.1 Wahrgenommene Stärken	6
3.2 Verbesserungspotentiale	7
4. Selbstbestimmung und Teilhabe	9
4.1 Offene Rückmeldungen zur Selbstbestimmung und Teilhabe	10
5. Mitbestimmung in der Leistungserbringung	11
5.1 Offene Rückmeldungen zur Mitbestimmung in der Leistungserbringung	12
6. Fachliche Grundlagen	14
6.1 Kenntnisse der fachlichen Grundlagen	14
6.2 Umsetzung der fachlichen Grundlagen in der Institution	15
6.3 Offene Rückmeldungen zu den fachlichen Grundlagen	16
7. Dokumentationsführung und Qualitätsarbeit	17
7.1 Dokumentationsführung	17
7.1.1 Rolle des Individuellen Hilfeplans (IHP) in der Dokumentationsführung	18
7.2 Qualitätsarbeit in den Institutionen	19
7.3 Offene Rückmeldungen zur Dokumentationsführung und Qualitätsarbeit	19
8. Allgemeine Rückmeldungen	21
9. Fazit	22

1. Einleitung

Die Abteilung Behindertenhilfe (ABH) des Kantons Basel-Stadt führt gestützt auf das Gesetz über die Behindertenhilfe (BHG) und die dazugehörige Verordnung (BHV) eine regelmässige Aufsicht über Institutionen der Behindertenhilfe durch. Für die Aufsichtsrunde 2026 in der Ambulanten Wohnbegleitung wurde zur Vorbereitung der Aufsichtsbesuche vorgängig eine Online-Befragung durchgeführt. Die Resultate werden in den Aufsichtsbesuchen besprochen und wesentliche institutionsspezifische Ergebnisse werden thematisiert.

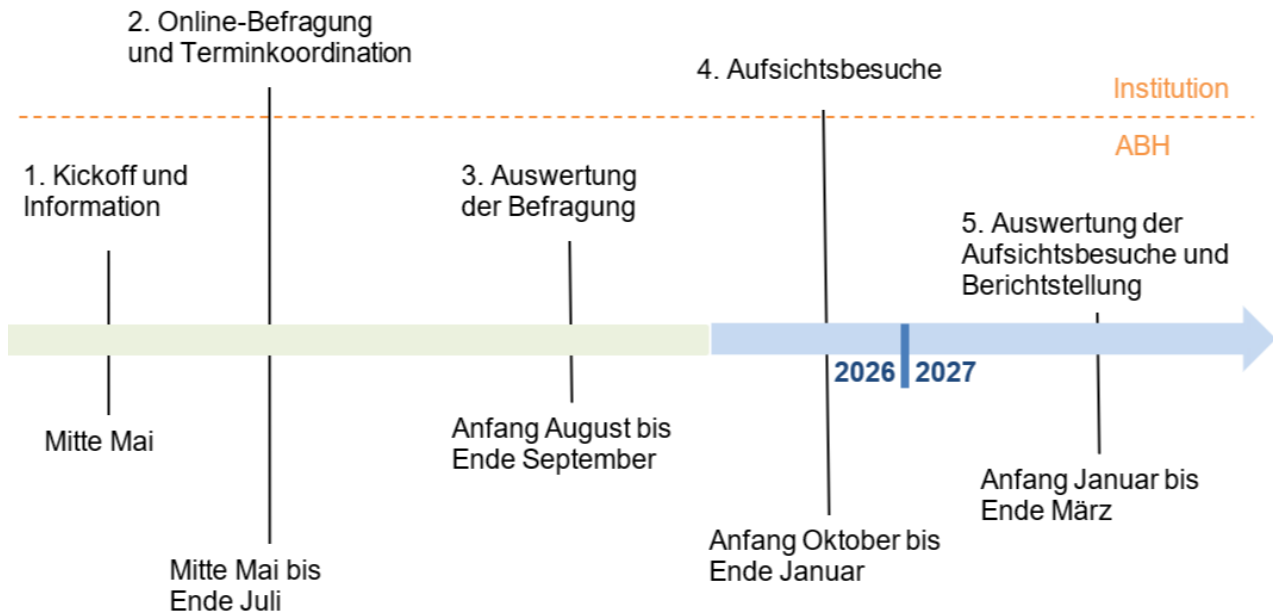


Abbildung 1: Ablauf Aufsichtsrunde

Teilnehmende

An der Online-Befragung haben 18 und damit alle anerkannten Institutionen der Ambulanten Wohnbegleitung teilgenommen. Es wurden unterschiedliche **Anspruchsgruppen** befragt:

- **Leistungsbeziehende Personen:** Da die Personen, welche Leistungen in der Ambulanten Wohnbegleitung beziehen, aus einer sehr divergenten Gruppe bestehen kann, wird der Begriff leistungsbeziehende Personen verwendet. Diese Gruppe kann Personen mit einer AHV oder IV Rente ebenso wie Sozialhilfe beziehende Personen beinhalten. Weil es in dieser Erhebung um die Leistung der Ambulanten Wohnbegleitung geht, erscheint der Begriff leistungsbeziehende Personen passend.
- **Mitarbeitende:** Auch diese Gruppe setzt sich aus unterschiedlichen Personen zusammen. Damit sind Mitarbeitende in der Ambulanten Wohnbegleitung ohne Führungsfunktion und in der direkten Begleitung von leistungsbeziehenden Personen gemeint.
- **Leitungspersonen:** Die Leitungspersonen umfassen Mitarbeitende mit Führungsfunktion. Sie setzen sich aus Angebots-, Team-, Bereichs- und Institutionsleitungen zusammen.

Insgesamt haben 265 Personen an der Online-Befragung teilgenommen, wobei sich die Gruppen wie folgt zusammensetzen:

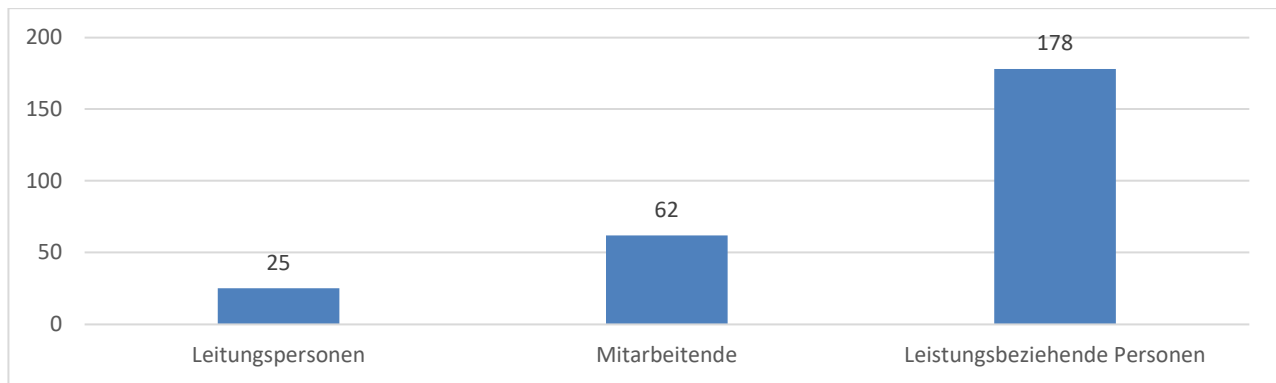


Abbildung 2: Teilnehmende

Bei allen 18 Institutionen hat mindestens eine Leitungsperson oder eine mitarbeitende Person an der Befragung teilgenommen, wobei Leitungspersonen und Mitarbeitende aus jeweils 15 Institutionen teilgenommen haben. Das heisst, nicht bei allen Institutionen haben sowohl Mitarbeitenden als auch Leitungspersonen an der Befragung teilgenommen. Ebenfalls haben Leistungsbeziehende aus 17 Institutionen an der Befragung teilgenommen.

Antwortmöglichkeiten und Auswertung

Alle Teilnehmenden wurden zur Zufriedenheit mit der Leistungserbringung, zur Selbstbestimmung und Teilhabe sowie zur Mitbestimmung in der Leistungserbringung befragt. Die Mitarbeitenden und Leitungspersonen wurden zudem zu wichtigen fachlichen Grundlagen, zur Dokumentation und zur Qualitätsarbeit in der Institution befragt.

Die Fragebögen bestanden erstens aus Bewertungsfragen, bei denen die Befragten die Fragen mittels 1-5 Sternen bewerten konnten. Zweitens gab es Fragen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten, wobei die Befragten teils eine, teils mehrere Antwortmöglichkeiten wählen konnten und jeweils noch die Möglichkeiten hatten, eine eigene Antwort dazu zu verfassen. Drittens gab es bei jedem Thema die Möglichkeit, über eine offene Frage eine Antwort zu verfassen, wobei die offenen Fragen keine Pflichtfragen bildeten.

Da hinsichtlich Grössen und Beteiligungszahlen erhebliche Unterschiede zwischen den Institutionen bestehen, wurden in den Auswertungen der Bewertungsfragen neben den Mittelwerten aus den Gesamtzahlen der Rückmeldungen auch die durchschnittlichen Werte der Mittelwerte der Institutionen verglichen. Das heisst, es wurden jeweils ein Mittelwert aus allen Rückmeldungen pro Anspruchsgruppe berechnet. Ebenfalls wurden aus den jeweils 18 Mittelwerten der einzelnen Institutionen einen Mittelwert gebildet. Dieser Wert dient der Vermeidung einer stärkeren Gewichtung einzelner Institutionen. Er wird im Folgenden mit «Mittelwerte aus dem institutionellen Vergleich» gekennzeichnet.

Die Antworten aus den offenen Fragen wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet und fünf Kategorien zugeordnet. Da einzelne Aussagen mehrere Aspekte gleichzeitig ansprachen, konnten Antworten mehreren Kategorien zugeteilt werden.

Insbesondere bei Personen, welche weniger lange als eine Minute oder länger als eine Stunde für die Beantwortung der Fragen hatten, wurde genauer geprüft, ob die Antworten plausibel erscheinen. Da der Bogen insbesondere für leistungsbeziehende Personen bewusst kurzgehalten wurde und die Antworten der Personen inhaltlich stimmig erschienen, mussten keine Antworten aus den kurzen Bearbeitungszeiten ausgeschlossen werden. Ebenfalls bestand die Möglichkeit, die Befragung zu unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt weiterzubearbeiten. Auch die Antworten mit den langen Bearbeitungszeiten waren allesamt plausibel, wodurch es auch hier zu keinen Ausschlüssen kam. Ebenfalls wurde geprüft, ob alle Fragebögen vollständig ausgefüllt waren. Dadurch wurde ein unvollständiger Fragebogen aus den Resultaten ausgeschlossen.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Befragung in drei Teilen dargestellt. Der erste Teil umfasst die Fragen zur Zufriedenheit mit der Leistungserbringung, zur Selbstbestimmung und Teilhabe sowie zur Mitbestimmung in der Leistungserbringung. Der zweite Teil beinhaltet die Resultate zu wichtigen fachlichen Grundlagen, zur Dokumentation und zur Qualitätsarbeit in den Institutionen. Im dritten Teil werden die abschliessenden Rückmeldungen sowie das Fazit dargestellt.

Teil 1: Übergreifende Befragung zur Ambulanten Wohnbegleitung

2. Verknüpfung Wohnung und Begleitung

In einer ersten Frage wurde untersucht, ob die leistungsbeziehenden Personen die Ambulante Wohnbegleitung beenden können, ohne gleichzeitig ihre Wohnung zu verlieren. Diese Frage ist insbesondere vor dem Hintergrund der Selbstbestimmung und der Wahlfreiheit von Bedeutung. Die organisatorische Trennung von Wohnen und Unterstützung gilt als wichtiger Faktor, um sicherzustellen, dass leistungsbeziehende Personen ihre Unterstützungsangebote frei wählen, wechseln oder beenden können. Gleichzeitig ist zu berücksichtigen, dass die Verknüpfung von Wohnraum und Unterstützungsleistung in der Praxis auch Vorteile haben kann, beispielsweise dort, wo geeigneter und bezahlbarer Wohnraum für Menschen mit Behinderungen nur begrenzt verfügbar ist. Dies ist insbesondere im Kanton Basel-Stadt und hinsichtlich der Personen, welche Leistungen in der Ambulanten Wohnbegleitung beziehen ein wichtiges Thema.

