

Richtlinien zur Basisqualität

Qualitätsvorgaben und deren Überprüfung in Organisationen der Hilfe und Pflege zu Hause in Appenzell Ausserrhoden

September 2018



Impressum

Kanton Appenzell Ausserrhoden
Departement Gesundheit und Soziales
Amt für Soziales
Abteilung Pflegeheime und Spitex
Kasernenstrasse 17
9100 Herisau



www.ar.ch/soziales

Inhalt

1	Ausgangslage und rechtliche Grundlagen	4
2	Aufgaben bei der Qualitätsprüfung im Überblick	6
2.1	Die Verantwortungs- bzw. Aufsichtsebenen	7
2.1.1	Individuelle Aufsicht: Klientinnen und Klienten; allenfalls Angehörige oder die gesetzlichen Vertretungen	7
2.1.2	Fachspezifische Aufsicht: Personal und Geschäftsleitung.....	8
2.1.3	Interne Aufsicht: Oberstes Leitungsorgan.....	8
2.1.4	Behördliche Aufsicht: Amt für Soziales	8
2.2	Grundsätze beim Zusammenwirken der Aufsichtsebenen.....	9
3	Das Betriebsbewilligungsverfahren	10
3.1	Betriebsbewilligung als präventiv behördliche Aufsicht.....	10
3.2	Voraussetzungen für eine Betriebsbewilligung	10
3.3	Einzureichende Unterlagen.....	10
4	Aufgaben der Spitex-Organisation	12
4.1	Kurz und knapp	12
4.2	Qualitätsmanagement	12
4.3	Periodische Selbstbewertung und Berichterstattung	12
4.4	Meldung von Veränderungen.....	13
4.5	Meldung besonderer Vorkommnisse	13
5	Aufgaben des Amtes für Soziales	14
5.1	Kurz und knapp	14
5.2	Besondere Vorkommnisse	14
5.3	Aufsichtsrechtliche Hinweise.....	14
5.4	Angemeldete Aufsichtsbesuche.....	15
5.5	Unangemeldete Kontrollbesuche	15
5.6	Anzeigerecht und Anzeigepflicht bei strafrechtlichen Verfahren.....	16
6	Vollzugsbeginn	17
7	Anhang: Normen und Kriterien für Organisationen der Hilfe und Pflege zu Hause	19

1 Ausgangslage und rechtliche Grundlagen

Staatliche Bewilligung und Aufsicht ist dort notwendig, wo Menschen auf institutionelle Pflege und Betreuung angewiesen sind und dadurch in Abhängigkeitsverhältnissen stehen. Im Kanton Appenzell Ausserrhoden ist diese Aufgabe dem Departement Gesundheit und Soziales zugeordnet; zuständig ist das Amt für Soziales. Der Kanton hat gegenüber Menschen, welche von Organisationen der Hilfe und Pflege zu Hause (nachfolgend Spitex-Organisationen) gepflegt und betreut werden, eine Schutzpflicht. Der Schutz der Persönlichkeit und die Unversehrtheit der Klientinnen und Klienten sind in vielen Bereichen von Belang, beispielsweise beim Schutz der Intimsphäre, bei der Prävention sexueller Übergriffe oder bei der fachlichen und persönlichen Eignung von Mitarbeitenden. Die staatliche Bewilligung und Aufsicht soll dazu beitragen, das Wohl und den Schutz der Klientinnen und Klienten zu gewährleisten.

Zu den Leistungserbringern der ambulanten Hilfe und Pflege zu Hause mit einer Betriebsbewilligung des Departements Gesundheit und Soziales gehören sowohl Spitex-Organisationen mit einem kommunalen Versorgungsauftrag als auch Spitex-Organisationen ohne kommunalen Versorgungsauftrag. Sie übernehmen teilweise eine Doppelfunktion. Im Tätigkeitsbereich «Pflege» befassen sie sich mit den Aspekten der Gesundheit und Krankheit und im Tätigkeitsbereich «Hilfe» mit den Aspekten des Lebens zu Hause.

Die Qualitätsvorgaben für Spitex-Organisationen stützen sich auf das Qualitätsmanual von Spitex Schweiz (Qualitätsmanual, das Handbuch zur Spitex-Qualität, 2. überarbeitete Auflage 2010, Spitex Verband Schweiz). Sie konkretisieren die Voraussetzungen für die Erteilung einer Betriebsbewilligung und für die Zulassung als Leistungserbringer

gemäss Bundesgesetz über die Krankenversicherung.

Für den Erlass der vorliegenden Richtlinien wurde das Qualitätsmanual von Spitex Schweiz – unter Mitwirkung der Branchenverbände (Spitex Verband SG|AR|AI und Verband der privaten Spitex-Organisationen ASPS) sowie Vertreterinnen und Vertreter von Spitex-Organisationen in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Anforderungen von Appenzell Ausserrhoden diskutiert. Sie empfehlen, die darin definierten Normen und Kriterien für Appenzell Ausserrhoden unverändert zu übernehmen.

Das Departement Gesundheit und Soziales erlässt die vorliegenden Richtlinien zur Basisqualität in Ausführung folgender Rechtsgrundlagen:

- Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG; SR 832.10);
- Verordnung über die Krankenversicherung (KVV; SR 832.102);
- Verordnung des EDI über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (Krankenpflege-Leistungsverordnung, KLV; SR 832.112.31);
- Gesundheitsgesetz (bGS 811.1);
- Verordnung zum Gesundheitsgesetz (bGS 811.11);
- Gesetz über die Pflegefinanzierung (PFG; bGS 833.15);
- Verordnung über die Pflegefinanzierung (PFV; bGS 833.151).

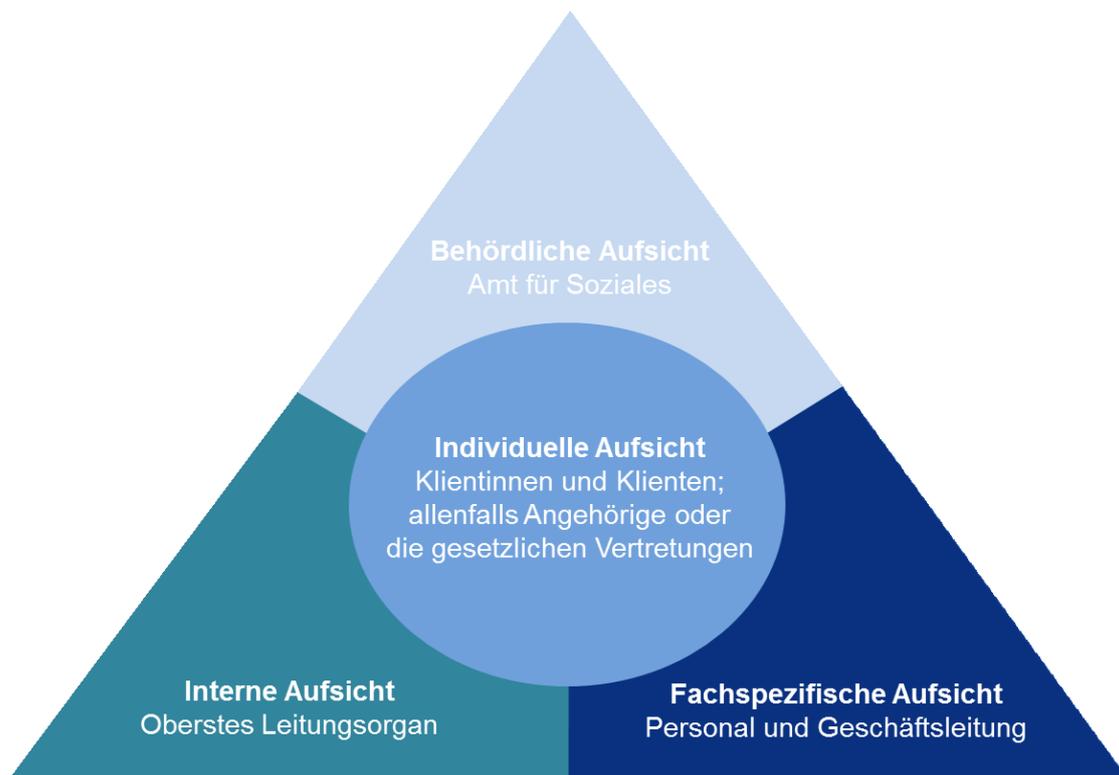
Weitere rechtliche Bestimmungen (beispielsweise Datenschutz, Arbeitssicherheit, Arbeitsrecht) sind in Spezialgesetzen geregelt und von den Spitex-Organisationen ebenfalls einzuhalten. Zwecks Vermeidung von Doppelregelungen sind sie jedoch nicht Gegenstand dieser Richtlinien.

