

**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 bis drei betreute Personen**

Stand 1. Januar 2024

## **I. Allgemeine Informationen**

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 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. 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**

Ein wichtiges Instrument, um die Qualität der Betreuungsarbeit laufend weiterzuentwickeln, ist das regelmässige Überdenken der eigenen Tätigkeit und Haltungen. Fachgespräche z.B. in Form von Standortbestimmungen mit Bewohnenden, Angehörigen, Beiständinnen und Beiständen, der Vermittlungsorganisation 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**

Besondere Vorkommnisse 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 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

### **Bereich Betreuungspersonen**

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

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

Ein wichtiger Einflussfaktor auf die Betreuungsqualität ist die Weiterentwicklung und Erweiterung der persönlichen und fachlichen Kompetenzen. Dazu werden die von den Betreuungspersonen 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.