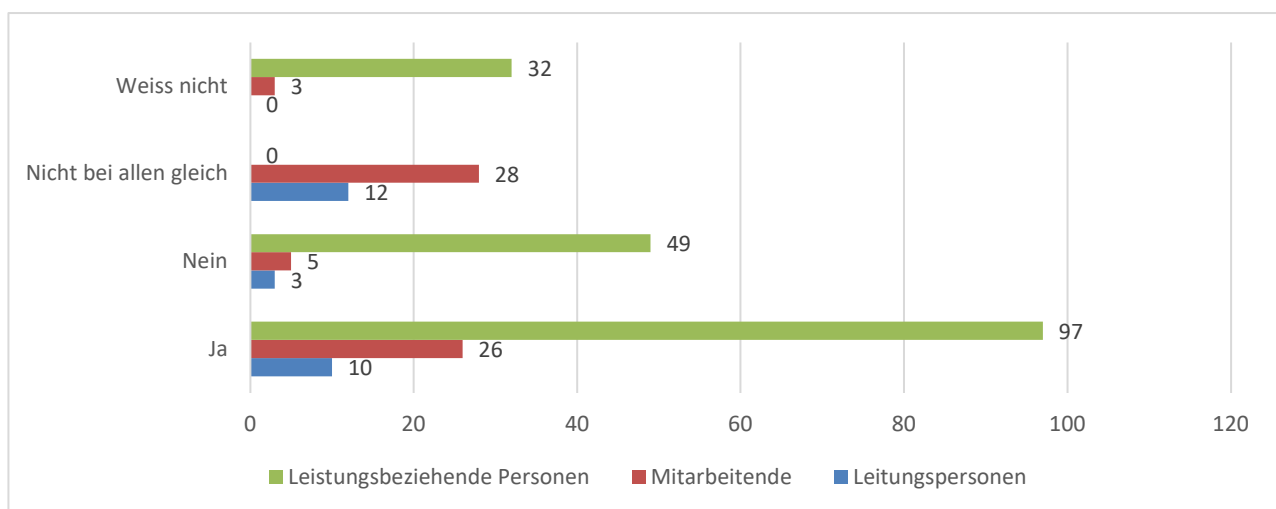


Abbildung 3: Verknüpfung Wohnung und Begleitung (N=265); Leistungsbeziehende Personen hatten die Antwortmöglichkeit "Nicht bei allen gleich" nicht.

Die Ergebnisse zeigen ein differenziertes Bild. Während die Mehrheit der Leitungspersonen (10 von 25) und Mitarbeitenden (26 von 62) angibt, dass eine Kündigung der Ambulanten Wohnbegleitung ohne Wohnungsverlust möglich sei, verweist ein ähnlich grosser Anteil der Mitarbeitenden (28 von 62) sowie knapp die Hälfte der Leitungspersonen (12 von 25) darauf, dass dies nicht in allen Situationen gleich geregelt ist. Dies zeigt die Vielfalt der unterschiedlichen Modelle und Rahmenbedingungen auch innerhalb derselben Institutionen auf.

Bei den leistungsbeziehenden Personen geben 97 von 178 Befragten an, die Ambulante Wohnbegleitung kündigen zu können, ohne die Wohnung aufgeben zu müssen. Gleichzeitig beantworteten 49 Personen die Frage mit „Nein“, und weitere 32 Personen wussten dies nicht. Die 32 leistungsbeziehenden Personen, welche die Antwort «weiss nicht» gewählt haben, beziehen bei 12 von 18 unterschiedlichen Institutionen Leistungen. Dies ist insofern wichtig, als bei zwei Drittel der Institutionen Personen Leistungen beziehen, die nicht sicher wissen, welche Handlungsspielräume sie haben.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse das Spannungsfeld zwischen Wohnraumsicherheit einerseits und Wahlfreiheit sowie Vermeidung von Abhängigkeiten andererseits. Da sich dieses Spannungsfeld vor dem Hintergrund der bestehenden Situation hinsichtlich Wohnungsmarkts nicht einfach lösen lässt, ist es zentral, dass das Thema sowohl auf kantonaler als auch auf institutioneller Ebene ausreichend reflektiert und Machtgefälle so gut als möglich verringert werden. Ein wesentliches Element ist dabei die Transparenz mittels verständlicher Informationen über die Zusammenhänge zwischen Wohn- und Unterstützungsverhältnis im Feld der Ambulanten Wohnbegleitung zu

verbessern. Dadurch können sowohl leistungsbeziehende Personen als auch Mitarbeitende ihre Rechte, Möglichkeiten und Handlungsspielräume besser einschätzen und bestmöglich informierte Entscheidungen treffen.

3. Zufriedenheit mit der Leistung der Ambulanten Wohnbegleitung

Zur Beurteilung der Qualität der Ambulanten Wohnbegleitung wurden die verschiedenen Anspruchsgruppen nach ihrer Zufriedenheit mit der Leistung befragt. Die Befragten konnten ihre Zufriedenheit über die Vergabe von 1-5 Sternen angeben, wobei lediglich drei leistungsbeziehende Personen 1 oder 2 Sterne und insgesamt 15 Personen eine drei Sterne Bewertung abgaben.

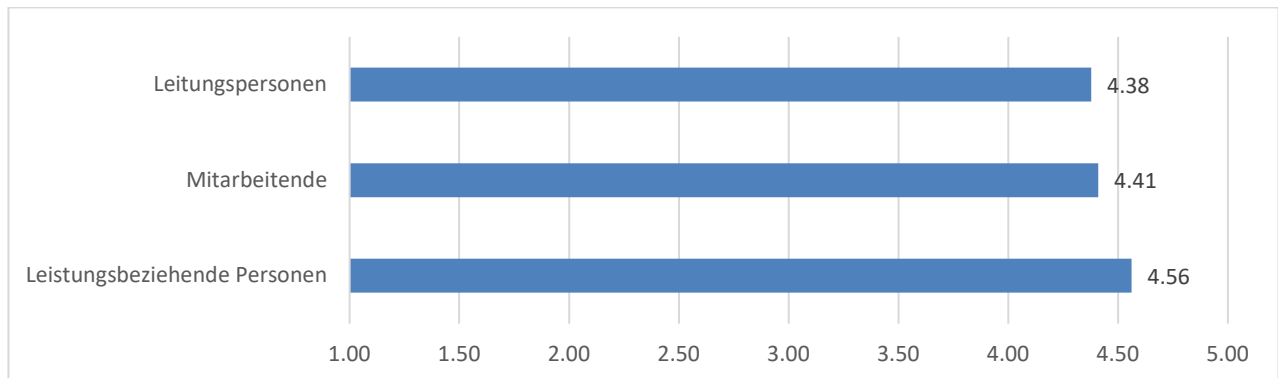


Abbildung 4: Zufriedenheit mit der Leistung (N=265); Mittelwerte aus dem institutionellen Vergleich

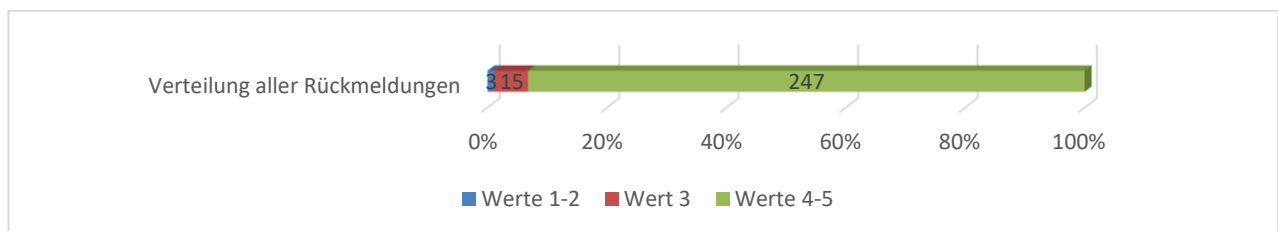


Abbildung 5: Verteilung der Zufriedenheit (N=265)

Die Ergebnisse zeigen insgesamt eine hohe Zufriedenheit mit der Ambulanten Wohnbegleitung. Über alle Befragtengruppen hinweg ergibt sich insgesamt ein durchschnittlicher Zufriedenheitswert von 4,55 Punkten. Im Mittel aus dem institutionellen Vergleich liegt der Wert bei 4.47 Punkten. Im Vergleich der Mittelwerte der Institutionen bewerten die leistungsbeziehenden Personen die Leistung mit einem Durchschnitt von 4.56 Punkten (4.62 insgesamt) am positivsten. Die Bewertungen der Mitarbeitenden mit 4.41 Punkten (4.42 insgesamt) und Leitungspersonen mit 4.56 Punkten (4.62 insgesamt) liegen ebenfalls auf einem hohen Niveau.

Die Resultate deuten darauf hin, dass die Ambulante Wohnbegleitung von allen Anspruchsgruppen überwiegend positiv wahrgenommen wird. Besonders hervorzuheben ist die hohe Zufriedenheit der leistungsbeziehenden Personen, was darauf hindeutet, dass die Leistung ihren Bedürfnissen und Erwartungen in weiten Teilen entspricht. Dass Mitarbeitende und Leitungspersonen die Leistung etwas zurückhaltender bewerten, kann darauf zurückzuführen sein, dass sie aufgrund ihrer fachlichen und organisatorischen Verantwortung stärker auch Herausforderungen und Entwicklungspotenziale wahrnehmen.

3.1 Wahrgenommene Stärken

Um vertiefte Hinweise zu den wahrgenommenen Stärken der Ambulanten Wohnbegleitung zu erhalten, wurden die befragten Personen in einer offenen Frage danach gefragt, womit sie bei der Leistung besonders zufrieden sind. Insgesamt gaben 242 Personen eine inhaltliche Rückmeldung.

Die Resultate zeigen, welche Merkmale der Ambulanten Wohnbegleitung von den verschiedenen Anspruchsgruppen als besonders wertvoll wahrgenommen werden. Die Kategorien wurden aus den Antworten der Befragten entwickelt

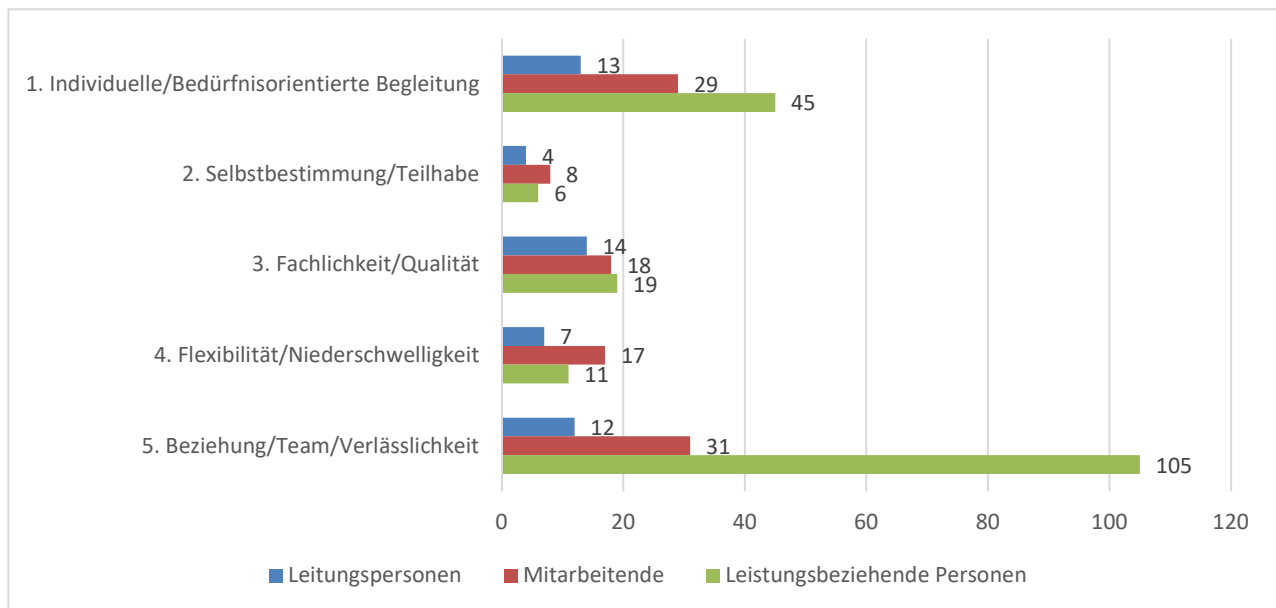


Abbildung 6: Wahrgenommene Stärken der Ambulanten Wohnbegleitung (N=242)

Am häufigsten hervorgehoben wurden die **Qualität der Beziehungsgestaltung sowie die Verlässlichkeit** der Fachpersonen (n=148). Leistungsbeziehende Personen betonen insbesondere Vertrauen, Wertschätzung, Kontinuität durch feste Bezugspersonen und die Gewissheit, bei Bedarf Unterstützung zu erhalten. Dies deutet darauf hin, dass tragfähige und verlässliche Beziehungen einen zentralen Wirkfaktor der Ambulanten Wohnbegleitung darstellen.

