

## Das Gute Leben in Organisationen für Menschen mit Beeinträchtigungen und Menschen im Alter messen, vergleichen und wirkungsvoll entwickeln

Die Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) und ARTISET haben im Herbst 2022 eine Zusprache von der Schweizerischen Agentur für Innovationsförderung (Innosuisse) für ein Praxisprojekt erhalten.

### Projektbeschreibung in aller Kürze

Organisationen mit Angeboten und Leistungen für Menschen mit Beeinträchtigungen und Menschen im Alter verfolgen mitunter unterschiedliche Ziele, letztlich geht es jedoch immer darum, den Kund:innen ein gutes Leben zu ermöglichen. Für das «Gute Leben» gibt es Konzepte, es bestehen aber noch keine messbaren Kenngrössen. Damit können die Organisationen die Wirkung ihrer Leistungen mit Blick auf diese übergeordnete Zielsetzung nicht ausweisen, überprüfen und gezielt entwickeln. Mit dem hier vorgestellten Forschungsprojekt wird ein Mess- und Reportinginstrument entwickelt, um diese Lücke zu schliessen. Die neuen Instrumente lassen sich in bestehende Qualitätsmanagementsysteme einbinden oder mit einem eigens entwickelten «Reporting Tool für das Gute Leben» nutzen. Im Forschungsprojekt, das von Innosuisse unterstützt wird, wurden seit Frühling 2022 in einer ersten Phase die Grundlagen erforscht, was zu einem «Guten Leben» in der Organisation gehört und wie dieses mit Messwerkzeugen erfasst werden kann. Die Ergebnisse zeigen, welche Faktoren das «Gute Leben» befördern und dass nicht für alle Personen dieselben Faktoren von Bedeutung sind. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen werden die Instrumente nun für den breiten Einsatz mit Praxispartnern weiterentwickelt und getestet. Die Instrumente ermöglichen den Organisationen, den eigenen Beitrag zum Wohlergehen der Bewohnenden sichtbar zu machen und sich mit anderen Organisationen zu vergleichen. Dazu werden die Kund:innengruppen anhand von Bewohnendentypen untersucht, denen unterschiedliche Wirkmodelle zur Realisierung eines «Guten Lebens» zugeordnet werden können. Damit erhalten Organisationen Sicherheit bei der Wahl von effektiven Massnahmen zur Verbesserung und strategischen Ausrichtung der eigenen Leistungen. Das «Reporting Tool für das Gute Leben» ist ein lernendes System. Mit jedem neuen Datensatz werden die Wirkmodelle und Empfehlungen evidenzbasiert angepasst.

Eine differenzierte Projektbeschreibung findet sich im Anhang.

### Varianten für die Teilnahme am Projekt

Von Februar 2024 bis Februar 2025 suchen wir je 30 Organisationen für Menschen mit Beeinträchtigungen und Menschen im Alter als Praxispartner:innen. Es gibt zwei Varianten für die Teilnahme, wobei der Projektbeitrag mit dem Umfang der Beteiligung abnimmt:

<u>Variante 1</u> – CHF 4'000.– Prototypentest und Mitwirkung bei Entwicklung	Die entwickelten Instrumente werden unter realen Bedingungen in ausgewählten Einrichtungseinheiten getestet. Nach dem Test und Korrekturen werden die so entwickelten standardisierten Prototypen in der ganzen Organisation eingesetzt. Es werden standardisierte Datenerfassungen, ein Fachaudit* und Workshops durchgeführt.
<u>Variante 2</u> – CHF 6'000.– Test der Instrumente unter Markt- bedingungen	Die fertig getesteten und standardisierten Prototypen der Instrumente werden in der ganzen Organisation unter Marktbedingungen eingesetzt. Es werden standardisierte Datenerfassungen und ein Fachaudit* durchgeführt.