2 Aufgaben bei der Qualitätsprüfung im Überblick

Die Prüfung, ob und wie die Pflege- und Betreuungsqualität der Klientinnen und Klienten sichergestellt ist, ist Aufsichtsarbeit. Die Aufsicht kann aber nicht allein an staatliche Stellen delegiert werden. Sie ist vielmehr das Zusammenwirken von verschiedenen Beteiligten unter Einsatz unterschiedlicher Instrumente mit dem Ziel, das Wohl und den Schutz von betreuten und gepflegten Menschen zu gewährleisten. Aufgabe der Verantwortlichen der verschiedenen Aufsichtsebenen ist es, sich für die Pflege- und Betreuungsqualität der von den Spitex-Organisationen betreuten Klientinnen und Klienten einzusetzen, allfällige Mängel zu erkennen und, wenn nötig, unverzüglich zu handeln. Die Spitex-Organisationen und das Amt für Soziales müssen Mängel und Missstände thematisieren und die Behebung konkret angehen. Dazu sind Fachlichkeit, Reflexion und gemeinsames Abwägen notwendig. Definierte Abläufe erleichtern den Verantwortlichen in der Situation angemessene Entscheide zu treffen.

Die behördliche Aufsicht wirkt übergeordnet und handelt in der Regel indirekt. Sie nimmt den Verantwortlichen in den Spitex-Organisationen die Entscheide nur dann ab, wenn kantonale Vorgaben nicht erfüllt sind. Die Umsetzung von Massnahmen liegt stets in den Händen der strategischen und operativen Leitung der Spitex-Organisationen. Bei gravierenden Mängeln muss das Amt für Soziales als einschneidendste Massnahme die Betriebsbewilligung entziehen oder, wenn Gefahr im Verzug ist, die verzögerungsfreie Einstellung des Betriebs anordnen.

2.1 Die Verantwortungs- bzw. Aufsichtsebenen



2.1.1 Individuelle Aufsicht: Klientinnen und Klienten; allenfalls Angehörige oder die gesetzlichen Vertretungen

Urteilsfähige Klientinnen und Klienten nehmen ihre Rechte und Pflichten selbstständig wahr. Dabei werden sie gegebenenfalls auch von ihren Angehörigen unterstützt.

Im Fall einer gesetzlichen Vertretung einer Klientin oder eines Klienten wahrt diese deren oder dessen Rechte und stellt den Persönlichkeitsschutz sicher. Bevor eine Klientin oder ein Klient Dienstleistungen einer Spitex-Organisation bezieht, klärt sie oder er

oder die gesetzliche Vertretung die Eignung der Organisation ab.

Eine umfassende und transparente Darstellung der Leistungen der Spitex-Organisation ist dafür notwendig. Auf dieser Basis kann geklärt werden, ob das Leistungsangebot den individuellen Bedürfnissen der Klientin oder des Klienten im Grundsatz entspricht.

2.1.2 Fachspezifische Aufsicht: Personal und Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die gesamte operative Führung, d. h. für eine gezielte und fachlich fundierte Leistungserbringung sowie für deren Qualität, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit. Sie sorgt für Planung, Koordination, Umsetzung und Evaluation der Qualitätsvorgaben sowie der vereinbarten Leistungen. Sie stellt in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden die Qualität der Hilfe und Pflege sicher. Die Umsetzung erfolgt durch die Mitarbeitenden.

Die Geschäftsleitung erstattet, in Absprache mit dem obersten Leitungsorgan, dem Amt für Soziales Bericht über Problemstellungen im Allgemeinen und über besondere Vorkommnisse. Als oberstes Leitungsorgan wird jenes Organ einer Trägerschaft (z. B. Verein, Stiftung) bezeichnet, welches die Spitex-Organisation nach aussen vertritt und rechtlich die Gesamtverantwortung trägt (z. B. Vorstand, Stiftungsrat).

2.1.3 Interne Aufsicht: Oberstes Leitungsorgan

Das oberste Leitungsorgan ist verantwortlich für die strategische Ebene und damit für die Realisierung des von der Trägerschaft bestimmten Zwecks der Spitex-Organisation und der vereinbarten Ziele. Es trägt die Gesamtverantwortung und sorgt für das Funktionieren der Organisation, insbesondere für die Umsetzung und Überprüfung der kantonalen Leistungsanforderungen und der eigenen Qualitätsbestimmungen. Das oberste Leitungsorgan kontrolliert die Geschäftsleitung bezüglich pflegerischer, betreuerischer, struktureller, betrieblicher, personeller und finanzieller Belange. Es erstattet dem Amt für Soziales Bericht über die periodische

Selbstbewertung aller Qualitätsanforderungen, Problemstellungen im Allgemeinen und über besondere Vorkommnisse. Es kann die Berichterstattung an die Geschäftsleitung delegieren.

2.1.4 Behördliche Aufsicht: Amt für Soziales

In den kantonalen Bewilligungs- und Aufsichtsverfahren wird geprüft, ob die Voraussetzungen für die Erteilung bzw. die Aufrechterhaltung der Betriebsbewilligung erfüllt sind und die damit verbundenen Auflagen und Bedingungen eingehalten werden. Die zuständigen Fachmitarbeitenden des Amtes für Soziales verschaffen sich einen Eindruck darüber, wie sich die Spitex-Organisation organisiert und ob die im Leitbild verankerten Grundsätze das Wohlergehen der betreuten Menschen gewährleisten. Diese Überprüfung geschieht auf Basis der im Anhang definierten Normen und Kriterien sowie aufgrund von Gesprächen und von angemeldeten oder unangemeldeten Kontrollbesuchen.