Als weitere wesentliche Stärke wird die **individuelle und bedürfnisorientierte Ausgestaltung** der Unterstützung (n=87) genannt. Die Begleitung wird von den Befragten als flexibel und auf die persönliche Lebenssituation, die Ressourcen sowie die individuellen Ziele der leistungsbeziehenden Personen abgestimmt erlebt. Die Ambulante Wohnbegleitung wird damit nicht als standardisierte Dienstleistung wahrgenommen, sondern als personenzentriertes Angebot, das auf unterschiedliche Bedürfnisse eingehen kann.

Ebenfalls positiv bewertet werden die **Fachlichkeit und Professionalität** der Mitarbeitenden (n=51). Die Rückmeldungen verweisen auf hohe fachliche Kompetenz, professionelles Handeln und eine insgesamt hohe Qualität der Unterstützung. Ergänzend wird die Flexibilität des Angebots hervorgehoben, etwa durch eine gute Erreichbarkeit der Fachpersonen, bedarfsgerechte Unterstützung und die Möglichkeit, Leistungen alltagsnah und niederschwellig zu gestalten. Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Ambulante Wohnbegleitung professionelle, flexible und individuell abgestimmte Unterstützung bietet. Neben konkreten Hilfestellungen im Alltag trägt sie aus Sicht der Befragten wesentlich zu Sicherheit, Stabilität, Selbstvertrauen und einem möglichst selbstständigen Leben in der eigenen Wohnsituation bei.

3.2 Verbesserungspotentiale

Neben den wahrgenommenen Stärken der Ambulanten Wohnbegleitung wurden die Befragten auch nach möglichen Verbesserungen gefragt. Insgesamt beantworteten 155 Personen diese offene Frage mit einer inhaltlichen Rückmeldung. Die Ergebnisse geben Hinweise darauf, in welchen Bereichen die Anspruchsgruppen Entwicklungsmöglichkeiten sehen und welche Themen aus ihrer Sicht für die zukünftige Ausgestaltung der Ambulanten Wohnbegleitung besonders relevant sind.

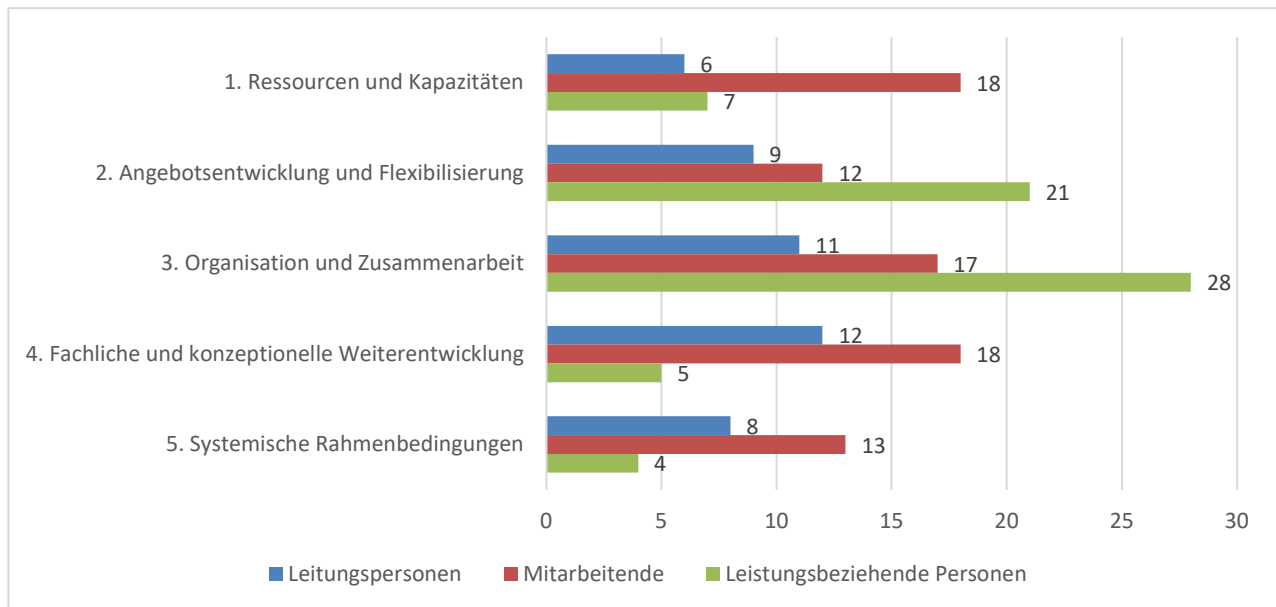


Abbildung 7: Wahrgenommene Verbesserungspotentiale der Ambulanten Wohnbegleitung (N=155)

Trotz der insgesamt hohen Zufriedenheit mit der Ambulanten Wohnbegleitung benennen die Befragten verschiedene Ansatzpunkte für deren Weiterentwicklung. Am häufigsten thematisiert wurden Aspekte der **Organisation und Zusammenarbeit** (n=56). Genannt wurden insbesondere Kommunikations- und Informationsflüsse, Zuständigkeiten, administrative Abläufe sowie die Abstimmung zwischen verschiedenen Beteiligten und Unterstützungsangeboten. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass organisatorische Rahmenbedingungen einen wesentlichen Einfluss darauf haben, wie die Qualität der Leistung im Alltag erlebt wird.

Ein weiterer Schwerpunkt betrifft die **Angebotsentwicklung und Flexibilisierung** (n=42). Die Befragten wünschen sich eine noch stärkere Anpassung des Angebots an individuelle Bedürfnisse, beispielsweise durch flexiblere Einsatzzeiten, zusätzliche Unterstützungsformen – wie insbesondere die Erreichbarkeit in der Nacht – oder niederschwelligere Zugänge. Dies zeigt, dass die Ambulante Wohnbegleitung zwar bereits als flexibel wahrgenommen wird, gleichzeitig jedoch weiteres Potenzial für eine stärkere Individualisierung gesehen wird.

Häufig durch Mitarbeitende und Leitungspersonen genannt wurden zudem die **fachliche und konzeptionelle Weiterentwicklung** (n=35) sowie Fragen zu **Ressourcen und Kapazitäten** (n=31). Fachpersonen verweisen dabei auf die Bedeutung der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Fachkonzepten, Qualitätsstandards sowie Aus- und Weiterbildungsangeboten. Gleichzeitig werden begrenzte personelle und zeitliche Ressourcen als Herausforderungen benannt, die eine weitere Qualitätsentwicklung erschweren können.

Die Kategorie **systemische Rahmenbedingungen** (n=25) umfasst schliesslich strukturelle Faktoren wie Finanzierungsfragen, rechtliche Vorgaben oder die allgemeine Wohnraumsituation. Diese werden insbesondere von Mitarbeitenden und Leitungspersonen als Einflussfaktoren auf die Leistungserbringung wahrgenommen.

Insgesamt weisen die Ergebnisse darauf hin, dass die Befragten die Ambulante Wohnbegleitung als gut etabliertes und wertvolles Angebot erleben. Die genannten Entwicklungspotenziale betreffen weniger die grundsätzliche Ausrichtung der Leistung als vielmehr deren kontinuierliche Optimierung. Im Vordergrund stehen dabei eine verbesserte Organisation und Zusammenarbeit, eine weitere Flexibilisierung des Angebots sowie förderliche personelle, fachliche und strukturelle Rahmenbedingungen.

4. Selbstbestimmung und Teilhabe

Ein zentrales Ziel der Ambulanten Wohnbegleitung besteht darin, den leistungsbeziehenden Personen ein möglichst selbstbestimmtes Leben und eine bestmögliche gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen. Vor diesem Hintergrund wurden die Befragten einerseits danach gefragt, inwieweit die leistungsbeziehenden Personen ihr Leben so gestalten können, wie sie dies möchten. Andererseits wurde erhoben, wie stark die Ambulante Wohnbegleitung die leistungsbeziehenden Personen dabei unterstützt. Durch die Gegenüberstellung dieser beiden Fragen lässt sich unterscheiden zwischen der tatsächlich erlebten Selbstbestimmung im Alltag und dem wahrgenommenen Beitrag der Ambulanten Wohnbegleitung zu deren Förderung.

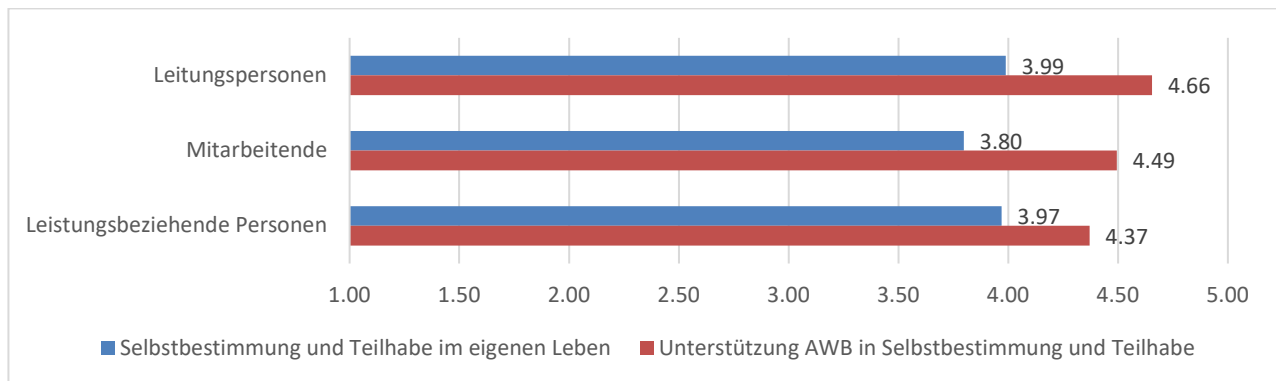


Abbildung 8: Selbstbestimmung und Teilhabe (N=265); Mittelwerte aus dem institutionellen Vergleich

Die Ergebnisse zeigen ein konsistentes Bild über alle Anspruchsgruppen hinweg. Die Einschätzung, ob die leistungsbeziehenden Personen ihr Leben so führen können, wie sie es möchten, fällt mit Durchschnittswerten zwischen 3.80 und 3.99 Punkten zwar positiv, aber deutlich zurückhaltender aus als die Beurteilung des Beitrags der Ambulanten Wohnbegleitung. Die höchsten Werte vergeben die Leitungspersonen (3.99 Punkte) sowie die leistungsbeziehenden Personen selbst (3.97 Punkte), während die Mitarbeitenden die Situation etwas kritischer einschätzen (3.80 Punkte). Erwähnenswert ist darüber hinaus, dass 21 leistungsbeziehende Personen sowie zwei Mitarbeitende und eine Leitungsperson hierzu eine Bewertung von 1-2 Sternen geben.

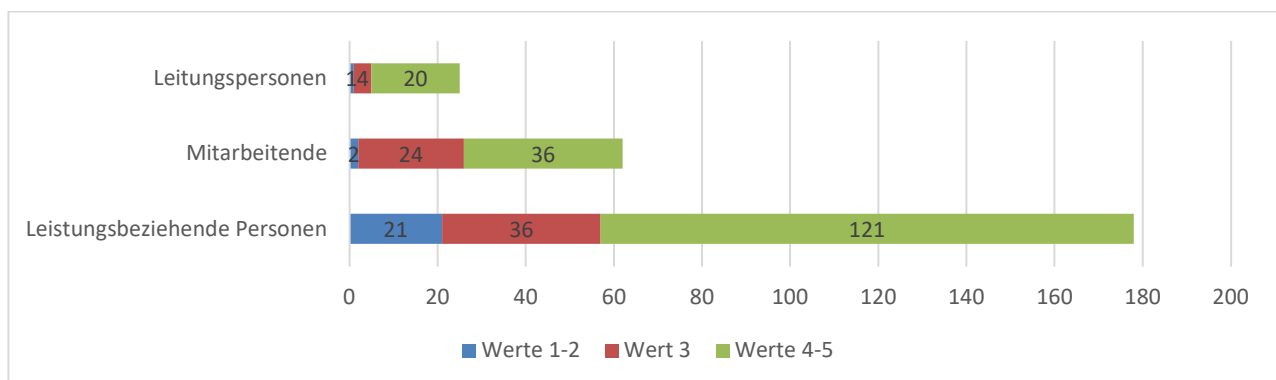


Abbildung 9: Verteilung Selbstbestimmung und Teilhabe im eigenen Leben (N=265)

Demgegenüber wird der Beitrag der Ambulanten Wohnbegleitung zur Förderung von Selbstbestimmung und Teilhabe von allen Anspruchsgruppen sehr positiv bewertet. Die Werte liegen zwischen 4.37 und 4.66 Punkten und damit deutlich höher als die Einschätzung der tatsächlich erreichten Selbstbestimmung im Alltag. Besonders hoch fällt die Bewertung durch die Leitungspersonen (4.66 Punkte) aus, gefolgt von den Mitarbeitenden (4.49 Punkte) und den leistungsbeziehenden Personen (4.37 Punkte). Wobei auch hier fünf Leistungsbeziehende Personen eine Bewertung von lediglich 1-2 Sternen abgeben.