*\*Im Preis enthalten ist ein Audit an 1 oder 2 Standorten, an dem die Organisationseinheiten des Standortes teilnehmen. Jeder weitere Standort kostet CHF 1'200 zusätzlich.*

## Gegenwert für Organisationen für die Teilnahme am Projekt

- Fachaudit zu Teilhabequalitäten, Selbstbestimmung und Normalisierung;
- Organisationspezifischer Evaluationsbericht, mit
  - detaillierter statistischer Analyse der eigenen Daten,
  - einer Typisierung und Kategorisierung der Angebote und der Leistungsnutzenden,
  - einer Bewertung der Angebote im Hinblick auf das Gute Leben und andere Standards wie Selbstbestimmung und Beteiligung,
  - einem Vergleich der eigenen Qualitätsversprechen mit denen anderer Organisationen,
  - einer Zusammenfassung der Ergebnisse und Vergleichsoptionen zu anderen Organisationen,
  - einem anonymisierten Datenpool für weitere Vergleiche im Excel-Format und
  - einem generalisierten Wirkmodell für das eigenständige Ableiten von Handlungsstrategien.

## Kontakt

Studienleitung FHNW Prof. Dr. Daniel Oberholzer <a href="mailto:daniel.oberholzer@fhnw.ch">daniel.oberholzer@fhnw.ch</a>	Praxispartnerin Artiset Rahel Stuker; Geschäftsleiterin INSOS <a href="mailto:rahel.stuker@insos.ch">rahel.stuker@insos.ch</a>
--	--

## Anhang 1: Differenzierte Zusammenstellung der Teilnahmebedingungen zur Vertiefung

Organisationen, die sich für eine Beteiligung als Kooperationspartnerin interessieren, können zu zwei verschiedenen Zeitpunkten in die Kooperation einsteigen. Je früher und umfassender die Entwicklungsbeteiligung, desto kleiner der finanzielle Beitrag und grösser die Mitsprache bei der Entwicklung. Je später die Beteiligung, desto höher der finanzielle Beitrag, da dann die standardisierten Instrumente ausgereift sind und einen schnelleren Profit von den breit abgestützten Daten erlauben.

	Zeitfenster	Aufgaben	Aufwand
Variante 1 - CHF 4000 Variante 2 - CHF 6000	2. Projektphase – Grunddaten, Wirkmodelle, Entwicklungsideen		
	Ab April 24 bis Ende Phase 2 (Februar 25)	Anwendung/Erprobung der neu- und weiterentwickelten Instrumente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Erfassung Strukturdaten»</li> <li>• «Instrument Selbsteinschätzung Gutes Leben»</li> <li>• «Standardisierte fachliche Fremdeinschätzung»</li> </ul> Form: Daten- und Auswertungsworkshop	Fachaudit: ½ Tag pro Standort mit Organisationseinheiten/Angebotsformen am Standort (bspw. alle Wohnangebote, Wohngemeinschaften, alle Angebote Studio-Wohnen). Max. 2 Standorte. Rückmeldung: 2h Erfassung Strukturdaten: 5h pro Organisation (nur wenn Einstieg in 2. Abschnitt erfolgt) Peer-Selbsterfassung: ½h pro Bewohner:in inkl. 1h Schulung Peer Erfassung Fremdeinschätzung: 2h pro Organisationseinheit (siehe oben) Auswertungsworkshop: ½ Tag pro Organisation
	3. Projektphase – Test Prototypen unter realen Bedingungen		
	Ab Juni 24 bis Ende Phase 2 (Februar 25)	Anwendung der standardisierten Instrumente	Fachaudit: ½ Tag pro Standort mit Organisationseinheiten/Angebotsformen am Standort (bspw. alle Wohnangebote, Wohngemeinschaften, alle Angebote Studio-Wohnen). Max. 2 Standorte. Rückmeldung: 2h Erfassung Strukturdaten: 5h pro Organisation (nur wenn Einstieg in 3. Abschnitt erfolgt) Peer-Selbsterfassung: ½h pro Bewohner:in inkl. 1h Schulung Peer (für unerfasste Personen oder wenn Einstieg in 3. Abschnitt erfolgt) Erfassung Fremdeinschätzung: 2h pro Organisationseinheit (für unerfasste Organisationseinheiten oder wenn Einstieg in 3. Abschnitt erfolgt)