2.2 Grundsätze beim Zusammenwirken der Aufsichtsebenen

Die verschiedenen Funktionen der Aufsicht sind abhängig voneinander bzw. stützen sich aufeinander ab. Die verschiedenen Ebenen zeigen auf, dass unterschiedliche Perspektiven auf dieselbe Fragestellung bestehen. Aus den verschiedenen Perspektiven und Aufgaben ergeben sich unterschiedliche Verantwortlichkeiten. Es ist deshalb besonders darauf zu achten, dass die Verantwortung nicht delegiert wird, sondern jede Ebene diese wahrnimmt.

Die Zusammenarbeit zwischen den Aufsichtsebenen ist für die Qualitätssicherung bedeutungsvoll. Bereits ein gutes und klares Zusammenwirken fördert die Qualität. Das Amt für Soziales richtet die Zusammenarbeit mit den Spitex-Organisationen nach folgenden Grundsätzen aus:

- Das Amt für Soziales strebt eine Zusammenarbeit an, die von gegenseitigem Vertrauen und transparenter Kommunikation mit stetigem Blick auf das Wohl der Klientinnen und Klienten geprägt ist.
- Die Zusammenarbeit zwischen dem Amt für Soziales und der strategischen und operativen Führung der Spitex-Organisation ist partnerschaftlich. Die Aufsichtsebenen teilen das gemeinsame Anliegen, die Basisqualität zu gewährleisten.
- Das Vorgehen des Amtes für Soziales bei der Qualitätsprüfung ist festgelegt und gegenüber der Spitex-Organisation transparent.
- Die Kriterien und Ergebnisse der Beurteilung werden gegenüber der Spitex-Organisation nachvollziehbar erläutert, sind entwicklungsorientiert formuliert und dienen der Qualitätsentwicklung in der Spitex-Organisation.
- Das Amt für Soziales handelt bei der Ausübung seiner Aufsichtspflicht nötigenfalls hoheitlich.

3 Das Betriebsbewilligungsverfahren

3.1 Betriebsbewilligung als präventiv behördliche Aufsicht

Im Bewilligungsverfahren prüft das Amt für Soziales vorgängig die Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben. Das Bewilligungsverfahren erfüllt somit eine präventive Aufsichtsfunktion. Es ist aus der Perspektive des Amtes für Soziales demnach immer die erste Phase behördlicher Aufsicht. Mit der Betriebsbewilligung wird einer Trägerschaft die Berechtigung erteilt, mit ihrer Spitex-Organisation Dienstleistungen im Bereich Hilfe und Pflege in Appenzell Ausserrhoden zu erbringen.

3.2 Voraussetzungen für eine Betriebsbewilligung

Die Erteilung einer Betriebsbewilligung richtet sich im Grundsatz nach dem Gesundheitsgesetz. Für die Bewilligung wird insbesondere verlangt, dass:

1. ein Leitbild über die Ziele der Spitex-Organisation vorliegt;
2. die Spitex-Organisation über konzeptionelle Grundlagen betreffend Dienstleistungen sowie Führung und Organisation verfügt, welche auf die Sicherstellung der Pflege- und Betreuungsqualität der Klientinnen und Klienten ausgerichtet ist und die Qualitätssicherung und -entwicklung unterstützt. Zu den konzeptionellen Grundlagen gehören die Strategie zur Umsetzung des Leitbildes, das Organigramm und die Prozesslandkarte, die Aufbau- und Ablauforganisation sowie Angaben zu Dienstleistungen, Verträgen, Preislisten und Allgemeinen Vertragsbedingungen;
3. Leitung und Personal persönlich und fachlich für ihre Aufgabe geeignet sind;
4. die Zahl der Mitarbeitenden dem Aufwand und den Anforderungen der Pflege und Betreuung entspricht;
5. die Räumlichkeiten der Spitex-Organisation und deren Ausstattung zweckmässig sind;
6. der Betrieb wirtschaftlich gesichert erscheint;
7. die interne Aufsicht sichergestellt ist.

Die Normen und Kriterien gemäss Anhang sind – soweit sie vor der Betriebsaufnahme erfüllt werden können – massgebend, um die Bewilligungsvoraussetzungen darzulegen. Dies ist Aufgabe der Trägerschaft, die eine Spitex-Organisation betreiben will. Aufgabe des Amtes für Soziales ist es, dies zu überprüfen. Die aufgeführten Kriterien geben Anhaltspunkte darüber, ob die jeweilige Voraussetzung erfüllt ist.

3.3 Einzuzureichende Unterlagen

Die mit dem Gesuch um Erteilung einer Betriebsbewilligung einzuzureichenden Unterlagen bilden die Grundlage der Überprüfung:

- a. Statuten oder Stiftungsurkunde der Trägerschaft sowie Auszug aus dem Handelsregister (Im Falle der direkten Trägerschaft einer Gemeinde bzw. eines Gemeindezweckverbandes wird auf einen Handelsregistereintrag verzichtet.);
- b. Leitbild;
- c. konzeptionelle Grundlagen, welche die Einhaltung der Basisqualität sicherstellen;
- d. Angaben zum Einsatzgebiet und den Einsatzzeiten;
- e. sofern vorhanden: Leistungsvereinbarung zwischen der öffentlichen Hand und der Organisation, worin mindestens die Art und Qualität der erwarteten Leistungen und die finanzielle Abgeltung unter Berücksichtigung der Verordnung über die Pflegefinanzierung geregelt sind;

- f. Personalien der Mitglieder des obersten Leitungsorgans;
- g. Angaben über die interne Organisation sowie Personalien und Qualifikation der Geschäftsleitung und der Leitung Pflege, insbesondere Lebenslauf, Ausbildungsnachweise, Berufsausübungsbewilligung und Privatauszug aus dem Strafregister;
- h. Stellenplan, Musterarbeitsvertrag, Name und Qualifikation der Mitarbeitenden;
- i. Angaben über Räume und Ausstattung sowie Verwendung der Räumlichkeiten;
- j. Nachweis über Massnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung;
- k. Angaben über die interne Aufsicht und deren Unabhängigkeit sowie fachliche Eignung;
- l. Betriebshaftpflichtversicherung mit Deckungssumme;
- m. Angaben zur Revisionsstelle.

Das Amt für Soziales prüft die mit dem Gesuch eingereichten schriftlichen Nachweise der Trägerschaft. Die Prüfung erfolgt teilweise vor Ort und im Gespräch mit der Trägerschaft.

4 Aufgaben der Spitex-Organisation

4.1 Kurz und knapp

Die Geschäftsleitung (fachspezifische Aufsicht) sorgt für die Implementierung und Umsetzung der Qualitätsvorgaben und prüft kontinuierlich, ob und wie diese umgesetzt werden. Sie führt periodisch eine Selbstbewertung aller Normen und Kriterien gemäss Anhang dieser Richtlinien zuhanden des Amtes für Soziales durch. Die Geschäftsleitung oder das oberste Leitungsorgan informiert das Amt für Soziales über meldepflichtige Veränderungen (vgl. Ziffer 4.4) sowie besondere Vorkommnisse (vgl. Ziffer 4.5).

4.2 Qualitätsmanagement

Grundsätzlich liegt die Verantwortung für die Erbringung der Basisqualität bei der Spitex-Organisation, wobei die strategische Ebene in den Regelkreis einzubeziehen ist.