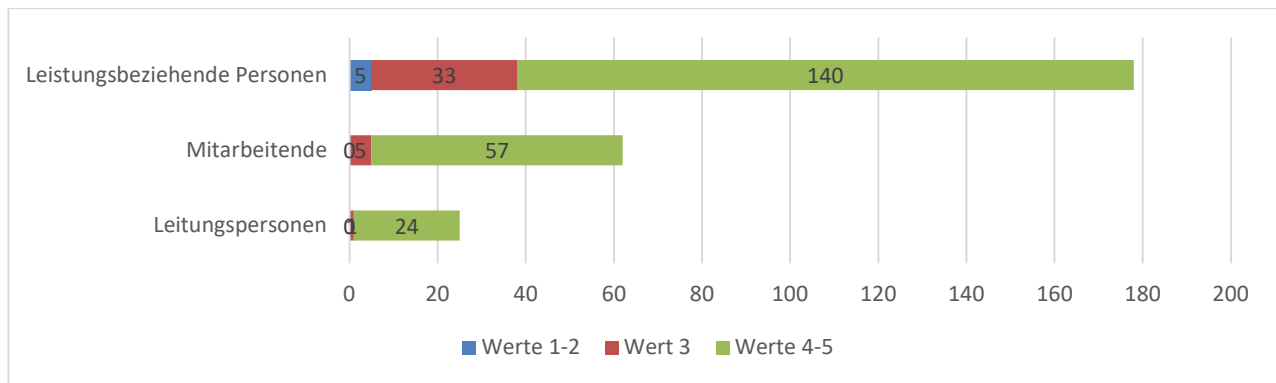


Abbildung 10: Verteilung Unterstützung AWB in der Selbstbestimmung und Teilhabe (N=265)

Die Differenz zwischen beiden Fragestellungen deutet darauf hin, dass die Befragten die Ambulante Wohnbegleitung zwar als wichtige und wirksame Unterstützung für Selbstbestimmung und Teilhabe wahrnehmen, gleichzeitig aber erkennen, dass die tatsächlichen Möglichkeiten zur selbstbestimmten Lebensführung von weiteren Faktoren beeinflusst werden. Ebenfalls kann hervorgehoben werden, dass die leistungsbeziehenden Personen selbst ihre Möglichkeiten zur selbstbestimmten Lebensführung nahezu gleich beurteilen, wie die Leitungspersonen und gleichzeitig den unterstützenden Beitrag der Ambulanten Wohnbegleitung hoch bewerten. Dies spricht trotz den tieferen Werten bei der ersten Fragestellung dafür, dass die Leistung aus Sicht der Betroffenen einen wesentlichen Beitrag dazu leistet, individuelle Wünsche, Ziele und Lebensentwürfe umzusetzen.

4.1 Offene Rückmeldungen zur Selbstbestimmung und Teilhabe

Ergänzend zu den geschlossenen Fragen zu Selbstbestimmung und Teilhabe hatten die Befragten die Möglichkeit, ihre Einschätzungen in einer offenen Frage zu erläutern. Insgesamt gaben 148 Personen eine inhaltliche Rückmeldung. Die Ergebnisse ermöglichen einen vertieften Einblick darin, wie Selbstbestimmung und Teilhabe im Kontext der Ambulanten Wohnbegleitung verstanden werden und welche fördernden beziehungsweise begrenzenden Faktoren die Befragten wahrnehmen.

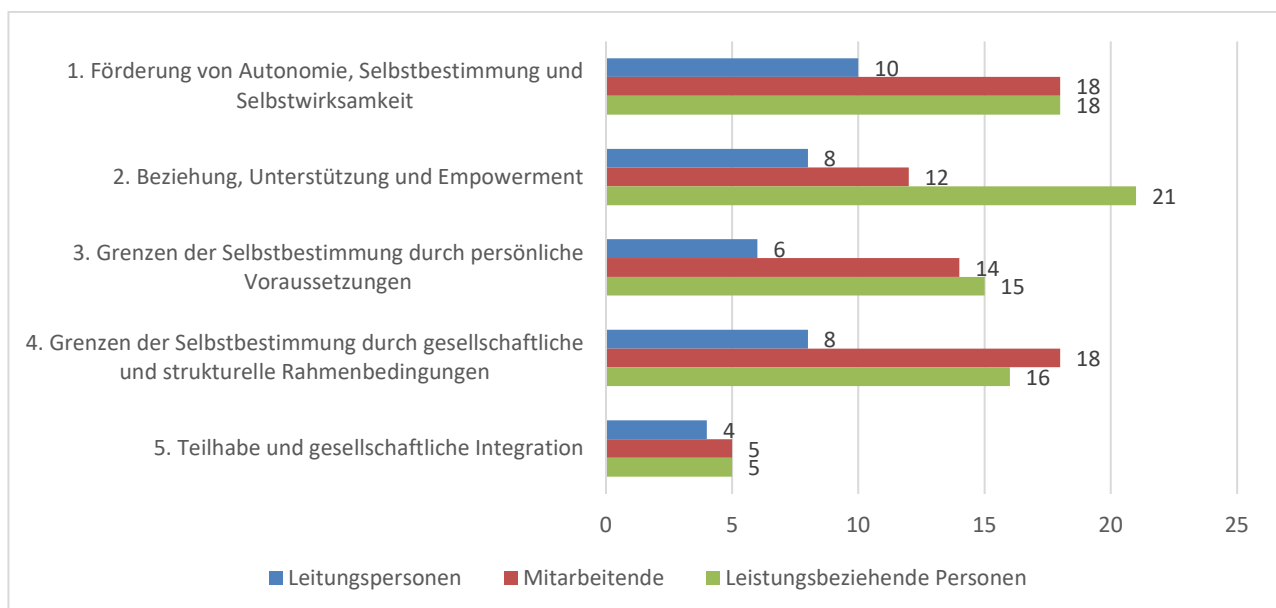


Abbildung 11: Offene Rückmeldungen zur Selbstbestimmung und Teilhabe (N=148)

Insgesamt am häufigsten thematisiert wird die **Förderung von Autonomie, Selbstbestimmung und Selbstwirksamkeit** (n=46). Die Befragten beschreiben die Ambulante Wohnbegleitung als

Unterstützung, die Menschen befähigt, eigene Entscheidungen zu treffen, persönliche Ziele zu verfolgen und ihr Leben möglichst selbstständig zu gestalten. Selbstbestimmung wird dabei von allen Anspruchsgruppen als zentrales Leitprinzip wahrgenommen.

Wie schon in den geschlossenen Fragen angedeutet, werden ebenfalls häufig die Grenzen der Selbstbestimmung genannt. Dabei verweisen die Befragten sowohl auf **gesellschaftliche und strukturelle Rahmenbedingungen** (n=42) als auch auf **persönliche Voraussetzungen** (n=35). Bei den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen werden insbesondere finanzielle Ressourcen, die Verfügbarkeit von geeignetem Wohnraum, gesetzliche Vorgaben, administrative Anforderungen oder gesellschaftliche Barrieren genannt. Die persönlichen Voraussetzungen umfassen unter anderem gesundheitliche und psychische Belastungen sowie individuelle Kompetenzen und Ressourcen. Die Rückmeldungen verdeutlichen noch einmal, dass die Verwirklichung von Selbstbestimmung nicht allein von der Qualität der Unterstützung abhängt, sondern auch durch individuelle Lebenslagen und strukturelle Rahmenbedingungen beeinflusst wird.

Auch im Thema Selbstbestimmung und Teilhabe bilden **Beziehung, Unterstützung und Empowerment** (n=41) einen weiteren Schwerpunkt. Die Befragten betonen die Bedeutung einer vertrauensvollen, wertschätzenden und verlässlichen Begleitung, die Orientierung bietet, Sicherheit vermittelt und Menschen darin stärkt, ihre Interessen einzubringen und eigenständige Entscheidungen zu treffen. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass Selbstbestimmung nicht als Gegensatz zur Unterstützung verstanden wird. Vielmehr wird die professionelle Beziehung als wesentliche Voraussetzung erlebt, um Selbstvertrauen, Handlungsspielräume und Eigenverantwortung zu fördern.

Insgesamt zeichnen die Ergebnisse ein differenziertes Bild von Selbstbestimmung und Teilhabe. Die Ambulante Wohnbegleitung wird von den Befragten als wichtige Voraussetzung für ein möglichst selbstbestimmtes Leben wahrgenommen und leistet aus ihrer Sicht einen wesentlichen Beitrag zur Stärkung von Eigenständigkeit und Selbstwirksamkeit. Gleichzeitig wird deutlich, dass die tatsächliche Verwirklichung von Selbstbestimmung und Teilhabe nicht allein von der Qualität der Unterstützung abhängt, sondern ebenso von individuellen Voraussetzungen sowie gesellschaftlichen und strukturellen Rahmenbedingungen beeinflusst wird. Dies spricht für ein reflektiertes Verständnis der Chancen und Grenzen selbstbestimmter Lebensführung.

5. Mitbestimmung in der Leistungserbringung

Ein weiterer Schwerpunkt der Befragung lag auf der Mitbestimmung der leistungsbeziehenden Personen bei der Leistungserbringung. Dabei wurde zwischen zwei Dimensionen unterschieden: Erstens der Mitbestimmung darüber, wofür Unterstützung geleistet wird (Unterstützungsinhalte), und zweitens der Mitbestimmung darüber, wie die Unterstützung erbracht wird (Art und Ausgestaltung der Unterstützung). Beide Aspekte sind zentrale Merkmale personenzentrierter und partizipativer Unterstützungsangebote und stehen in engem Zusammenhang mit den Zielen der Selbstbestimmung, Wahlfreiheit und Teilhabe.

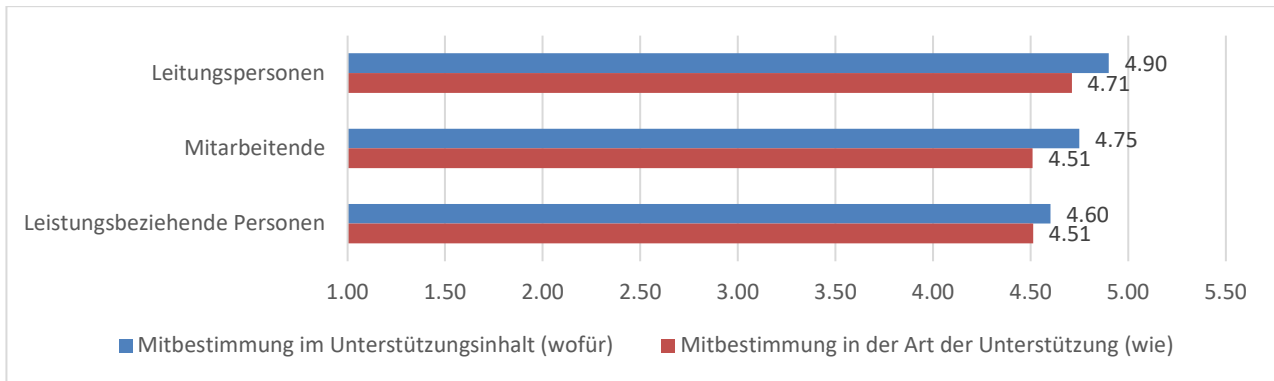


Abbildung 12: Mitbestimmung in der Leistungserbringung (N=265); Mittelwerte aus dem institutionellen Vergleich

Die Ergebnisse zeigen über alle Anspruchsgruppen hinweg ein positives Bild der Mitbestimmung in der Ambulanten Wohnbegleitung. Leitungspersonen, Mitarbeitende und leistungsbeziehende Personen bewerten die Mitbestimmung insgesamt auf hohem Niveau und kommen dabei zu sehr ähnlichen Einschätzungen. Dies spricht für ein gemeinsames Verständnis darüber, in welchem Ausmass Beteiligung ermöglicht wird.

Besonders positiv wird die Mitbestimmung hinsichtlich der Unterstützungsinhalte bewertet. Die Resultate deuten darauf hin, dass leistungsbeziehende Personen in hohem Mass an der Festlegung von Zielen, Themen und Unterstützungsbedarfen beteiligt werden und die Unterstützung an ihren Wünschen und Bedürfnissen ausgerichtet ist.

Etwas tiefer fallen die Bewertungen zur Mitbestimmung bei der konkreten Ausgestaltung der Unterstützung aus. Dies könnte darauf hinweisen, dass die Wahl von Methoden, Vorgehensweisen oder organisatorischen Rahmenbedingungen teilweise stärker durch fachliche, organisatorische oder ressourcenbezogene Vorgaben mitbestimmt wird.