## Anhang 2: Ausführlicher Projektbeschreibung zur Vertiefung

### Ausgangslage

Viele Menschen mit Beeinträchtigungen und Menschen im Alter beziehen Unterstützungsleistungen in Organisationen, die Wohnen und Teilhabeleistungen in unterschiedlichen Formen anbieten. Diese haben zum Ziel, den Bewohnenden ein möglichst gutes Leben zu ermöglichen. Viele Organisationen haben dafür bereits vielversprechende Konzepte und Massnahmen entwickelt und umgesetzt. Die Wirkung dieser Leistungen können sie aber in ihren QM-Systemen nicht abbilden. Diese befassen sich mit Aspekten, wie Belegungszahlen, betriebswirtschaftlichen Kennzahlen oder Gesundheitsdaten. Diese sind für ein «Gutes Leben» in einer Organisation bestimmt auch wichtig, doch der Blick auf Aspekte wie Wahlfreiheit, Selbstbestimmung, Soziale Einbettung, gesellschaftliche Teilhabe, Bildung oder Freizeit macht schnell klar, dass noch mehr zu einem «Guten Leben» gehört als gesundes Essen, regelmässige Freizeitangebote und eine zuverlässige Medikamentenabgabe.

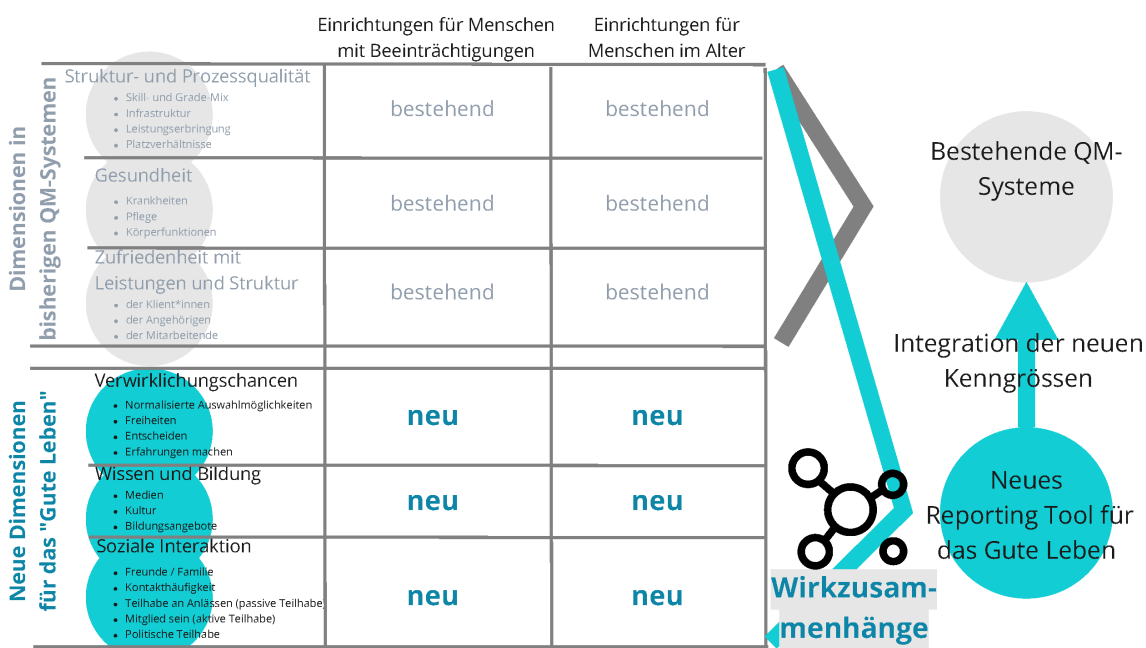
Das «Gute Leben» ist zwar ein wichtiges Thema in der politischen und fachlichen Diskussion, es ist aber nicht leicht zu fassen, und schon gar nicht leicht zu bemessen. Es gibt kaum belastbares Wissen zur Frage, was das «Gute Leben» in einer Organisation ausmacht, wie es bestimmt wird und auch, welche Massnahmen und Umweltfaktoren das «Gute Leben» positiv beeinflussen. Im besten Fall nähern sich Organisationen dem Thema mit Zufriedenheitsbefragungen an, was bei oftmals eingeschränkten

Wahlkompetenzen und Wahlmöglichkeiten in nicht immer normalisierten Teilhabesituationen zu zweifelhaften und manchmal fragwürdigen Ergebnissen führt.