Qualitätsmanagement (nachfolgend QM) bedeutet die Implementierung der Qualitätsbelange in die Managementprozesse einer Organisation. QM ist deshalb Teil der strategischen und operativen Führung. Konkret werden unter QM alle organisatorischen Massnahmen zur Umsetzung, Prüfung und Weiterentwicklung von Leistungsanforderungen zusammengefasst. QM ist demnach kontinuierlich und nicht punktuell. Es umfasst eine systematisierte Sorge um die Leistungsqualität einer Organisation im folgenden Regelkreis:

- Definition von Normen und Kriterien;
- Planung und Umsetzung der Normen (Strukturen, Prozesse);
- Überprüfung (Controlling, Evaluation usw.);
- Weiterentwicklung.

Es steht den Spitex-Organisationen frei, ihr Qualitätsmanagementsystem (nachfolgend QMS) zu

bestimmen. Die Spitex-Organisationen müssen jedoch die Normen und Kriterien gemäss Anhang zu den Richtlinien zur Basisqualität in ein QMS implementieren. Zudem sind die nachfolgenden Aufgaben in das QMS zu übertragen: periodische Selbstbewertung, Meldung besonderer Vorkommnisse sowie Meldung von bewilligungsrelevanten Veränderungen.

4.3 Periodische Selbstbewertung und Berichterstattung

Zur Überprüfung und Sicherstellung der Basisqualität (Normen und Kriterien gemäss Anhang der vorliegenden Richtlinien zur Basisqualität) ist eine periodische Selbstbeurteilung aller Normen und Kriterien erforderlich (in der Regel alle drei Jahre).

Die periodische Selbstbewertung und Berichterstattung dient einer systematischen Qualitätssicherung und -weiterentwicklung. Gegenüber dem Amt für Soziales erbringen das oberste Leitungsorgan und die Geschäftsleitung den Nachweis über die Qualitätssicherungsprozesse und die Einhaltung der kantonalen Anforderungen. Mit der Selbstbewertung bestätigen das interne Aufsichtsorgan und die Geschäftsleitung somit neben der Erfüllung der Betriebsbewilligungsvoraussetzungen auch, dass sie die Überprüfung vorgenommen haben. Spitex-Organisationen, die im Besitz des Qualitätsmanuale von Spitex Schweiz sind, können die Selbstbewertung mit dem "Raster zur Selbstbeurteilung des Qualitätsprofils in den Organisationen" vornehmen. Den anderen Spitex-Organisationen wird ein entsprechendes Formular durch das Amt für Soziales zur Verfügung gestellt. Die Terminvorgabe erfolgt durch das Amt für Soziales.

4.4 Meldung von Veränderungen

Zusätzlich zur periodischen Berichterstattung an das Amt für Soziales meldet die Trägerschaft dem Amt für Soziales laufend und unaufgefordert bewilligungsrelevante Veränderungen (vgl. Kapitel 3). Dies ist notwendig, da diese Änderungen die Betriebsbewilligung tangieren und aus rechtlichen Gründen eine Anpassung zu prüfen ist.

4.5 Meldung besonderer Vorkommnisse

Auch grösstmögliche Sorgfalt bei der Qualitätssicherung vermag nicht gänzlich zu verhindern, dass sich in Spitex-Organisationen besondere Vorkommnisse zutragen. Besondere Vorkommnisse sind Ereignisse, die eine ausserordentliche Situation in der Spitex-Organisation darstellen und mögliche negative Auswirkungen auf ihre Klientinnen und Klienten oder den Betrieb haben können. Dazu gehören beispielsweise Formen sexueller Ausbeutung und andere Grenzverletzungen, die Freistellung von Personal oder die sofortige Auflösung einer Dienstleistungsvereinbarung zwischen der Spitex-Organisation und ihren Klientinnen und Klienten. Wer welche Kompetenzen in der Spitex-Organisation hat und wie besondere Vorkommnisse bearbeitet werden, ist in den konzeptionellen Grundlagen der Spitex-Organisation geregelt. Allerdings gibt es auch Vorkommnisse, auf die sich eine Spitex-Organisation konzeptionell nicht vorbereiten kann. Generelle Kompetenz- und Kommunikationsregelungen sowie ein sorgsames Krisenmanagement, das kommunikativen Aspekten besonders Rechnung trägt, erleichtern die Bearbeitung von besonderen Vorkommnissen.

Zur Kommunikation gehört auch die unaufgeforderte und unverzügliche Meldung von besonderen Vorkommnissen an das Amt für Soziales durch die

Geschäftsleitung oder die Trägerschaft. Dabei ist dem Amt für Soziales mitzuteilen:

- Was ist konkret geschehen?
- Wer ist wie betroffen?
- Was haben die Verantwortlichen bereits unternommen?
- Was ist noch geplant?
- Sind Angehörige und/oder die gesetzliche Vertretung informiert worden?

5 Aufgaben des Amtes für Soziales

5.1 Kurz und knapp

Das Amt für Soziales prüft periodisch, ob die Bewilligungsvoraussetzungen bzw. die Normen und Kriterien gemäss Anhang erfüllt sind und die damit verbundenen Auflagen und Bedingungen eingehalten werden. Die Selbstbewertung der Spitex-Organisation ist Basis für die Fremdbewertung durch das Amt für Soziales. Gespräche, Aufsichtsbesuche sowie die Bearbeitung von besonderen Vorkommnissen und aufsichtsrechtlichen Hinweisen wirken ergänzend. Die Ergebnisse werden in einem Bericht festgehalten. Falls notwendig wird vereinbart oder verfügt, welche Mängel behoben werden müssen. Das Amt für Soziales informiert, falls notwendig, die betroffenen Personen und/oder deren gesetzliche Vertretung, wenn deren Wohl und Schutz gefährdet sind bzw. erscheinen.

5.2 Besondere Vorkommnisse

Das Amt für Soziales begleitet und berät die Verantwortlichen in den Spitex-Organisationen bei besonderen Vorkommnissen. Zudem können Absprachen erfolgen (z. B. für Medienarbeit). Das Amt für Soziales hat in seiner Aufsichtsfunktion zu beurteilen, ob und wie die strategische und die operative Führung der Einrichtung das Vorkommnis bearbeiten und ob aufsichtsrechtliche Massnahmen notwendig sind. Folgende Fragen sind bei einer Beurteilung zu berücksichtigen:

- Was hat sich zugetragen?
- Sind die eingeleiteten Massnahmen ausreichend und angemessen?
- Hat das Vorkommnis Einfluss auf die Betriebsbewilligung?
- Wird möglicherweise ein Straftatbestand erfüllt?
- Ist die Kommunikation situationsspezifisch korrekt?

Gemäss dem Regierungs- und Verwaltungsorganisationsgesetz (OrG; bGS 142.12) sind die kantonalen Angestellten und Dritte, die zur Aufgabenerfüllung beigezogen oder denen eine Aufgabe in amtlichen Angelegenheiten übertragen worden ist, die ihrer Natur nach oder gemäss besonderer Vorschrift geheim ist, zur Verschwiegenheit verpflichtet.