Insgesamt weisen die Ergebnisse auf eine ausgeprägte Beteiligungsorientierung der Ambulanten Wohnbegleitung hin. Mitbestimmung ist als zentrales Element der Leistungserbringung gut etabliert und wird insbesondere von den leistungsbeziehenden Personen selbst positiv wahrgenommen. Entwicklungspotenzial zeigt sich vor allem bei der Frage, wie die Unterstützung konkret gestaltet wird.

5.1 Offene Rückmeldungen zur Mitbestimmung in der Leistungserbringung

Ergänzend zu den geschlossenen Fragen zur Mitbestimmung hatten die Befragten die Möglichkeit, ihre Erfahrungen und Einschätzungen in einer offenen Frage zu vertiefen. Insgesamt machten 123 Personen inhaltliche Angaben dazu, was ihnen im Zusammenhang mit Mitbestimmung in der Ambulanten Wohnbegleitung besonders wichtig erscheint oder welche Erfahrungen sie diesbezüglich gemacht haben. Die Ergebnisse zeigen, welche Faktoren aus Sicht der Befragten Mitbestimmung fördern, wo ihre Grenzen liegen und welche Bedeutung ihr im Alltag der Ambulanten Wohnbegleitung zukommt.

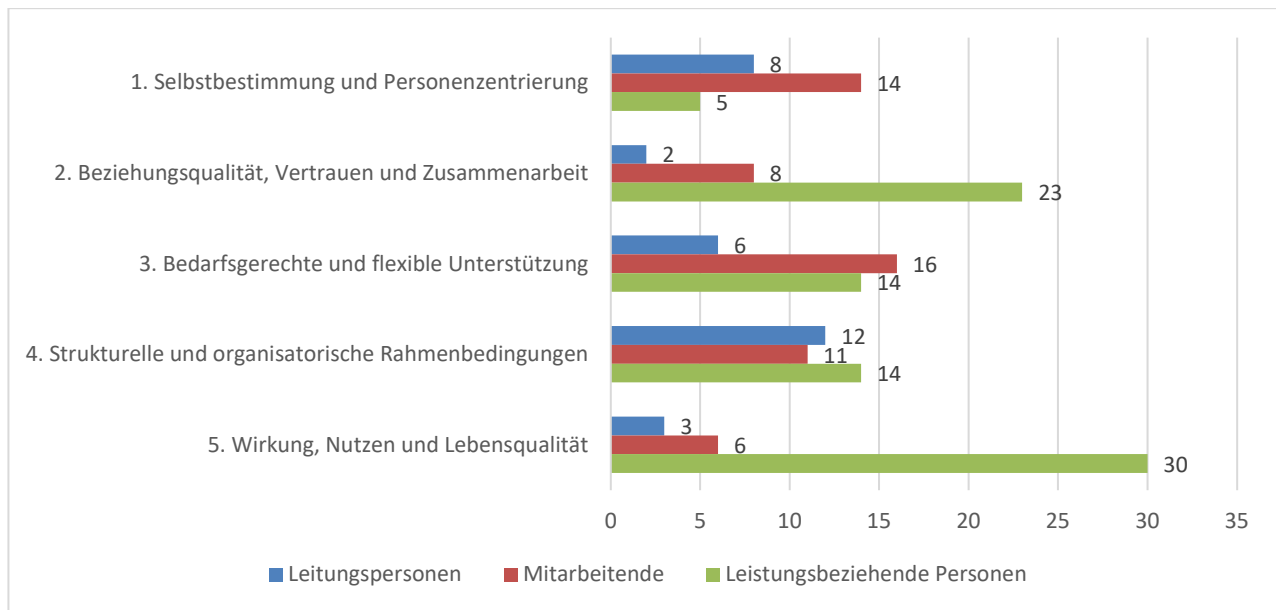


Abbildung 13: Offene Rückmeldungen zur Mitbestimmung in der Leistungserbringung (N=123)

Die Ergebnisse zeigen insgesamt ein positives und praxisnahes Verständnis von Mitbestimmung in der Ambulanten Wohnbegleitung. Besonders häufig werden die **Wirkungen von Mitbestimmung auf die Lebensqualität und den Alltag** (n=39) hervorgehoben. Die Befragten berichten, dass Mitbestimmung zu mehr Selbstständigkeit, Sicherheit, Zufriedenheit und einer verbesserten Lebensqualität beiträgt. Insbesondere leistungsbeziehende Personen betonen den konkreten Nutzen der Unterstützung für ihre Lebensführung.

Ebenfalls häufig genannt werden **strukturelle und organisatorische Rahmenbedingungen** (n=37) sowie eine **bedarfsgerechte und flexible Unterstützung** (n=36). Die Rückmeldungen verdeutlichen, dass Mitbestimmung nicht nur die Festlegung von Zielen betrifft, sondern auch die Möglichkeit, die Unterstützung an aktuelle Bedürfnisse und unterschiedliche Lebenssituationen anzupassen. Gleichzeitig weisen die Befragten darauf hin, dass finanzielle, organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen die tatsächlichen Handlungsspielräume mitbestimmen und Mitbestimmung fördern oder begrenzen können.

Ein weiterer zentraler Aspekt ist auch hier die **Beziehungsqualität, Vertrauen und Zusammenarbeit** (n=33). Vor allem leistungsbeziehende Personen betonen die Bedeutung einer wertschätzenden und vertrauensvollen Zusammenarbeit, in der ihre Anliegen ernst genommen werden. Die Ergebnisse legen nahe, dass Mitbestimmung aus Sicht der Betroffenen weniger über formale Prozesse als vielmehr über die tägliche Interaktion und die Haltung der Fachpersonen erlebt wird.

Die **Kategorie Selbstbestimmung und Personenzentrierung** (n=27) verweist schliesslich auf das gemeinsame Verständnis, dass die Unterstützung an den Bedürfnissen, Wünschen und Zielen der leistungsbeziehenden Personen ausgerichtet werden soll. Mitbestimmung wird dabei als grundlegendes Element personenzentrierter Unterstützung verstanden.

Insgesamt bestätigen die Ergebnisse die hohen Bewertungen aus den geschlossenen Fragen. Mitbestimmung wird in der Ambulanten Wohnbegleitung als gut umgesetzt wahrgenommen und zeigt sich insbesondere in der individuellen Ausrichtung der Unterstützung, der vertrauensvollen Zusammenarbeit sowie den positiven Auswirkungen auf den Alltag der leistungsbeziehenden Personen. Gleichzeitig wird deutlich, dass eine wirksame Mitbestimmung auch von förderlichen organisatorischen und strukturellen Rahmenbedingungen abhängt.

Teil 2: Grundlagen und Qualität in den Institutionen

Im zweiten Teil der Befragung standen die fachlichen und qualitativen Grundlagen der Ambulanten Wohnbegleitung im Fokus. Die entsprechenden Fragen richteten sich ausschliesslich an Mitarbeitende und Leitungspersonen, da diese Grundlagen primär für die fachliche Ausgestaltung der Leistung relevant sind.

6. Fachliche Grundlagen

6.1 Kenntnisse der fachlichen Grundlagen

Bei den Fachlichen Grundlagen wurde zunächst erhoben, wie die Befragten ihre Kenntnisse zentraler fachlicher Bezugsrahmen einschätzen. Berücksichtigt wurden die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK), der Berufskodex von AvenirSocial sowie das Fachkonzept der Sozialraumorientierung. Diese Grundlagen prägen wesentliche Aspekte der Ambulanten Wohnbegleitung, insbesondere die Förderung von Selbstbestimmung, Teilhabe und einer ressourcenorientierten Unterstützung.

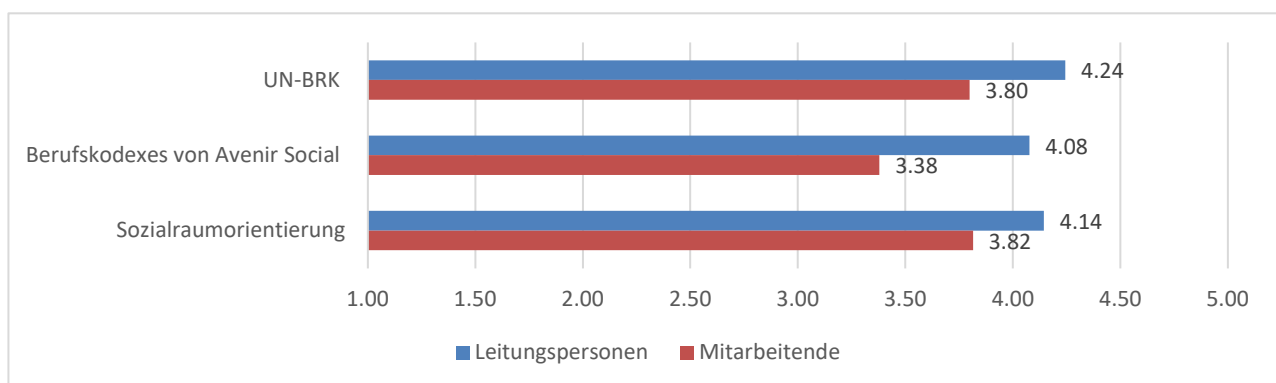


Abbildung 14: Kenntnisse der fachlichen Grundlagen (N=87); Mittelwerte aus dem institutionellen Vergleich

Die Ergebnisse zeigen eine zurückhaltendere, aber dennoch insgesamt positive Selbsteinschätzung der fachlichen Kenntnisse. Dabei bewerten in allen drei Themenbereichen die Leitungspersonen ihre Kenntnisse höher als die Mitarbeitenden.

Die höchsten Werte erreichen die Leitungspersonen bei der UN-BRK (4.24 Punkte), gefolgt von der Sozialraumorientierung (4.14 Punkte) und dem Berufskodex von AvenirSocial (4.08 Punkte). Die Werte deuten darauf hin, dass die Leitungspersonen ihre Kenntnisse dieser fachlichen Grundlagen insgesamt als gut bis sehr gut einschätzen. Lediglich eine Leitungsperson bewertet ihre Kenntnisse bei der Sozialraumorientierung mit 1-2 Punkten.

Auch die Mitarbeitenden bewerten ihre Kenntnisse positiv, jedoch etwas zurückhaltender. Die höchsten Werte erzielen sie bei der Sozialraumorientierung (3.82 Punkte) und der UN-BRK (3.80 Punkte). Am tiefsten fällt die Selbsteinschätzung beim Berufskodex von AvenirSocial (3.38 Punkte) aus. Jedoch bewerten jeweils drei Mitarbeitende bei der UN-BRK und der Sozialraumorientierung und sogar zehn beim Berufskodex von AvenirSocial ihre Kenntnisse mit 1-2 Punkten.

Auffällig ist zunächst die vergleichsweise tiefere Bewertung des Berufskodexes von AvenirSocial durch die Mitarbeitenden. Gleichzeitig schätzen insgesamt 17 Personen ihre Kenntnisse in einem der drei abgefragten Bereiche mit 1-2 Punkten ein, wobei 10 davon den Berufskodex von AvenirSocial betrifft.

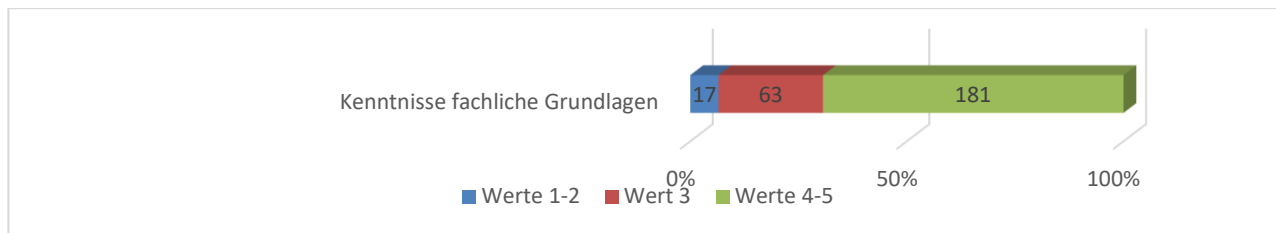


Abbildung 15: Verteilung der Kenntnisse der fachlichen Grundlagen (jeweils N=87)

Dies könnte darauf hindeuten, dass menschenrechtliche und fachliche Konzepte wie die UN-BRK oder die Sozialraumorientierung im beruflichen Alltag stärker präsent sind als die explizite Auseinandersetzung mit berufsethischen Grundlagen. Obwohl alle Werte insgesamt klar im positiven Bereich liegen und damit auf ein solides fachliches Fundament hinweisen, zeigen die einzelnen Ausreisser sowie die vergleichsweise tieferen Ergebnisse der Mitarbeitenden den Bedarf auf, die Themen weiter zu sensibilisieren, zu schulen und zu reflektieren.