### Innosuisse-Projekt

Die Schweizerische Agentur für Innovationsförderung Innosuisse unterstützt das hier beschriebene Forschungs- und Entwicklungsprojekt der Umsetzungspartnerin ARTISET und der Forschungspartnerin, der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Neben Organisationen für Menschen mit Beeinträchtigungen werden auch Organisationen für Menschen im Alter betrachtet.

Das Ziel des Projekts ist die Messbarmachung des «Guten Lebens» in der Organisation und die Aufschlüsselung der Frage, welche Massnahmen und Umweltbedingungen das «Gute Leben» für welche Personen befördert. Die neuen Kennzahlen für das «Gute Leben» sind eine Ergänzung zu den bestehenden Kennzahlen in den etablierten QM-Systemen der Organisationen. Die neuen Kennzahlen werden entweder direkt in das bestehende QM-System übernommen oder werden mit dem neuen «Reporting Tool für das Gute Leben» ausgegeben.



Im «Reporting Tool für das Gute Leben» wird die Erfassung der Grunddaten EDV-gestützt durch die Organisation erfolgen, die Grunddaten können bei Bedarf durch eine qualifizierten Fachanalysen einer Fachperson vor Ort differenziert werden. Die Daten aller angeschlossenen Organisationen werden in einer Datenbank pseudonomisiert zusammengeführt und aufbereitet. Das Reporting Tool für das Gute Leben ist eine Cloud-Lösung mit höchsten Ansprüchen an die Datensicherheit. Das Tool ermittelt mit den eingehenden Daten laufend dynamische Modelle mit Wirkungszusammenhängen. Diese geben den Organisationen eine grosse Sicherheit bei der Frage, mit welchen Massnahmen, welche Qualitätsziele wirkungsvoll angesteuert werden können. Organisationen können für die kontinuierliche Qualitätsentwicklung Vergleiche mit vergleichbaren Organisationen vornehmen. Sogar Leistungsnutzende, z.B. die Personen mit Beeinträchtigungen mit ihren Angehörigen können ihre Leistungsbedarfe differenziert in das System einbringen und profitieren von den neuen Daten bei der Orientierung in der Angebotslandschaft. Kostenträger, wie die Kantone, können zu einem späteren Zeitpunkt die Daten für die Bedarfsplanung, resp. die Feststellung von Über- und Unterdeckungen nutzen.

### Bisherige Projektarbeiten und Erkenntnisse

Aspekte des «Guten» Lebens wurden in der ersten Phase mit einer neuen Konzeption anhand von 10 Dimensionen in 10 Organisationen in qualitativen Workshops mit Leistungsnutzenden, Begleit- und Leitungspersonen erfasst, überprüft und priorisiert. Dabei wurden auch persönliche Sichtweisen erfasst, die eine dichte Beschreibung des Teilhaberlebens der Leistungsnutzenden und die Konstruktion erster Wirkmodelle ermöglichen. Letztere schlüsseln auf, welche Faktoren für ein «gutes» Leben in der

Organisation besonders wichtig sind.

Weiter wurde das Kompetenzerleben der Leistungsnutzenden mittels eines standardisierten Instruments als Fremdeinschätzung und wo möglich auch als Selbsteinschätzung erfasst.

### Typenbildung Leistungsnutzende

Beim Wechsel einer Organisation von der Versorgungs- zur wirkungsvollen Dienstleistungsorientierung ist die differenzierte Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Leistungsnutzenden und ihren typischen Leistungs- und Qualitätsansprüchen wichtig. Mit den Ergebnissen und Erkenntnissen aus den Arbeiten in Phase 1 konnten erste zentrale Typen gebildet werden. Anhand dieser Typen wird zum einen die Übereinstimmung und ggf. die Passung von Kund:innenbedürfnissen und -ansprüchen mit den bestehenden professionellen Angeboten und Leistungen mit Blick auf ein «Gutes» Leben in Organisationen aufgezeigt. Herausgestellte oder gelebte Angebots- und Leistungsprofile werden damit reflektiert und Entwicklungsmöglichkeiten hinsichtlich typischer Bedürfnisse und Bedarfe der Leistungsnutzenden werden sichtbar.