5.3 Aufsichtsrechtliche Hinweise

Das Amt für Soziales hat alle Informationen, die auf negative Auswirkungen für die Klientinnen und Klienten von Spitex-Organisationen schliessen lassen, als aufsichtsrechtliche Hinweise zu werten. Jeder Hinweis wird dazu vorab auf Zuständigkeit, Gehalt und Dringlichkeit hin geprüft. Das Amt für Soziales entscheidet nach pflichtgemäßem Ermessen, ob es tätig werden muss und ob Massnahmen (in Form einer Verfügung) notwendig sind. Der aufsichtsrechtliche Hinweis oder die Anzeige lösen somit nicht zwingend ein formelles Aufsichtsverfahren aus.

Zur Prüfung des Hinweises werden das oberste Leitungsorgan und/oder die Geschäftsleitung in der Regel zur schriftlichen Stellungnahme eingeladen. Dabei können der Aufsichtsbehörde folgende Fragestellungen Aufschluss über die Ereignisse geben:

- Wie hat sich der geschilderte Vorfall aus Sicht der Spitex-Organisation zugetragen?
- Wie wurde das Vorkommnis in der Spitex-Organisation aufgearbeitet?
- Welche Massnahmen wurden im dargelegten Fall ergriffen?
- Welche generellen Schlussfolgerungen bezüglich Betreuung und Pflege sowie deren Qualität wurden aus den Vorfällen abgeleitet und in den konzeptionellen Grundlagen festgehalten?

Alle aufsichtsrechtlichen Hinweise und die daran anschliessenden Verfahren des Amtes für Soziales werden durch dieses dokumentiert. Sind der Schutz und das Wohl von Klientinnen und Klienten gefährdet oder bestehen Mängel in der Betriebsführung, werden entsprechende Massnahmen vereinbart oder angeordnet bzw. die Behebung der Mängel verfügt.

Das Amt für Soziales hat die Pflicht, meldende Personen darauf hinzuweisen, dass die Möglichkeit besteht, eine Strafanzeige einzureichen, falls sie Vorkommnisse mit strafrechtlicher Relevanz melden. Falls die meldende Person davon keinen Gebrauch machen will, muss das Amt für Soziales sie darüber informieren, dass nach Kenntnisnahme und Abklärung des Sachverhalts unter Umständen eine Anzeigepflicht seitens der Aufsichtsbehörde besteht.

5.4 Angemeldete Aufsichtsbesuche

Das Amt für Soziales führt wenigstens alle drei Jahre einen angemeldeten, strukturierten und vorbereiteten Aufsichtsbesuch durch. Ziel des Besuchs ist es, sich neben schriftlichen Unterlagen auch vor Ort einen Eindruck über die Umsetzung der Basisqualität zu verschaffen. Die Basisqualität wird aufgrund der Normen und Kriterien gemäss Anhang überprüft. Das Amt für Soziales kann bei der Geschäftsleitung die Selbstbewertung sowie Konzepte und weitere Dokumente im Voraus anfordern. Je Aufsichtsbesuch können Schwerpunktthemen definiert werden. Das Amt für Soziales informiert die Spitex-Organisation frühzeitig darüber und stellt ihr vorgängig den detaillierten Ablaufplan des Aufsichtsbesuchs zu.

Der Aufsichtsbesuch kann beispielsweise eine Aktenanalyse, Interviews und eine Besichtigung

der Spitex-Organisation umfassen. In der Regel gehören Gespräche mit Mitarbeitenden und allenfalls mit Klientinnen und Klienten dazu. Der Aufsichtsbesuch dauert in der Regel einen halben Tag. Das Amt für Soziales gibt am Ende des Besuchs eine erste mündliche Rückmeldung an die Geschäftsleitung. Es stellt der Geschäftsleitung und der Trägerschaft in der Folge den Ergebnisbericht mit Empfehlungen zum Entwicklungsbedarf sowie mit allfälligen umzusetzenden Massnahmen schriftlich zu. Dieser Ergebnisbericht dient der Spitex-Organisation als Basis für die Qualitätssicherung und -entwicklung.

Stellt das Amt für Soziales erhebliche Mängel fest, ordnet es deren Behebung mittels Verfügung an. Die beabsichtigte Anordnung wird der Trägerschaft und der Geschäftsleitung in der Regel im Gespräch erläutert, danach das rechtliche Gehör gewährt und anschliessend die Verfügung mit Rechtsmittelbelehrung eröffnet.

5.5 Unangemeldete Kontrollbesuche

Ein unangemeldeter Kontrollbesuch erfolgt, wenn aufgrund eines aufsichtsrechtlichen Hinweises eine Gefährdung des Wohls von Klientinnen und Klienten vermutet wird oder wiederkehrend aufsichtsrechtliche Hinweise eingehen. Das Amt für Soziales kontrolliert unangemeldet vor Ort, wenn die aufgeworfenen Fragen nicht anders geprüft werden können. Die Instrumente beim Besuch (Besichtigung der Spitex-Organisation, Akteneinsicht, Gespräche, Interviews) müssen der jeweiligen Fragestellung angepasst sein.

Das Amt für Soziales bestätigt der Trägerschaft in der Folge schriftlich den Besuch und allfällige Vereinbarungen zum Entwicklungsbedarf (Ergebnisbericht). Der Ergebnisbericht dient der Spitex-

Organisation als Basis für die Qualitätssicherung und -entwicklung.

Stellt das Amt für Soziales erhebliche Mängel fest, ordnet es deren Behebung mittels Verfügung an. Die beabsichtigte Anordnung wird der Trägerschaft und der Geschäftsleitung in der Regel im Gespräch erläutert, danach das rechtliche Gehör gewährt und anschliessend die Verfügung mit Rechtsmittelbelehrung eröffnet.

5.6 Anzeigerecht und Anzeigepflicht bei strafrechtlichen Verfahren

Auch grösstmögliche Sorgfalt bei der Qualitätssicherung vermag nicht gänzlich zu verhindern, dass sich in Spitex-Organisationen Vorfälle mit strafrechtlicher Relevanz zutragen. Dann liegt die Untersuchung des Sachverhalts nicht mehr in der Kompetenz des Amtes für Soziales als Aufsichtsbehörde, sondern bei den Strafverfolgungsbehörden (Polizei, Staats- und Jugendanwaltschaft).

Erhält das Amt für Soziales Kenntnis von einer von Amtes wegen zu verfolgenden strafbaren Handlung (Offizialdelikt), ist es gemäss Art. 79 Abs. 1 Justizgesetz (bGS 145.31) stets zur Anzeige an die Staatsanwaltschaft berechtigt. Bei der Prüfung, ob Anzeige erstattet werden soll, hat das Amt für Soziales die Opferinteressen besonders zu berücksichtigen.

Bei schwerwiegenden Straftaten sieht das Justizgesetz nicht ein Anzeigerecht vor, sondern eine Anzeigepflicht (Art. 79 Abs. 2 Justizgesetz). Dann besteht kein Ermessensspielraum. Das Amt für Soziales und seine Mitarbeitenden sind zur Anzeige verpflichtet.

Sobald das Vorkommnis durch die Aufsichtsbehörde bei der Staatsanwaltschaft angezeigt worden ist, liegen weitere Abklärungen in Bezug auf den Einzelfall nicht mehr in der Zuständigkeit des Amtes für Soziales, sondern in der alleinigen Zuständigkeit der Strafverfolgungsbehörden.