6.2 Umsetzung der fachlichen Grundlagen in der Institution

Neben der Selbsteinschätzung der eigenen Kenntnisse wurde auch erhoben, inwieweit sich die Institutionen nach Einschätzung der Befragten an den fachlichen Grundlagen orientieren. Dabei standen wiederum die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK), der Berufskodex von AvenirSocial sowie die Sozialraumorientierung im Zentrum. Diese Auswertung ergänzt die Einschätzung der individuellen Fachkenntnisse um die organisationale Perspektive und gibt Hinweise darauf, in welchem Ausmass die fachlichen Grundlagen im institutionellen Alltag wahrgenommen und umgesetzt werden.

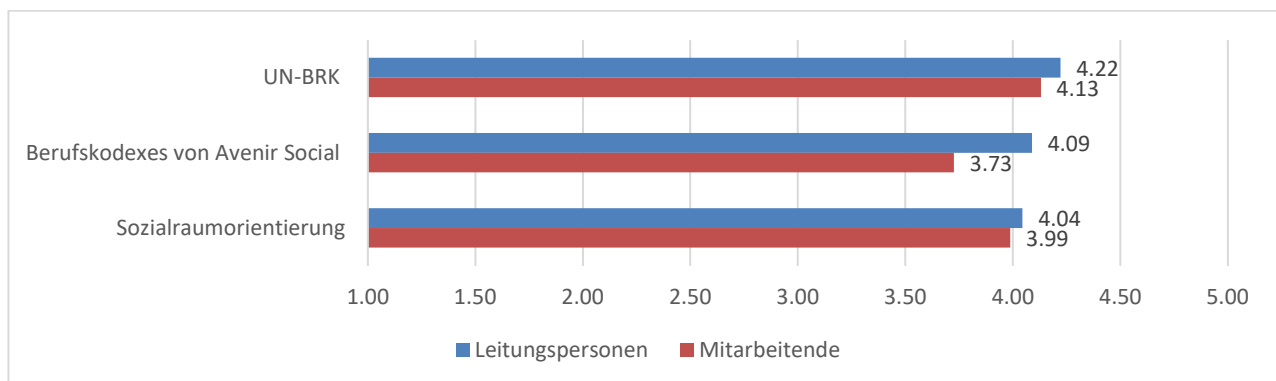


Abbildung 16: Umsetzung der fachlichen Grundlagen (N=87); Mittelwerte aus dem institutionellen Vergleich

Die Ergebnisse zeigen insgesamt eine hohe wahrgenommene Orientierung der Institutionen an den drei fachlichen Grundlagen. Sämtliche Durchschnittswerte liegen nahe oder über vier Punkten und weisen damit auf eine insgesamt starke Verankerung der fachlichen Prinzipien in den Organisationen hin.

Die höchsten Werte werden sowohl von Leitungspersonen (4.22 Punkte) als auch von Mitarbeitenden (4.13 Punkte) bei der Orientierung an der UN-BRK vergeben. Dies deutet darauf hin, dass die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie die Prinzipien der Selbstbestimmung, Teilhabe und Inklusion von den Befragten als zentrale Bezugspunkte der institutionellen Arbeit wahrgenommen werden. Nichtsdestotrotz bewerten jeweils eine Leitungsperson und Mitarbeitende die Umsetzung in ihrer Institution mit 1-2 Punkten.

Auch die Orientierung am Berufskodex von AvenirSocial wird insgesamt positiv eingeschätzt. Mit 4.09 Punkten fällt die Bewertung der Leitungspersonen jedoch höher aus als jene der Mitarbeitenden (3.73 Punkte). Die Umsetzung des Berufskodex bewerten drei Mitarbeitende mit 1-2 Punkten. Ähnlich wie bereits bei der Einschätzung der eigenen Kenntnisse zeigt sich hier, dass

berufsethische Grundlagen zwar grundsätzlich als relevant wahrgenommen werden, ihre Sichtbarkeit im Arbeitsalltag jedoch möglicherweise weniger ausgeprägt ist als jene anderer fachlicher Konzepte.

Die Sozialraumorientierung wird von beiden Anspruchsgruppen ebenfalls positiv bewertet (4.04 Punkte bei den Leitungspersonen bzw. 3.99 Punkte bei den Mitarbeitenden). Wie schon beim Berufskodex bewerten jedoch auch bei der Sozialraumorientierung drei Mitarbeitende die Umsetzung mit 1-2 Punkten.

Insgesamt fällt auf, dass die Bewertungen zur institutionellen Orientierung an den fachlichen Grundlagen teilweise höher ausfallen als die Einschätzung der eigenen Kenntnisse. Nichtsdestotrotz vergeben die Befragten auch bei der Umsetzung insgesamt achtmal 1-2 Punkte. Diese tiefe Bewertung gilt es in der weiteren Qualitätsarbeit weiter zu berücksichtigen.

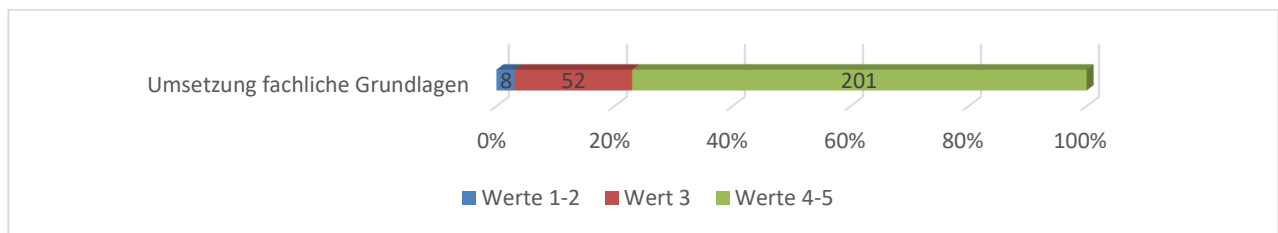


Abbildung 17: Verteilung der Umsetzung der fachlichen Grundlagen (jeweils N=87)

Zusammenfassend sprechen die Ergebnisse insgesamt für eine gute Verankerung der fachlichen und ethischen Grundlagen in den Institutionen. Gleichzeitig zeigen sich insbesondere beim Berufskodex von AvenirSocial ähnliche Muster wie bereits bei der Einschätzung der individuellen Kenntnisse. Ebenfalls bestehen auch bei der Umsetzung vereinzelte Ausreisser. Dies legt nahe, dass die weitere Sensibilisierung, Reflexion und Vermittlung der fachlichen Grundlagen weiterhin ein relevantes Entwicklungsfeld darstellen. Insgesamt bestätigen die Resultate jedoch, dass die fachlichen Grundlagen von den Befragten nicht nur als bekannt, sondern auch als handlungsleitend für die institutionelle Praxis wahrgenommen werden.

6.3 Offene Rückmeldungen zu den fachlichen Grundlagen

Ergänzend zu den geschlossenen Fragen zu den fachlichen Grundlagen hatten die Befragten die Möglichkeit, weitere Anmerkungen und Einschätzungen in einer offenen Frage einzubringen. Insgesamt machten 28 Personen eine inhaltliche Angabe. Die Resultate geben einen weiteren Einblick darin, wie die fachlichen Grundlagen in der Praxis wahrgenommen werden, welche Herausforderungen bei deren Umsetzung bestehen und welche Rahmenbedingungen aus Sicht der Befragten für eine fachlich fundierte Ambulante Wohnbegleitung besonders relevant sind.

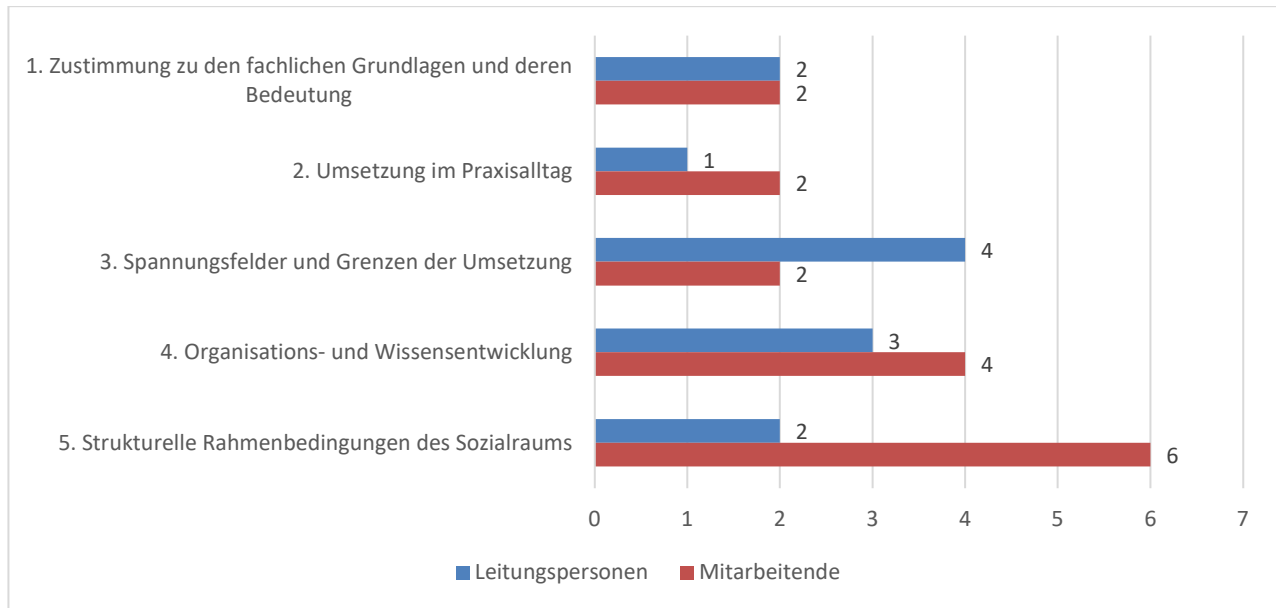


Abbildung 18: Offene Rückmeldungen zu den fachlichen Grundlagen (N=28)

Am häufigsten thematisiert werden **strukturelle Rahmenbedingungen des Sozialraums** (n=8) sowie die **Organisations- und Wissensentwicklung** (n=7). Die Befragten weisen darauf hin, dass die Umsetzung von Selbstbestimmung, Teilhabe und Sozialraumorientierung nicht allein von den Fachpersonen abhängt, sondern auch von verfügbaren Angeboten, Wohnraum, Finanzierungssystemen und weiteren gesellschaftlichen Rahmenbedingungen beeinflusst wird. Gleichzeitig wird die Bedeutung von Weiterbildung, fachlicher Reflexion und organisationalem Lernen betont, um die fachlichen Grundlagen nachhaltig in der Praxis zu verankern.

Ebenfalls häufig genannt werden **Spannungsfelder und Grenzen der Umsetzung** (n=6). Die Rückmeldungen verdeutlichen, dass die Anwendung fachlicher Prinzipien im Alltag regelmässig professionelle Abwägungen erfordert, etwa zwischen Selbstbestimmung und Schutzauftrag oder zwischen fachlichen Ansprüchen und praktischen Möglichkeiten. Dies spricht für ein hohes Mass an fachlicher Reflexion bei den Befragten.

Seltener thematisiert werden die grundsätzliche **Zustimmung zu den fachlichen Grundlagen** (n=4) sowie deren **Umsetzung im Praxisalltag** (n=3). Die Antworten lassen erkennen, dass die fachlichen Grundlagen weitgehend akzeptiert und als handlungsleitend verstanden werden. Im Vordergrund der Rückmeldungen stehen daher weniger die Grundlagen selbst als vielmehr die Voraussetzungen und Herausforderungen ihrer Umsetzung.

Insgesamt ergänzen die offenen Antworten die Ergebnisse der geschlossenen Fragen. Sie zeigen, dass die fachlichen Grundlagen als wichtiger Orientierungsrahmen wahrgenommen werden, die Qualität ihrer Umsetzung jedoch wesentlich von kontinuierlicher Reflexion, Organisationsentwicklung und förderlichen strukturellen Rahmenbedingungen abhängt.

7. Dokumentationsführung und Qualitätsarbeit

7.1 Dokumentationsführung

Die Mitarbeitenden und Leitungspersonen wurden hinsichtlich Dokumentationsführung zunächst gefragt, mit welcher Dokumentationssoftware sie arbeiten. Die verwendeten Softwarelösungen sind unten aufgeführt.

Software	Anzahl Institutionen
Abacus	1
BIMS (Falldokumentations-Software des Berufsverbandes für Berufsbeistände)	1
E-Case	1
Eigene Datenbank	1
Heimsolution	1
Lobos	1
Redline	6
SHC	1
Social Office	3
Social Web	3
Keine Software	2
Zuordnung nicht möglich	1

Fachpersonen aus einem Drittel der Institutionen geben an, mit Redline zu arbeiten. Ebenfalls geben Fachpersonen aus drei Institutionen an, mit Social Office zu dokumentieren. Unter keine Software wurden sowohl die explizite Angabe, dass keine Software verwendet wird, als auch die Verwendung von Excel und Word subsumiert, da es sich auch bei Excel und Word um keine eigentliche Dokumentationssoftware handelt. Einmal wurde zudem der Wert «Leistungserfassung» angegeben. Dieser Wert wurde über «Zuordnung nicht möglich» kategorisiert, da er sich nicht eindeutig zuordnen lässt.