Die aktuell vorliegenden Beschreibungen und Bewertungen zeigen, dass zwischen den beiden Feldern Beeinträchtigung und Alter keine grundsätzlichen Unterschiede in der personenbezogenen Konzeption eines «Guten» Lebens festgestellt wurden, auch nicht hinsichtlich des Geschlechts. Unterschiede zeigen sich jedoch mit Blick auf die persönlichen Bedeutungen, Neigungen und Bedürfnisse oder das soziale Milieu, den erlebten Erziehungsstil, Werthaltungen, Religion, familiäre oder berufsbezogene Bedeutungen sowie Umweltfaktoren, wie eher ländlich oder urban geprägte Herkunft oder der Zugang zu finanziellen Mitteln der Nutzenden.

### Typisierung der Organisationen

Vergleiche zwischen Organisationen sollen zwischen allen Organisationen möglich sein. Mit einer Typisierung der Organisationen werden aber auch aussagekräftigere Vergleiche zwischen ähnlichen Organisationen bezüglich bestimmten Qualitätsfaktoren möglich. Vergleiche ermöglichen den Organisationen die Einschätzung der Position der eigenen Angebote und Leistungen im Markt, bspw. hinsichtlich deren Wirkungen auf die Kund:innengruppen oder mit Blick auf Alleinstellungsmerkmale. Für die Typisierung der Organisationen wurde mit sogenannten Strukturdaten gearbeitet. Diese erlauben das Herausstellen von Ähnlichkeiten und Unterschieden zwischen Organisationen. Für die Erfassung von Strukturdaten wurde bereits ein standardisiertes Instrument entwickelt und eingesetzt. Die erhobenen Kategorien sind bspw. örtliche Lage, Menge und Dezentralisierungsgrad der Wohneinheiten, Angrenzende Arbeitsangebote, Anzahl, Alter und Geschlecht der Leistungsnutzenden, Art und Häufigkeit von Beeinträchtigungsformen und Hilfen, Träger der Leistungserbringung, Auslastung, Personalschlüssel, formale Qualifikation des Personals, Fluktuation, Budget, leitende Konzepte oder herausgestellte und gelebte Qualitätsversprechen.

Die Erfahrungen aus der Phase 1 zeigen, dass Selbsteinschätzungen durch Vertreter:innen der Organisationen schwierig und nicht immer angemessen sind, da die Reflexion der eigenen institutionellen Wirklichkeit ohne Vergleiche zu anderen Praxen nicht reflektiert

### Entwicklung von Wirkmodellen

Die Entwicklung der zentralen Kategorien, die das «Gute Leben» in der Organisation beeinflussen ist fast abgeschlossen. Jede der Kategorien wird in standardisiert messbare Indikatoren übersetzt, deren Erfassung und Bemessung in Phase 2 durchgeführt wird. Aufbauend auf den Erkenntnissen zu Qualitäten des Guten Lebens und deren Kategorien im Zusammenhang mit Kund:innentypen und Organisationstypen wird anschliessend die Konstruktion von Wirkmodellen möglich. Die Modelle zeigen Faktoren auf, die sich günstig oder auch ungünstig auf das Gute Leben in Organisationen auswirken können. Je mehr Wirkzusammenhänge bekannt und gesichert sind, die zu einem guten Leben führen, desto gezielter können Entwicklungen gesteuert werden. Entsprechend ist es das Ziel, möglichst viele gesicherte Wirkzusammenhänge in die Modelle aufzunehmen. Sie ermöglichen später auch Kosten-Nutzen-Analysen. Während im Projekt die Wirkmodelle noch evidenzbasiert, 'analog' entwickelt wurden, werden diese im später zu entwickelnden «Reporting Tool für das Gute Leben» mit KI trainiert und damit laufend verfeinert und ausdifferenziert.