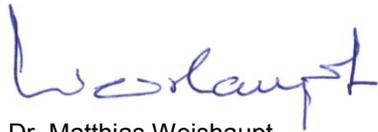
Das aufsichtsrechtliche Verfahren ist für das Amt für Soziales aufgrund der Zuständigkeit der Strafverfolgungsbehörden nicht abgeschlossen, sondern läuft parallel zum Strafverfahren so lange weiter, bis die aufsichtsrechtlichen Fragen geklärt sind, auch im Hinblick auf die Verhinderung solcher Fälle in der Zukunft (z. B. Notwendigkeit konzeptueller Anpassungen oder Optimierung der internen Aufsicht).

6 Vollzugsbeginn

Diese Richtlinien treten am 1. September 2018 in Vollzug.

Departement Gesundheit und Soziales

Der Vorsteher:



Dr. Matthias Weishaupt
Regierungsrat

7 Anhang: Normen und Kriterien für Organisationen der Hilfe und Pflege zu Hause

Auszug aus dem Qualitätsmanual von Spitex Schweiz (Qualitätsmanual, das Handbuch zur Spitex-Qualität, 2. überarbeitete Auflage 2010, Spitex Verband Schweiz)

Themenbereich Dienstleistungen			
Nr.	Normen	Kriterien	
N1	Klientenzufriedenheit Die Dienstleistungen werden zur Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten erbracht.	N1K1	Die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten wird mit den geeigneten Mitteln systematisch überprüft und ausgewertet.
		N1K2	Die entsprechenden Massnahmen zur Verbesserung der Klientenzufriedenheit werden geplant, durchgeführt und überprüft.
		N1K3	Jede substantielle Reklamation wird behandelt, deren Gründe werden systematisch erhoben, ausgewertet und die nötigen Vorkehrungen zur Verbesserung der Situation getroffen.
N2	Bedarfsgerechte Leistungen Die Leistungen der Hilfe und Pflege zu Hause decken den objektiven Bedarf der Klientinnen und Klienten ab.	N2K1	Der Bedarf wird mit dem Instrument RAI-Home-Care oder mit einem anderen anerkannten Bedarfsermittlungssystem gemäss Vorgaben abgeklärt.
		N2K2	Die Klientinnen und Klienten sowie das an der Betreuung beteiligte Umfeld werden aktiv in die Bedarfsabklärung und in die Massnahmenplanung einbezogen.
		N2K3	Art und Umfang des Bedarfs werden schriftlich festgehalten.
		N2K4	Für Leistungen der Grundversicherung wird eine ärztliche Anordnung bzw. ein ärztlicher Auftrag eingeholt.
		N2K5	Der Bedarf wird bei längeren Phasen der Hilfe und Pflege regelmässig und bei signifikanten Statusveränderungen sofort überprüft. Die notwendigen Leistungen werden dem aktuellen Bedarf entsprechend angepasst.

Themenbereich Dienstleistungen

Nr.	Normen	Kriterien	
N3	Dienstleistungszeiten Bei ausgewiesener Notwendigkeit werden planbare Dienstleistungen bedarfsgerecht erbracht. Planbare pflegerische Leistungen werden grundsätzlich an sieben Tagen und Nächten während 24 Stunden sichergestellt.	N3K1	Die Spitex-Organisation stellt sowohl für den Tag als auch für die Nacht sicher, dass bedarfsgerechte pflegerische Dienstleistungen, die nicht von der Organisation selber erbracht werden können, durch andere Leistungserbringer abgedeckt werden.
		N3K2	Die Spitex-Organisation stellt sicher, dass Dienstleistungen im Bereich Hauswirtschaft und Betreuung zu bedarfsgerechten Zeiten erbracht werden.
N4	Erreichbarkeit des Personals Die Erreichbarkeit des verantwortlichen Hilfe- und Pflegepersonals ist tagsüber sichergestellt.	N4K1	Die Organisation wählt geeignete, den Fähigkeiten der Klientinnen und Klienten angepasste Kommunikationsmittel, um die Erreichbarkeit des verantwortlichen Personals zu gewährleisten.
		N4K2	Die nötigen Vorkehrungen zur reibungslosen und verlässlichen Nutzung dieser Kommunikationsmittel durch die Klientinnen und Klienten sind getroffen, intern und extern bekannt und werden befolgt.
		N4K3	Für Zeiten, in denen das verantwortliche Personal nicht erreichbar ist, werden die Anrufe auf Ausweichnummern/ Notfallnummern umgeleitet oder den Anrufenden solche Nummern auf Tonband bekanntgegeben.
		N4K4	Während der Arbeitszeit ist für die Spitex-Mitarbeitenden mindestens eine diplomierte Pflegefachperson erreichbar und im Bedarfsfall einsatzbereit.
N5	Wirksamkeit der Leistungen Die Wirksamkeit der erbrachten Dienstleistungen wird angestrebt, systematisch überprüft und die nötigen Korrekturen zu deren Verbesserung werden vorgenommen.	N5K1	Der Pflegeprozess stützt sich auf ein anerkanntes Pflege- resp. Praxismodell.
		N5K2	Die Klientendokumentation wird einheitlich geführt. Pro Klientin und Klient existiert ein Dossier.
		N5K3	Ziele und Massnahmen der Hilfe und Pflege werden für jede Klientin und jeden Klienten gemäss des individuellen Bedarfs systematisch festgelegt, auf ihre Wirksamkeit hin evaluiert und falls nötig angepasst. Dies geschieht in schriftlicher Form.
		N5K4	Ziele und Massnahmen basieren auf wissenschaftlich fundierten Erkenntnissen (Evidence-based Practice).
		N5K5	In periodischen Abständen werden die ergebnisbasierten Qualitätsindikatoren für die Spitex-Organisation bestimmt und ausgewertet.

Themenbereich Dienstleistungen

Nr.	Normen	Kriterien	
N6	Klienteninformation Die Klientinnen und Klienten werden über Möglichkeiten und Grenzen der Dienstleistungen durch Spitex-Organisationen informiert.	N6K1	Art und Umfang der Informationen an Klientinnen und Klienten und deren Umfeld sind so, dass ihr Selbstbestimmungsrecht in den Entscheidungsprozessen gewährleistet ist. Die Klientin/der Klient wird in ihrer/seiner Persönlichkeit und Würde respektiert.
		N6K2	Die Vereinbarungen zwischen Klientin/Klient und Organisation werden schriftlich festgehalten, regelmässig überprüft und dem aktuellen Stand angepasst.
		N6K3	Die Klientinnen und Klienten werden über die Möglichkeiten und Grenzen der Versorgung in der Spitex aufgeklärt.
		N6K4	Rückweisungen von Dienstleistungen basieren auf objektiven Kriterien und werden den Klientinnen und Klienten gegenüber begründet.
		N6K5	Die Rückweisungsgründe werden erhoben und systematisch ausgewertet.
N7	Persönlichkeits- und Datenschutz Der Persönlichkeitsschutz und der Datenschutz von Klientinnen und Klienten sind gewährleistet.	N7K1	Alle gesetzlich vorgeschriebenen Massnahmen zum Schutz von persönlichen Daten der Klientinnen und Klienten sind bekannt und werden eingehalten.
		N7K2	Alle Dokumente, die eine Klientin oder einen Klienten betreffen, sind dieser/diesem zur Einsicht zugänglich.
		N7K3	Abgesehen von der Klientin oder dem Klienten selber, ist das Klientendossier innerhalb einer Organisation nur den jeweils an ihrer/seiner Hilfe und Pflege beteiligten Mitarbeitenden zugänglich.
		N7K4	Es ist sichergestellt, dass keine geschützten Informationen von Klientinnen und Klienten, ohne deren ausdrückliche Einwilligung, an Dritte gelangen.
N8	Klientensicherheit Die Sicherheit der Klientinnen und Klienten wird gewährleistet.	N8K1	Die Sicherheit der Klientinnen und Klienten ist bei der Leistungserbringung gewährleistet.
		N8K2	Es werden grundsätzlich keine Dienstleistungen der Behandlungspflege ohne schriftliche, ärztliche Verordnung durchgeführt.
		N8K3	Die gesetzlichen Vorschriften zum Schutz der Klientinnen und Klienten werden eingehalten.
		N8K4	Hygienerichtlinien sind vorhanden, bekannt, und deren Einhaltung wird überprüft.