7.1.1 Rolle des Individuellen Hilfeplans (IHP) in der Dokumentationsführung

In einem weiteren Schritt wurde die Rolle des IHP in der Dokumentationsführung befragt. Die Befragten hatten die in Abbildung 19 aufgeführten Antwortmöglichkeiten zur Verfügung sowie die Möglichkeit, noch zusätzliche Aspekte dazu zu ergänzen («sonstige»).

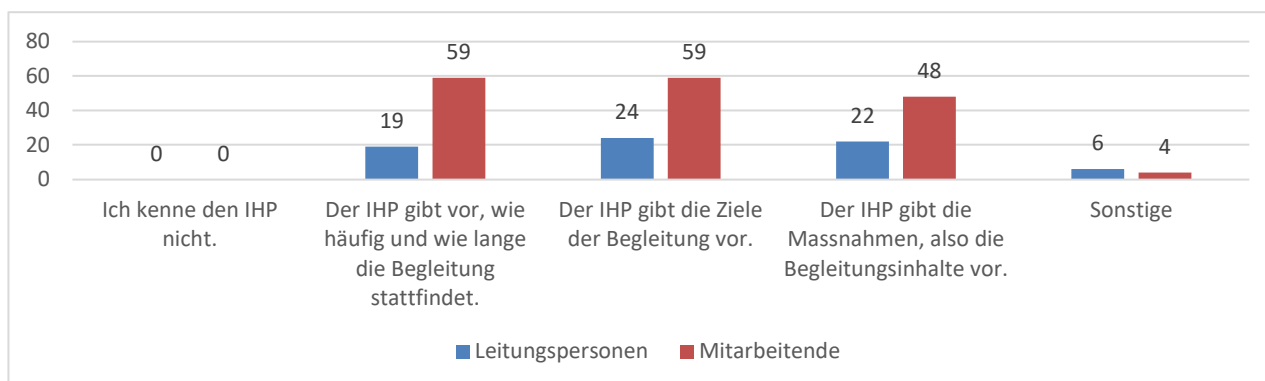


Abbildung 19: Rolle IHP in der Dokumentationsführung (N=87); Mehrfachauswahl möglich

In den Rückmeldungen zeigt sich eine allgemeine Vertrautheit mit dem IHP. In keiner Rückmeldung wird erwähnt, dass der IHP unbekannt ist. Der IHP dient insbesondere der Zieldefinition der Begleitung (59 mal durch Mitarbeitende und 24 mal durch Leitungspersonen genannt; Fachpersonen aus 17 Institutionen). Ebenfalls sehr hohe Werte (59 mal durch Mitarbeitende und 19 mal durch Leitungspersonen genannt; Fachpersonen aus 18 Institutionen) erhält die Aussage, dass der IHP Häufigkeit und Umfang der Begleitung vorgibt. Ebenfalls häufig, jedoch etwas weniger gewählt wurde die Aussage, dass der IHP Massnahme, also die Begleitungsinhalte vorgibt (48 mal durch Mitarbeitende und 22 mal durch Leitungspersonen genannt; Fachpersonen aus 18 Institutionen).

Unter «Sonstige» wurde der IHP als Grundlage des Angebots und Leitfaden sowie Zusammenarbeitsvereinbarung der Begleitung aufgegriffen (4 Nennungen). Ebenfalls wird positiv darauf hingewiesen, dass Veränderungen im Begleitprozess aufgegriffen werden können (2 Nennungen) und

die Auswertung mit dem IHP zu Erfolgserlebnissen bei den leistungsbeziehenden Personen führen kann (1 Nennung). Negativ wird erwähnt, dass der IHP für alle Beteiligten aufwendig ist (1 Nennung) und die Prozesse und Entwicklungen dadurch beengt werden (1 Nennung). Zudem wird auf das Interesse an der bevorstehenden Überarbeitung des Bogens verwiesen (1 Nennung).

7.2 Qualitätsarbeit in den Institutionen

Ein weiterer Teil der Befragung betraf die Qualitätsarbeit der Institutionen. Dabei wurde einerseits erhoben, welche Bedeutung die Befragten dem Qualitätsmanagement für die Begleitung von leistungsbeziehenden Personen beimessen. Andererseits wurde untersucht, in welchem Ausmass externe Audits beziehungsweise Auditberichte als relevant und im Arbeitsalltag präsent wahrgenommen werden. Die Ergebnisse ermöglichen damit sowohl eine Einschätzung der grundsätzlichen Akzeptanz von Qualitätsmanagement als auch der praktischen Wahrnehmung konkreter Instrumente der Qualitätssicherung.

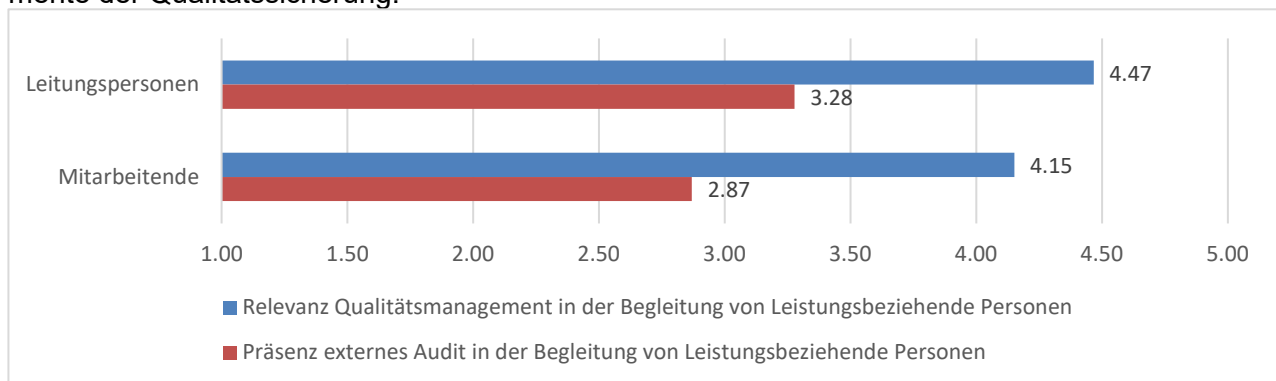


Abbildung 20: Qualitätsarbeit in der Begleitung (N=87)

Die Ergebnisse zeigen ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein in den beteiligten Organisationen. Sowohl Leitungspersonen (4.47 Punkte) als auch Mitarbeitende (4.15 Punkte) bewerten die Bedeutung des Qualitätsmanagements für die Begleitung leistungsbeziehender Personen hoch. Insgesamt vergeben 72 von 87 Befragten hohe Bewertungen (Werte 4 oder 5), während lediglich 4 Personen die Relevanz niedrig einschätzen (Werte 1 oder 2). Dies deutet darauf hin, dass Qualitätsmanagement nicht als reine administrative Anforderung, sondern als wichtiger Beitrag zur fachlichen Qualität der Leistungserbringung verstanden wird.

Deutlich differenzierter fällt die Einschätzung externer Audits aus. Die Bewertungen liegen sowohl bei den Leitungspersonen (3.28 Punkte) als auch bei den Mitarbeitenden (2.87 Punkte) erheblich tiefer. Insgesamt bewerten 35 Personen die Relevanz externer Audits niedrig (Werte 1 oder 2), 25 Personen mittel und 27 Personen hoch. Während Leitungspersonen externe Audits tendenziell positiver beurteilen, zeigen sich Mitarbeitende deutlich zurückhaltender.

Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass die grundsätzliche Bedeutung von Qualitätsarbeit breit anerkannt wird, der Nutzen einzelner Qualitätssicherungsinstrumente jedoch unterschiedlich wahrgenommen wird. Insbesondere externe Audits scheinen für Mitarbeitende weniger unmittelbar mit der täglichen Begleitung verknüpft zu sein als für Leitungspersonen.

Insgesamt zeigen die Resultate, dass die Herausforderung weniger in der Akzeptanz von Qualitätsmanagement liegt als vielmehr darin, den Beitrag konkreter Qualitätssicherungsinstrumente für die Praxis und die Unterstützung leistungsbeziehender Personen nachvollziehbar und erlebbar zu machen.

7.3 Offene Rückmeldungen zur Dokumentationsführung und Qualitätsarbeit

Die offenen Rückmeldungen ergänzen die Ergebnisse der geschlossenen Fragen und zeigen, dass Qualitätsmanagement von den Befragten vor allem als Instrument zur fachlichen Reflexion und

Weiterentwicklung verstanden wird. Insgesamt beantwortete nur ein kleiner Teil der Befragten (N=15) die offene Frage, die Rückmeldungen liefern jedoch wichtige Hinweise darauf, wie Qualitätsarbeit wahrgenommen wird.

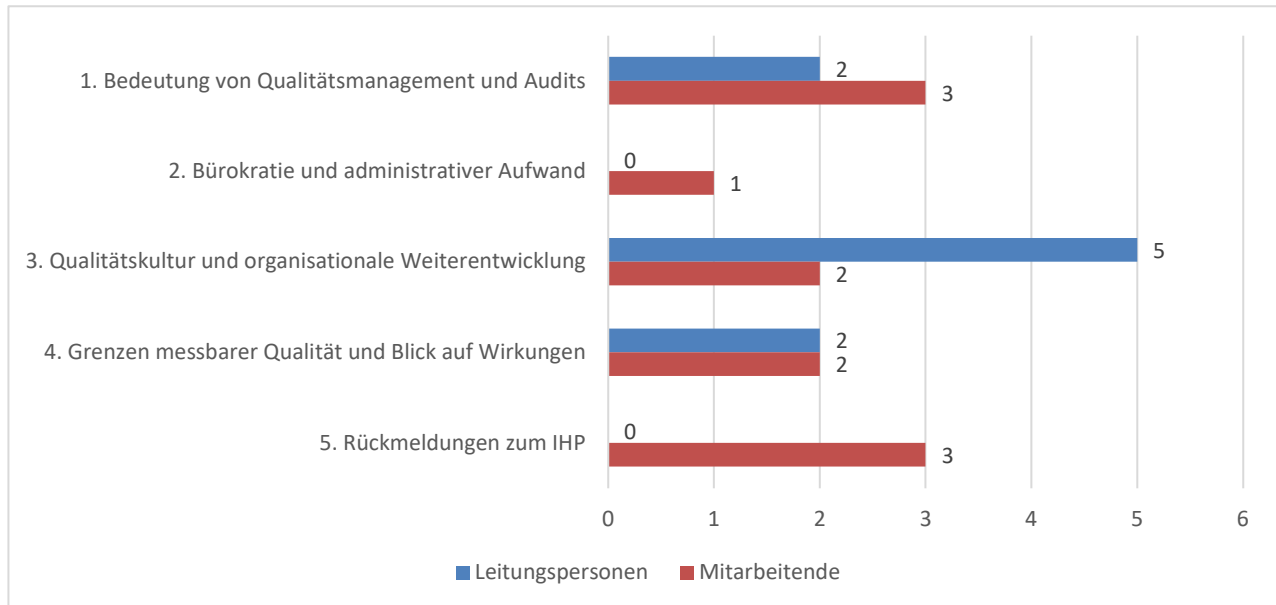


Abbildung 21: Offene Rückmeldungen zur Qualitätsarbeit (N=15)

Am häufigsten thematisiert wird die **Qualitätskultur und organisationale Weiterentwicklung** (n=7). Die Befragten betonen die Bedeutung regelmässiger Reflexion, fachlichen Austauschs, organisationaler Lernprozesse sowie der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Konzepten und Arbeitsweisen. Qualitätsarbeit wird dabei weniger als formales Instrument, sondern vielmehr als fortlaufender Entwicklungsprozess verstanden.

Ebenfalls häufig genannt wird die **Bedeutung von Qualitätsmanagement und Audits** (n=5). Die Rückmeldungen verdeutlichen, dass Qualitätsmanagement grundsätzlich als wichtiger Bestandteil professioneller Leistungserbringung wahrgenommen wird. Sein Nutzen wird insbesondere dann gesehen, wenn ein konkreter Bezug zur Praxis und zur Verbesserung der Unterstützung erkennbar ist.

Mehrere Befragte weisen zudem auf die **Grenzen messbarer Qualität und die Bedeutung von Wirkungen für die leistungsbeziehenden Personen** (n=4) hin. Sie betonen, dass zentrale Aspekte sozialer Arbeit wie Beziehungsqualität, Selbstbestimmung, Stabilisierung oder Lebensqualität nur begrenzt durch Kennzahlen erfasst werden können. Qualität wird daher nicht allein über Prozesse und Dokumentationen, sondern vor allem über die erzielten Wirkungen definiert.

