

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

**Bereich Menschen mit Behinderungen und/oder in kritischen
Lebenssituationen**

Version für Einrichtungen ab vier betreuten Personen

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 Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen, Suchtproblemen und psychischen Erkrankungen.

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

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.

Fachgespräche

Die Entwicklungsplanung soll die gesamte Persönlichkeitsentwicklung eines Menschen im Auge behalten. Sie umfasst die Teilprozesse Diagnostik/Anamnese, Zielformulierung bis hin zu Zielüberprüfung/-anpassung sowie die Planungsinstrumente. Die Erfassung dieser Kennzahl erfolgt über die Anzahl durchgeführter Fachgespräche sowie über die Art der Gespräche.

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 das Datum und die Art des besonderen Vorkommnisses, das unmittelbare Vorgehen in der Situation sowie weiterführende Massnahmen.

Beispiele (nachfolgende Liste ist nicht abschliessend):

- Grenzüberschreitungen [massive Verletzung der Hausordnung, Gewaltvorkommnisse (Selbst- und/oder Fremdgefährdung), Suizid(-versuch), Vorfall sexueller Grenzüberschreitung und/oder Ausbeutung usw.]
- Drogen- / Medikamentenmissbrauch
- Timeout (Gründe und Dauer)
- Einsatz von Ambulanz, Feuerwehr, Polizei

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.

* Falls in der Einrichtung im Rahmen des Qualitätsmanagements eigene Zufriedenheitsbefragungen durchgeführt werden, auch von anderen Anspruchsgruppen, können diese ausgewiesen werden. Im Online-Fragebogen sind die befragten Anspruchsgruppen anzugeben und die im Betriebsjahr durchgeführten Befragungen gemäss Anleitung einzureichen.

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.

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 Weiterbildungen mit dem Thema und der Anzahl Kurstage oder Stunden erfasst.

V. Publikation der Ergebnisse

Die Auswertungsergebnisse einzelner Einrichtungen behandelt die DISG vertraulich.