



Informationsanlass  
für Spitex-Organisationen

# Herzlich willkommen!

Evang. Kirchgemeindehaus, Herisau  
20. November 2018

# Informationspunkte

- Begrüssung Yvonne Blättler-Göldi
- Basisqualität in Organisationen Andreas Tinner
- Umsetzung der Richtlinien zur Basisqualität Yvonne Blättler-Göldi
- Aktuelles / Weitere Arbeitsschwerpunkte
- Apéro



# Schutzpflicht des Staates

- Privatraum – öffentlicher Raum
- Staatliche Schutzpflicht bei öffentlichen Dienstleistungen/Einrichtungen
- Selbstverantwortung
- Staatliche Kontrolle: keine, wenig oder viel? Position verändert sich im Bedarfsfall
- Gemeinsame Qualitätssicherung auch im Interesse der Branche

# Sinn und Zweck

- Transparente Auslegung der Bestimmungen nach Gesundheitsgesetz
- Fachliche Auseinandersetzung mit der Branche / Praxis
- Gewährleistung einer einheitlichen Verwaltungspraxis / Anwendung
- sind «generell-abstrakt»  
(Betriebsbewilligung = «individuell-konkret»)

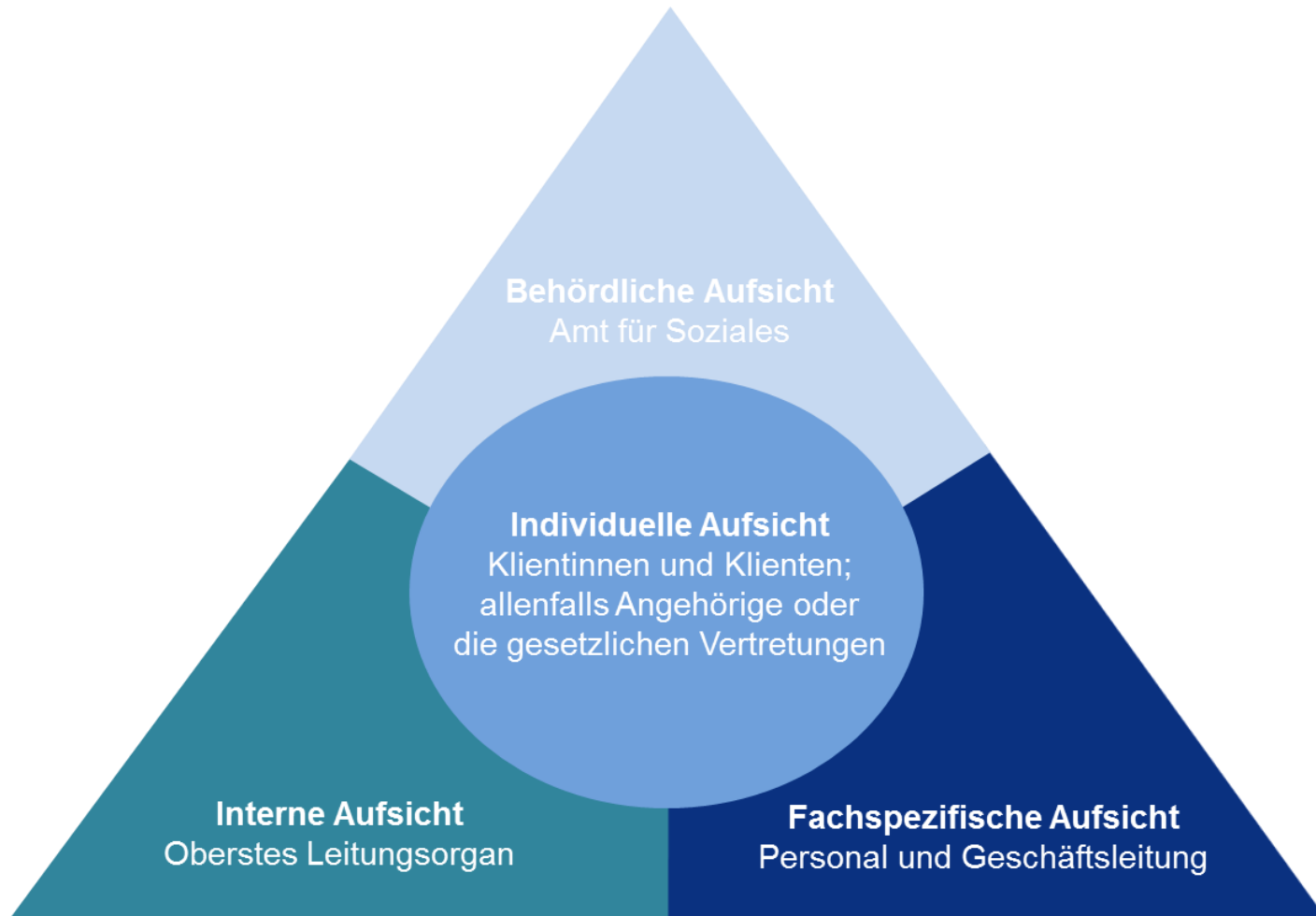
## Richtlinien zur Basisqualität

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

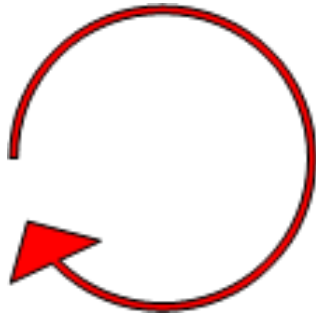
September 2018



Aufsicht kann nicht an eine Stelle delegiert werden –  
Aufsicht ist das Zusammenwirken verschiedener Beteiligter



# Bei der Umsetzung der Konzepte ist der «Faktor Mensch» entscheidend



- gesagt ist nicht gehört
- gehört ist nicht verstanden
- verstanden ist nicht einverstanden
- einverstanden ist nicht durchgeführt
- durchgeführt ist nicht beibehalten