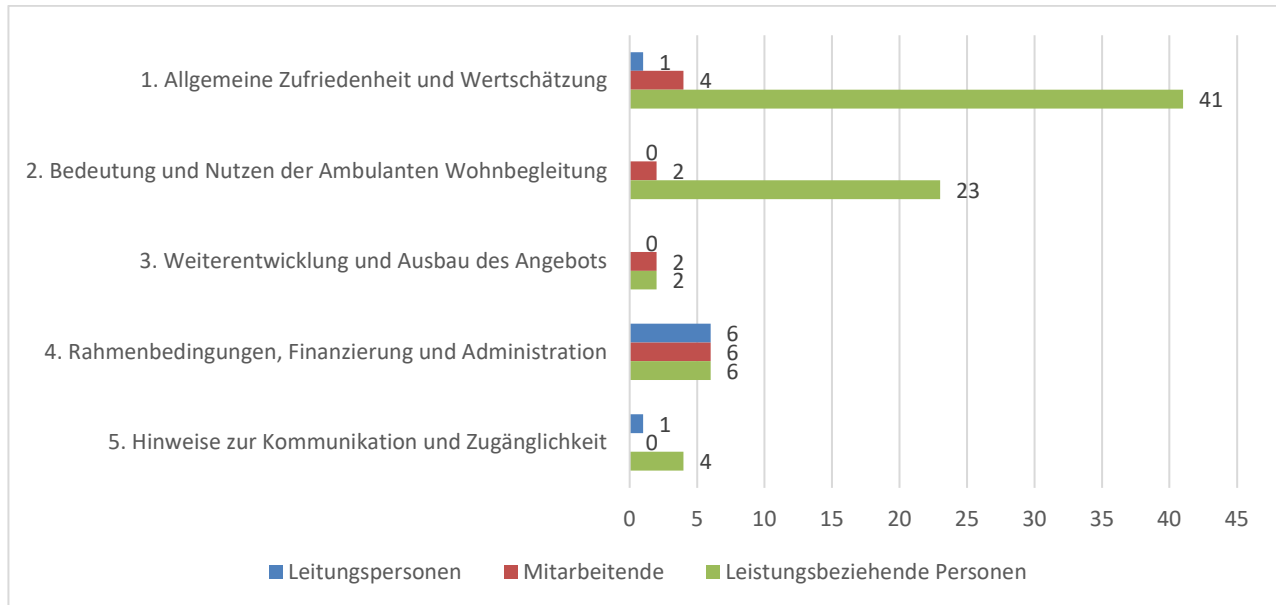
Spezifische **Rückmeldungen zum Individuellen Hilfeplan** (IHP) (n=3) deuten darauf hin, dass dieses Instrument grundsätzlich geschätzt wird, gleichzeitig aber Optimierungspotenzial hinsichtlich Praktikabilität und Anwendbarkeit gesehen wird. Der **administrative Aufwand durch Qualitätsmanagement** (n=1) wird lediglich vereinzelt thematisiert und spielt in den offenen Rückmeldungen eine untergeordnete Rolle.

Insgesamt bestätigen die offenen Antworten das Bild eines ausgeprägten Qualitätsbewusstseins. Qualitätsmanagement wird insbesondere dann als sinnvoll erlebt, wenn es die fachliche Reflexion, das organisationale Lernen und die Weiterentwicklung der Unterstützung fördert und dabei den Nutzen für die leistungsbeziehenden Personen in den Mittelpunkt stellt.

Teil 3: Abschliessende Rückmeldungen und Fazit

8. Allgemeine Rückmeldungen

Zum Abschluss der Befragung nutzten 105 Personen die Möglichkeit, weitere Hinweise und Einschätzungen zur Ambulanten Wohnbegleitung zu geben. Die Rückmeldungen zeichnen insgesamt ein sehr positives Bild des Angebots.



Am häufigsten genannt wird die **allgemeine Zufriedenheit und Wertschätzung** (n=46). Viele Befragte, insbesondere leistungsbeziehende Personen, äussern Dankbarkeit und berichten von positiven Erfahrungen mit der Unterstützung und den Mitarbeitenden. Die Rückmeldungen verdeutlichen eine hohe Akzeptanz und Wertschätzung der Ambulanten Wohnbegleitung.

Ein weiterer Schwerpunkt betrifft die **Bedeutung und den Nutzen der Ambulanten Wohnbegleitung** (n=25). Die Befragten beschreiben die Unterstützung als wichtigen Beitrag zu selbstständigem Wohnen, zur Bewältigung des Alltags, zur sozialen Teilhabe sowie zu persönlicher Stabilität und Sicherheit. Besonders leistungsbeziehende Personen betonen den konkreten Nutzen für ihre Lebensqualität.

Mehrere Rückmeldungen thematisieren zudem **Rahmenbedingungen, Finanzierung und Administration** (n=18). Insbesondere Mitarbeitende und Leitungspersonen weisen darauf hin, dass eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung von geeigneten strukturellen und finanziellen Voraussetzungen abhängt.

Die Kategorien **Hinweise zur Kommunikation und Zugänglichkeit** (n=5) sowie **Weiterentwicklung und Ausbau des Angebots** (n=4) werden vergleichsweise selten genannt. Die wenigen Anregungen beziehen sich vor allem auf punktuelle Verbesserungen und Optimierungen bestehender Angebote.

Insgesamt bestätigen die offenen Schlussbemerkungen die Ergebnisse der gesamten Befragung. Die Ambulante Wohnbegleitung wird von den Anspruchsgruppen weitgehend als wertvolle und wirksame Leistung wahrgenommen. Die positiven Rückmeldungen überwiegen deutlich, während sich Entwicklungshinweise primär auf Rahmenbedingungen und punktuelle Optimierungen beziehen. Dies spricht insgesamt für eine hohe Akzeptanz und eine positive Bewertung des Angebots.

9. Fazit

Die Ergebnisse der Online-Befragung zeichnen insgesamt ein sehr positives Bild der Ambulanten Wohnbegleitung im Kanton Basel-Stadt. Über alle Anspruchsgruppen hinweg wird die Leistung als hilfreich, personenzentriert und qualitativ hochwertig wahrgenommen. Besonders bemerkenswert ist die hohe Übereinstimmung der Einschätzungen von leistungsbeziehenden Personen, Mitarbeitenden und Leitungspersonen in zentralen Themenbereichen. Die Ambulante Wohnbegleitung wird von den leistungsbeziehenden Personen nicht nur als Unterstützungsangebot, sondern als wichtiger Beitrag zu Selbstständigkeit, Sicherheit, Stabilität und Lebensqualität erlebt.

Zentrale Stärken

Die grössten Stärken der Ambulanten Wohnbegleitung liegen aus Sicht der Befragten in der hohen Beziehungsqualität, der Verlässlichkeit der Fachpersonen sowie der individuellen und bedürfnisorientierten Ausgestaltung der Unterstützung. Vertrauen, Wertschätzung, Kontinuität und feste Bezugspersonen werden von den leistungsbeziehenden Personen besonders häufig als zentrale Qualitätsmerkmale genannt. Gleichzeitig wird die Unterstützung als flexibel, alltagsnah und an den persönlichen Zielen und Lebenssituationen der leistungsbeziehenden Personen orientiert wahrgenommen.

Die Ergebnisse zeigen zudem, dass Mitbestimmung und Selbstbestimmung in der Ambulanten Wohnbegleitung gut verankert sind. Die leistungsbeziehenden Personen werden in hohem Mass in die Festlegung von Unterstützungszielen einbezogen und erleben die Unterstützung als grundsätzlich personenzentriert. Die Ambulante Wohnbegleitung leistet nach Einschätzung aller Anspruchsgruppen einen wesentlichen Beitrag zur Förderung von Selbstbestimmung, Teilhabe und selbstständiger Lebensführung.

Auch die fachlichen Grundlagen sind in den Institutionen insgesamt gut verankert. Die Orientierung an der UN-Behindertenrechtskonvention, an Prinzipien der Sozialraumorientierung sowie an berufsethischen Grundlagen wird von Mitarbeitenden und Leitungspersonen überwiegend positiv beurteilt. Ergänzt wird dieses Bild durch ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein, das Qualitätsarbeit vor allem als Instrument zur fachlichen Reflexion und Weiterentwicklung versteht.

Hinweise auf Entwicklungsbedarf

Die Befragung zeigt gleichzeitig verschiedene Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung der Ambulanten Wohnbegleitung. Diese betreffen jedoch überwiegend die Rahmenbedingungen und die konkrete Ausgestaltung der Leistung und nicht deren grundsätzliche Ausrichtung.

Besondere Aufmerksamkeit verdienen zunächst die Ergebnisse hinsichtlich der Verknüpfung der Ambulanten Wohnbegleitung mit der Wohnung. Dabei fällt nicht lediglich der Umstand ins Auge, dass die Wohnung häufig an die Begleitung geknüpft ist, sondern dass viele Personen – insbesondere leistungsbeziehende Personen – nicht wissen, wie die Situation geregelt ist. Ein solches Wissensdefizit kann ungewollte Machtgefälle begünstigen und muss zwingend transparent kommuniziert sein.

Die Ergebnisse weisen zudem darauf hin, dass die fachlichen Grundlagen der Ambulanten Wohnbegleitung zwar grundsätzlich breite Zustimmung erfahren, ihre Bekanntheit und Verankerung jedoch nicht in allen Bereichen gleichermassen ausgeprägt sind. Die Befragung zeigt, dass insbesondere die kontinuierliche Auseinandersetzung mit den fachlichen Grundlagen, deren Reflexion im Team sowie die Übersetzung in die konkrete Praxis wichtige Entwicklungsthemen bleiben. Dies deckt sich mit den Ergebnissen der geschlossenen Fragen, wonach insbesondere bei einzelnen fachlichen Grundlagen weiterhin Sensibilisierungs- und Vertiefungsbedarf besteht.

Sehr häufig genannt werden weitere Verbesserungsmöglichkeiten bei Organisation und Zusammenarbeit. Dabei werden insbesondere Kommunikations- und Informationsflüsse, Zuständigkeiten sowie die Abstimmung zwischen verschiedenen Beteiligten thematisiert. Ebenfalls wird der Wunsch nach einer weiteren Flexibilisierung und Individualisierung des Angebots geäußert, etwa hinsichtlich Unterstützungszeiten oder zusätzlicher Unterstützungsformen.

Darüber hinaus weisen die Rückmeldungen auf die Bedeutung ausreichender personeller und zeitlicher Ressourcen hin. Mitarbeitende und Leitungspersonen betonen, dass die Qualität der Unterstützung wesentlich von günstigen strukturellen Rahmenbedingungen, ausreichenden Kapazitäten und Möglichkeiten zur fachlichen Weiterentwicklung abhängt. Wiederholt werden zudem Herausforderungen benannt, die sich aus Finanzierungssystemen, administrativen Vorgaben sowie der angespannten Wohnraumsituation ergeben.

Hinsichtlich der Qualitätsarbeit zeigt sich zwar, dass das Qualitätsmanagement wichtig für die Begleitung im Alltag ist. Jedoch erhält insbesondere das externe Audit geringe Werte in dieser Hinsicht. Es wird zudem darauf hingewiesen, dass die Qualitätsarbeit dann einen grossen Mehrwert bietet, wenn sie praxisnahe und ohne wesentliche Zusatzaufwände bezüglich Dokumentation und Administration stattfindet.

Ebenfalls sind die Ergebnisse zur Selbstbestimmung zentral. Während der Beitrag der Ambulanten Wohnbegleitung zur Förderung von Selbstbestimmung und Teilhabe sehr hoch eingeschätzt wird, fallen die Bewertungen der tatsächlich erlebten Selbstbestimmung im Alltag deutlich tiefer aus. Dies verweist darauf, dass die Verwirklichung eines selbstbestimmten Lebens nicht allein von der Qualität der Unterstützung abhängt, sondern auch durch persönliche Voraussetzungen sowie gesellschaftliche und strukturelle Rahmenbedingungen beeinflusst wird. Nichtsdestotrotz gilt es weiterhin in der Begleitung ein Auge darauf zu werfen und mögliche Konzepte aus der Sozialen Arbeit, wie die Sozialraumorientierung oder dem Empowerment weiter und verstärkt zu betonen.

Abschliessend kann festgehalten werden, dass die Ergebnisse insgesamt nahelegen, dass die weitere Entwicklung der Ambulanten Wohnbegleitung weniger eine Frage der grundsätzlichen Ausrichtung als vielmehr der konsequenten Umsetzung und Förderung ihrer fachlichen Prinzipien sowie der Schaffung geeigneter Rahmenbedingungen ist. Die Befragung zeigt insbesondere eine insgesamt positive und gefestigte Wahrnehmung des Angebots.