

**Wegleitung**  
**zu den jährlich einzureichenden**  
**Qualitätskennzahlen gemäss**  
**§ 1d Abs. 1 BPG**  
**i.V. m. § 1c Abs. 3 BPV**

**Bereich Tages- und/oder Nachtstrukturen**

Stand 1. Januar 2024

## **I. Allgemeine Informationen**

Heime, Privathaushalte und sonstige Einrichtungen (nachfolgend Einrichtungen genannt) mit einer Bewilligung nach Betreuungs- und Pflegegesetz (BPG, SRL Nr. 867) unterstehen der Aufsicht durch die Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG). Die Erfüllung der Bewilligungsvoraussetzungen wird neben periodischen Besuchen zusätzlich mittels Erhebung von Qualitätskennzahlen überprüft (§ 1d Abs. 1 BPG).

Die vorliegende Wegleitung informiert über Ziel und Zweck der Kennzahlenerhebung, das Vorgehen, den Inhalt der einzelnen Kennzahlen sowie die Publikation der Ergebnisse. Sie gilt für Tages- und/oder Nachtstrukturen, in denen pflegebedürftige Personen vorübergehend, tagsüber oder auch nachts, im Sinne von Tagesstätten oder Pflegewohnungen, aufgenommen werden, um pflegende Angehörige zu entlasten.

## **II. Ziel und Zweck der Kennzahlenerhebung**

Qualitätskennzahlen sollen Aussagen zur Qualität einer bedarfsgerechten Betreuung sowie zur Erfüllung der Bewilligungsvoraussetzungen ermöglichen. Zwei Ziele stehen dabei im Vordergrund:

Die Erhebung von Kennzahlen dient den Einrichtungen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität ihrer Dienstleistungen, die auf das Wohlergehen und den Schutz der betreuten Personen ausgerichtet sind. Kernthemen können überwacht und Entwicklungen bei der Zielgruppe, dem Personal sowie allgemein im Betrieb frühzeitig erkannt und gesteuert werden. Eine Einrichtung kann überprüfen, ob geplante Massnahmen geeignet sind, gesetzte Ziele und Verbesserungen zu erreichen und zu erhalten oder ob Handlungsbedarf besteht.

Die Analyse der eingereichten Qualitätskennzahlen gibt der DISG als Aufsichtsbehörde Anhaltspunkte, um die Erfüllung der Bewilligungsvoraussetzungen zu überprüfen und einen allfällig notwendigen Handlungsbedarf zu benennen.

Es gilt zu beachten, dass die Erhebung von Qualitätskennzahlen alleine die Qualität nicht verändert, sondern ein Werkzeug ist, um die Qualitätsentwicklung zu unterstützen.

## **III. Vorgehen**

Die festgelegten Qualitätskennzahlen sind gemäss Verordnung zum Betreuungs- und Pflegegesetz (BPV, SRL Nr. 867a) von den Einrichtungen jährlich zu erheben (§ 1c Abs. 3 BPV). Die Zustellung an die DISG erfolgt in der Regel im Folgejahr in der ersten Jahreshälfte über einen passwortgeschützten Online-Fragebogen. Der entsprechende Link und das Passwort zum Fragebogen werden den Einrichtungen von der DISG zugestellt.

Die Kennzahlen werden von den zuständigen Fachpersonen der DISG ausgewertet und mit den Zahlen des Vorjahres verglichen. Bei Auffälligkeiten nimmt die DISG Kontakt mit der Einrichtung auf. Die DISG kann aufgrund der Kennzahlenauswertung Empfehlungen abgeben, die die

Weiterentwicklung der Dienstleistungen respektive der Einrichtung unterstützen. Die Einrichtung kann eigene Gewichtungen vornehmen, die Umsetzung von Empfehlungen priorisieren und in laufende Entwicklungsprozesse integrieren. Der Stand der Umsetzung von Empfehlungen wird i.d.R. anlässlich der ordentlichen (vierjährigen) Aufsichtsbesuche diskutiert.

## IV. Qualitätskennzahlen

### Bereich betreute Personen

#### **Besondere Vorkommnisse**

Besondere Vorkommnisse sind Situationen, die einen üblichen bis zuweilen komplexen Betreuungsalltag übersteigen. Es geht um Risikothemen, die eine besondere Aufmerksamkeit und sorgfältige Bearbeitung auf verschiedenen Ebenen der Einrichtung und des Umfelds erfordern. Spezifische weiterführende Massnahmen haben den Schutz der Betreuten und/oder des Personals zum Ziel. Erfasst werden eine Patientenummer, das Datum und die Art des besonderen Vorkommnisses, das unmittelbare Vorgehen in der Situation sowie weiterführende Massnahmen.

Beispiele (nachfolgende Liste ist nicht abschliessend):

- gesundheitlicher Notfall (Herzbeschwerden, Schlaganfall, Sturz mit schwerwiegenden gesundheitlichen Folgen usw.)
- Grenzüberschreitungen (Sexualität, Verletzung der Hausordnung, Selbst- oder Fremdgefährdung usw.)
- auffälliger Gesundheitszustand beim Eintreffen der Gäste (Hunger, viele Hämatome, unerklärliche Wunden, aussergewöhnliche Müdigkeit usw.)

### Bereich Personal

In einer Einrichtung leistet das Personal für das Wohlergehen, den Schutz und die Lebensqualität der begleiteten oder betreuten Menschen einen wesentlichen Beitrag. Die Fachlichkeit und die zeitlichen Ressourcen des Personals haben unmittelbaren Einfluss auf die Betreuungsqualität.

#### **Personalfluktuationsquote**

Die Fluktuationsquote gibt zusätzliche Hinweise auf die Zufriedenheit und Motivation des Betreuungspersonals und damit auf die Betreuungsqualität. Diese wird bei Einrichtungen ab vier betreuten Personen erhoben.

Die Fluktuationsquote berechnet sich folgendermassen (gemäss Schlüter-Formel):

$$\text{Fluktuationsquote} = \frac{\text{Austritte}^*}{(\text{Beschäftigte}^* \text{ per 1.1.} + \text{Eintritte}^*)} \times 100$$

\* Angaben in Stellenprozenten

### **Erweiterung Kompetenzen / Weiterbildungen**

Ein wichtiger Einflussfaktor auf die Betreuungsqualität ist die Weiterentwicklung und Erweiterung der persönlichen und fachlichen Kompetenzen. Dazu werden die vom Personal im Erhebungsjahr besuchten externen Weiterbildungen/internen Weiterbildungen mit externen Referenten mit dem Thema und der Anzahl Kurstage oder Stunden erfasst.

## **V. Publikation der Ergebnisse**

Die Auswertungsergebnisse einzelner Einrichtungen verwendet DISG vertraulich.