Themenbereich Dienstleistungen

Nr.	Normen	Kriterien	
		N8K5	Alle zur Hilfe und Pflege in der Spitex notwendigen Geräte und Apparate werden in festgelegten Abständen auf ihre Sicherheit und Funktionstüchtigkeit hin überprüft und gewartet.
		N8K6	Fehler oder kritische Zwischenfälle werden erfasst, analysiert und falls notwendig sofort korrigiert und an die zuständigen Stellen kommuniziert.
N9	<p>Dienstleistungsvermittlung</p> <p>Die Dienstleistungen werden interdisziplinär und koordiniert erbracht.</p>	N9K1	Die Organisation bietet als Minimum die drei Kerndienstbereiche Hauswirtschaft, Betreuung und Pflege für alle Bevölkerungsgruppen an. Die Teams arbeiten interdisziplinär.
		N9K2	Die Spitex-Organisation hat eine Arbeitsorganisation, bei der alle Dienstleistungen koordiniert und auf die Klientin oder den Klienten fokussiert erbracht werden.
		N9K3	Jede Klientin und jeder Klient hat eine fallführende Person, die im Rahmen einer unterstützenden Beziehung für eine zielgerichtete und interdisziplinär abgesprochene Hilfe und Pflege der Klientin/des Klienten unter Einbezug der Angehörigen verantwortlich ist.
		N9K4	Das Personal arbeitet vernetzt mit den anderen Institutionen zusammen, die die Klientinnen und Klienten zusätzlich betreuen (z. B. niedergelassene Ärztinnen/Ärzte, Sozialdienste, Spitäler, Heime).
N10	<p>Wirtschaftlichkeit der Leistungen</p> <p>Die Wirtschaftlichkeit der erbrachten Dienstleistungen wird angestrebt, systematisch überprüft und die nötigen Massnahmen zu deren Optimierung werden vorgenommen.</p>	N10K1	Art und Umfang der erbrachten Dienstleistungen werden systematisch erhoben.
		N10K2	Der erhobene Bedarf und die erbrachten Dienstleistungen werden systematisch miteinander verglichen. Massgebliche Abweichungen werden schriftlich begründet.
		N10K3	Wo Abweichungen zwischen erhobenem Bedarf und erbrachten Leistungen Hinweise auf Möglichkeiten der Effizienzverbesserung geben, werden die nötigen Anpassungen vorgenommen.
		N10K4	Die Wirtschaftlichkeit der Dienstleistungen wird anhand von Kennzahlen basierend auf der Kostenrechnung systematisch überprüft und wo möglich verbessert.

Themenbereich Organisation			
Nr.	Normen	Kriterien	
N11	Organisationsziele Die Ziele der Organisation sind definiert und bekannt.	N11K1	Es ist ein eigenes Leitbild vorhanden, in welchem die längerfristigen Ziele der Organisation beschrieben sind.
		N11K2	Die Strategie zur Umsetzung des Leitbildes ist in einem Konzept vorhanden.
		N11K3	Die Ziele der Organisation sind intern bekannt und abgestützt.
N12	Aufbau- und Ablauforganisation Die Aufbau- und Ablauforganisation sind geregelt.	N12K1	Organigramm und Prozesslandkarte sind vorhanden, bekannt und in Anwendung.
		N12K2	Die Anforderungsprofile für Vorstände, Geschäftsleitung, Teamleitungen und Mitarbeitende sind definiert.
		N12K3	Die Aufgaben und Kompetenzen zwischen Vorstand, Geschäftsleitung, und Mitarbeitenden sind geregelt und in einem Funktionendiagramm transparent festgehalten.
N13	Professionalität der Organisationsleitung Die Organisation ist professionell geführt.	N13K1	Die fachliche Qualifikation, sowohl der Personen, die auf strategischer (Vorstand) als auch auf operationeller Ebene (Geschäftsleitung / Betriebsleitung) arbeiten, ist geregelt und transparent.
		N13K2	Das Personal ist am Entscheidungsprozess in seinem Fachbereich beteiligt und für die getroffenen Entscheidungen mitverantwortlich.
		N13K3	Fort- und Weiterbildungen sind für Geschäftsleitung und Mitarbeitende geregelt.
		N13K4	Die einzelnen Vorstandsmitglieder sind fachlich ausgewiesen und entsprechen dem nötigen Anforderungsprofil (Funktion, Ressort usw.).
		N13K5	Allfällige Gewinne werden zur Sicherung und Weiterentwicklung des Betriebs und der Dienstleistungen im Bereich Hilfe und Pflege zu Hause verwendet.
N14	Interne Kommunikation Die interne Kommunikation ist gewährleistet.	N14K1	Die Kommunikationsprozesse zwischen und innerhalb der verschiedenen Betriebsebenen sind geregelt und bekannt. (Vorstand, Geschäftsleitung, Mitarbeitende).
		N14K2	Die Kommunikationsgefäße sind bestimmt.

