

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

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

**Version für Einrichtungen bis drei betreute Personen**

Stand 14. Dezember 2020

## **I. Allgemeines**

Privathaushalte, Betreuerfamilien 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 Sie über Ziel und Zweck der Kennzahlenerhebung, über das Vorgehen und über den Inhalt der einzelnen Kennzahlen. Sie gilt für Einrichtungen mit einem Angebot bis drei betreute Personen 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). Es sollen Veränderungen beim Bedarf der betreuten Personen festgestellt und gesetzte Ziele überprüft werden können. Ebenso können dadurch Verbesserungen und Anpassungen vorgenommen und geeignete Massnahmen ergriffen werden.

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.

## **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 des Betreuungsangebots unterstützt. 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 Betreuungspersonen

Die Betreuungspersonen sind die wichtigste Stärke zur Erbringung einer bedarfsgerechten Betreuung. Das Wohlergehen der betreuten Personen ist direkt und indirekt von den Betreuungspersonen und deren Motivation und Zufriedenheit in der Aufgabe abhängig.

#### **Erweiterung von Kompetenzen / Weiterbildungen**

Ein wichtiger Einflussfaktor auf die Betreuungsqualität sind die Weiterentwicklung und Erweiterung der persönlichen und fachlichen Kompetenzen.

Bitte erfassen Sie für das Erhebungsjahr die besuchten Weiterbildungen mit dem Thema und der Anzahl Kurstage oder Stunden.

### Betreute Personen

#### **Aufenthalt und Belegung**

Um die Betreuungsqualität und die erbrachten Leistungen am Bedarf der betreuten Personen auszurichten und weiterzuentwickeln, sind Informationen zu den betreuten Personen und zum Aufenthalt aufschlussreich.

Erfasst werden die Anzahl der betreuten Personen sowie die Anzahl von Ein- und Austritten pro Kalenderjahr.

#### **Förderplanung / Fachgespräche**

Ein wichtiges Instrument, um die Qualität der Betreuungsarbeit laufend weiterzuentwickeln, ist das regelmässige Überdenken der eigenen Tätigkeit und Haltungen. Fachgespräche, z.B. Standortbestimmungen mit Bewohnerin oder Bewohner, Angehörigen, Beistandschaft, einer Platzierungsorganisation, u.a. oder Fallbesprechungen mit einer externen Fachperson geben den Betreuungspersonen eine wertvolle Aussenperspektive auf ihre Arbeit.

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 durch die Betreuungspersonen und das Umfeld erfordern. Spezifische weiterführende Massnahmen haben den Schutz der Betreuten, der Betreuungspersonen und/oder z.B. auch deren eigenen Kinder zum Ziel.

Erfasst werden 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