

**Wegleitung zu den jährlich einzureichenden
Qualitätskennzahlen
gemäss
§ 1d Abs. 1 BPG**

**Bereich Menschen mit Behinderungen und/oder in kritischen Lebens-
situationen**

Version für Einrichtungen ab vier betreuten Personen

Stand 14. Dezember 2020

I. Allgemeines

Heime, Privathaushalte und sonstige Einrichtungen 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 Sie über Ziel und Zweck der Kennzahlenerhebung, über das Vorgehen und über den Inhalt der einzelnen Kennzahlen. Sie gilt für Einrichtungen und Privathaushalte für Menschen mit Behinderungen, Suchtproblemen und psychosozialen Problemen und zur Existenzsicherung.

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:

Einerseits dient die Erhebung von Kennzahlen den Einrichtungen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität ihrer Dienstleistungen, die auf das Wohlergehen und den Schutz der betreuten Personen ausgerichtet sind (interne Ebene). 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 erreicht und erhalten werden können oder ob Handlungsbedarf besteht.

Andererseits sollen die Prüfung und Interpretation der eingereichten Qualitätskennzahlen der DISG als Aufsichtsbehörde Anhaltspunkte geben bzgl. Erfüllung der Bewilligungsvoraussetzungen und einem allfällig notwendigen Handlungsbedarf (externe Ebene).

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

Einrichtung und Aufsichtsbehörde haben den Fokus auf die Einbettung der Qualitätskennzahlen im Gesamtkontext des Betreuungsangebotes zu richten. Die Erhebung der Kennzahlen soll ein Instrument sein, Entwicklungsprozesse, Massnahmen und Ziele sowie Handlungsbedarf in den Bereichen betreute Personen, Personal und Betrieb (Prozesse, Struktur) aufzuzeigen und zu evaluieren.

III. Vorgehen

Die festgelegten Qualitätskennzahlen sind gemäss Verordnung zum Betreuungs- und Pflegegesetz (§ 1c Abs. 3 BPV) von den Einrichtungen jährlich zu erheben. Die Zustellung an die DISG erfolgt jeweils im Folgejahr bis spätestens 31. März über einen passwortgeschützten Online-Fragebogen. Der entsprechende Link und das Passwort zum Fragebogen werden Ihnen von der DISG zugestellt.

Die Kennzahlen werden von den zuständigen Fachpersonen der DISG geprüft und mit den Zahlen des Vorjahres verglichen. Zeigt die Auswertung, dass Bewilligungsvoraussetzungen nicht (mehr) erfüllt sind oder erteilte Auflagen nicht eingehalten werden, erfolgt ein klärendes Gespräch zwischen Einrichtung und DISG. Festgestellte Mängel können Auflagen zur Folge haben, die fristgerecht zu erfüllen sind.

Weiter kann die DISG aufgrund der Kennzahlenauswertung Empfehlungen abgeben, die die Weiterentwicklung der Dienstleistungen und der Einrichtung unterstützt. Die Einrichtung kann eigene Gewichtungen vornehmen, die Umsetzung von Empfehlungen priorisieren oder zurückstellen und in laufende Entwicklungsprozesse integrieren. Der Stand der Umsetzung von Empfehlungen wird mindestens im Turnus der regulären Aufsichtsbesuche diskutiert, bei Bedarf auch früher.

Anonymisierte Auswertungen der Kennzahlen können von der DISG veröffentlicht werden.

IV. Qualitätskennzahlen

Bereich Personal

Das Personal ist die wichtigste Stärke zur Erbringung der Dienstleistungen. Das Wohlergehen der betreuten Personen ist direkt und indirekt vom Personal abhängig. Qualifikationen, Kompetenzen und Motivation sind zudem für die Einrichtung von strategischer Bedeutung. Konstantes und zufriedenes Betreuungspersonal hat einen positiven Einfluss auf die Betreuungsqualität.

Personalfluktuat

Die Fluktuationsquote gibt zusätzliche Hinweise auf die Zufriedenheit und Motivation des Betreuungspersonals und damit auf die Betreuungsqualität.

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

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

Erweiterung Fachkompetenzen / Weiterbildungen

Die Angaben über besuchte Weiterbildungen des Betreuungspersonals umfassen das Kurs-thema sowie die Anzahl Tage oder Stunden.

Bereich betreute Personen

Aufenthalt und Belegung

Um die Betreuungsqualität und die erbrachten Leistungen am Bedarf der Betreuten auszurichten und weiterzuentwickeln, sind Informationen zu den Betreuten und zum Aufenthalt aufschlussreich. Erfasst werden die Anzahl der betreuten Personen sowie die Anzahl von Ein- und Austritten pro Kalenderjahr.

Förderplanung / Fachgespräche

Förderplanung soll die gesamte Persönlichkeitsentwicklung eines Menschen im Auge behalten. Sie umfasst die Teilprozesse Diagnostik/Anamnese, Zielformulierung bis hin zu Zielüberprüfung/-anpassung sowie die Förderplanungsinstrumente.

Die Erfassung dieser Kennzahl erfolgt über die Anzahl durchgeführter Fachgespräche sowie über die Art der Gespräche.

Besondere Vorkommnisse

Als besondere Vorkommnisse zu bezeichnen 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 das Datum und Art der besonderen Vorkommnisse, das unmittelbare Vorgehen in der Situation sowie weiterführende Massnahmen.

Beispiele (nachfolgende Beispiel-Liste ist nicht abschliessend):

- massive Verletzung der Hausordnung, die die Platzierung gefährden
- Gewaltvorkommnisse (selbst- und/oder fremdaggressiv)
- Suizid(-versuch)
- Vorfall sexueller Grenzüberschreitung und/oder Ausbeutung
- Drogen- / Medikamentenmissbrauch
- Timeout (Gründe und Dauer)
- Einsatz von Ambulanz, Feuerwehr, Polizei
- andere

Zufriedenheit betreute Personen

Die DISG bittet die Einrichtungen, im Erhebungsjahr eine Befragung zur Zufriedenheit der betreuten Personen über das Angebot und die Dienstleistungen durchzuführen. Die Zufriedenheit wird anhand folgender Aussagen erhoben:

- Ich fühle mich in der Einrichtung zuhause.
- Ich werde durch die Betreuungspersonen unterstützt, wo ich es benötige.
- Ich kann genügend selber über mein Leben bestimmen.
- Ich habe Kontakte ausserhalb der Einrichtung.

Die Antworten werden quantitativ erfasst mit einer Skala von 1 (= trifft überhaupt nicht zu) bis 4 (= trifft absolut zu). Die Einrichtung erfasst anschliessend den jeweiligen Durchschnittswert pro Aussage im Online-Fragebogen.