Themenbereich Organisation			
Nr.	Normen	Kriterien	
N15	Definition der Tätigkeitsbereiche Die örtlichen, zeitlichen, sachlichen und personellen Tätigkeitsbereiche der Organisation sind festgelegt.	N15K1	Das Versorgungsgebiet ist geographisch klar abgegrenzt.
		N15K2	Das Dienstleistungsangebot ist definiert und auf die Unterstützung zu einer selbstbestimmten Lebensführung ausgerichtet.
		N15K3	Der Stellenplan entspricht dem Bedarf an Hilfe- und Pflegeleistungen im Versorgungsgebiet unter Berücksichtigung des Komplexitätsgrads der Hilfe- und Pflegesituationen.
		N15K4	Die Leistungsvereinbarung zwischen der öffentlichen Hand und der Organisation ist ausgehandelt. Darin sind mindestens die Art und Qualität der erwarteten Leistungen, und die finanzielle Abgeltung geregelt.
N16	Räumlichkeiten der Spitex-Organisation Die Räume der Spitex-Organisation entsprechenden gesetzlichen Vorgaben, sind bedarfsgerecht eingerichtet und für Klientinnen und Klienten möglichst gut erreichbar.	N16K1	Die Räume der Spitex-Organisation erfüllen ihre Funktion als Arbeitsplatz und Treffpunkt für die Mitarbeitenden.
		N16K2	Die Räume der Spitex-Organisation verfügen über Einrichtungen, die dem Tätigkeitsbereich entsprechen und erfüllen ihre Funktion gemäss den angebotenen Dienstleistungen.
N17	Qualität der Leistungen Die Leistungen der Hilfe und Pflege werden fachlich und sozial kompetent erbracht. Sie sind auf die selbstbestimmte Lebensführung der Klientin/den Klienten ausgerichtet.	N17K1	Das eingesetzte Personal verfügt über die für die jeweiligen Tätigkeiten notwendigen Ausbildungen, fachlichen Qualifikationen, sozialen und persönlichen Kompetenzen. Die Empfehlungen des Spitex Verband Schweiz bezüglich Kompetenzrahmen werden eingehalten.
		N17K2	Die Zusammensetzung des Teams (Skill- und Grademix) wird so gestaltet, dass die Sicherheit der Hilfe und Pflege gewährleistet ist.
		N17K3	Alle Massnahmen sind auf den Bedarf der Klientin/des Klienten ausgerichtet.
		N17K4	Im Sinn von "best practice" werden die Leistungen nach Möglichkeit gemäss Standards ausgeführt, die entweder evidence-based sind oder von Experten als allgemein gültig anerkannt werden.
		N17K5	Es herrscht eine Fehlerkultur, die einen konstruktiven Umgang mit Fehlern unterstützt.

Themenbereich Organisation

Nr.	Normen	Kriterien	
N18	Personalführung Das Personal ist professionell geführt.	N18K1	Die Geschäftsleitung sorgt dafür, dass alle Mitarbeitenden über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt sind.
		N18K2	Aktuelle Stellenbeschreibungen für das Personal sind vorhanden, bekannt und in Anwendung.
		N18K3	Die Beurteilung der Leistungen und die Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitenden werden regelmässig und mit einem geeigneten Instrument durchgeführt.
		N18K4	Die Organisation sorgt für zeitgemässe Anstellungsbedingungen.
		N18K5	Das Personal wird über Entscheidungen, die das Arbeitsverhältnis betreffen, frühzeitig informiert.
		N18K6	In schwer tragbaren Betreuungssituationen oder in schwierigen Situationen innerhalb des Teams hat das Personal Anrecht auf geeignete Mittel zur Bewältigung dieser Situationen.
N19	Sicherheit und Gesundheit des Personals Schutz, Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeitenden sind gewährleistet und werden gefördert.	N19K1	Die gesetzlichen Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind bekannt und werden eingehalten.
		N19K2	Die Vorgaben des Arbeitsgesetzes bezüglich Ruhezeiten, Nacht- und Sonntagsarbeit usw. sind bekannt und werden eingehalten.
		N19K3	Die Spitex-Organisation verfügt über ein betriebliches Gesundheitsmanagement, das nachhaltig im Arbeitsalltag verankert ist.
N20	Zufriedenheit des Personals Die Zufriedenheit des Personals wird angestrebt und evaluiert.	N20K1	Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wird mit den geeigneten Mitteln mindestens einmal pro Jahr überprüft und ausgewertet.
		N20K2	Massnahmen zur Verbesserung der Mitarbeitendenzufriedenheit werden systematisch geplant und eingeleitet.
		N20K3	Die Mitarbeitenden werden systematisch motiviert, Ideen für Verbesserungen und Erneuerungen zur Optimierung des Betriebs vorzubringen.

Themenbereich Organisation			
Nr.	Normen	Kriterien	
N21	Aus- und Weiterbildung Die Spitex-Organisation stellt eine attraktive und qualitativ hochstehende Aus- und Weiterbildung für alle Mitarbeitenden in der Hilfe und Pflege zu Hause sicher.	N21K1	Die Spitex-Organisation stellt gemäss Bildungskonzept des Spitex Verbands Schweiz Ausbildungs- und/oder Praktikumsplätze auf allen Bildungsstufen zur Verfügung.
		N21K2	Alle Mitarbeitenden werden mit kontinuierlicher Aus- und Weiterbildung systematisch ihren Kompetenzen und ihrem Potenzial sowie dem erforderlichen Skill- und Grade-Mix entsprechend gefördert.
		N21K3	Die Spitex-Organisation engagiert sich in der Nachwuchsförderung, arbeitet mit Bildungspartner/innen zusammen und arbeitet zu Bildungsthemen in Kommissionen und Verbänden mit.
Themenbereich Aussenbeziehungen			
N22	Öffentlichkeitsarbeit Die Organisation vertritt die Spitex-Interessen bei den Behörden, den Geldgebern und in der Öffentlichkeit.	N22K1	Die politischen Entscheidungsgremien werden regelmässig über die Interessen und die Entwicklungstendenzen in der Spitex informiert.
		N22K2	Die in der Organisation für die Interessenvertretung und die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlichen Personen sind bestimmt.
		N22K3	Die Organisation tritt professionell auf. Ein Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit unter Einbezug von aktuellem PR-Fachwissen ist entwickelt und in Umsetzung.
N23	Zusammenarbeit mit anderen Leistungserbringern Die Organisation arbeitet mit ambulanten und stationären Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialbereich sowie mit anderen Leistungserbringern zusammen.	N23K1	Der Informationsaustausch und die Koordination und Kooperation mit anderen Dienstleistungspartnern, insbesondere mit den Hausärztinnen und Hausärzten, ist geregelt.
		N23K2	Alle notwendigen Abläufe bei einem Übertritt vom/in den stationären Bereich sind mit den jeweiligen Partnern geregelt und werden laufend angepasst.
		N23K3	Unter Einhaltung der Datenschutzvorschriften werden dem Klienten/der Klientin bei einem Übertritt alle notwendigen Informationen mitgegeben, die mithelfen, Doppelspurigkeiten bei den Untersuchungen zu vermeiden (Nahtstellenthematik).

Themenbereich Finanzen

Nr.	Normen	Kriterien	
N24	<p>Kostentransparenz</p> <p>Die Kostentransparenz wird gewährleistet.</p>	N24K1	Die Buchhaltung besteht aus Finanzbuchhaltung und Kostenstellenrechnung. Es wird jährlich ein Budget erstellt.
		N24K2	Die Kontenpläne werden nach gesamtschweizerisch einheitlichen und anerkannten Vorgaben erstellt. Dabei werden die Vorgaben des Finanzmanuals des Spitex Verbands Schweiz und der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und –direktoren (GDK) eingehalten.
		N24K3	Die jährlichen Budgets werden nach 6 und 9 Monaten überprüft und in eine rollende mehrjährige Finanzplanung eingebettet. Es besteht ein Controllingkonzept.
		N24K4	Die Budgets werden von der Trägerschaft vor Beginn der entsprechenden Budgetperiode verabschiedet.
		N24K5	Die Rechnung wird von der Trägerschaft spätestens sechs Monate nach Ablauf der Budgetperiode verabschiedet.
		N24K6	Verfahren zur Ermittlung der Vollkosten entsprechen den Vorgaben des Finanzmanuals des Spitex Verbands Schweiz.