*Konrad Lorenz, österreichischer Verhaltensforscher*

# Betriebsbewilligung: Zwei «Verfahren» in einer Bewilligung

## Betriebsbewilligung

### **Betriebsbewilligung** nach Art. 48 ff. Gesundheitsgesetz

- Bewilligung zum Betrieb einer Spitex-Organisation in Appenzell Ausserrhoden (Institution des Gesundheitswesens)

### **Zulassung** nach Art. 51 KVV

- Leistungen zu Lasten der OKP
- Restfinanzierung Gemeinden

# Arbeitsgruppe Richtlinien Basisqualität

<b>Teilnehmer/innen Arbeitsgruppe</b>	<b>Organisation</b>
Roman John	Spitex Rotbachtal
Monika Niederer	Spitex Vorderland
Ursula Widmer	Spitex Stadt und Land
Susanne Schäfer	Spitex Appenzellerland
Sebastian Spirig	Spirig Privatpflege
Ruth Weber	Spitex Verband SG   AR   AI
Heidi Brassel Yvonne Blättler-Göldi	Amt für Soziales



# Qualitätsvorgaben

- Stützen sich auf das Qualitätsmanual von Spitex Schweiz (Qualitätsmanual, das Handbuch zur Spitex-Qualität, 2. überarbeitete Auflage 2010, Spitex Verband Schweiz).
- Die Normen und Kriterien des Qualitätsmanuals von Spitex Schweiz wurden in der Arbeitsgruppe in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Anforderungen von Appenzell Ausserrhoden diskutiert.
- Die 24 Normen und 93 Kriterien wurden für Appenzell Ausserrhoden unverändert übernommen.

# Themenbereiche

## Dienstleistungen

- Klienten
- Leistungen

## Organisation

- Aufbau und Ablauf
- Personalführung

## Aussenbeziehungen

- Öffentlichkeitsarbeit
- Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistern

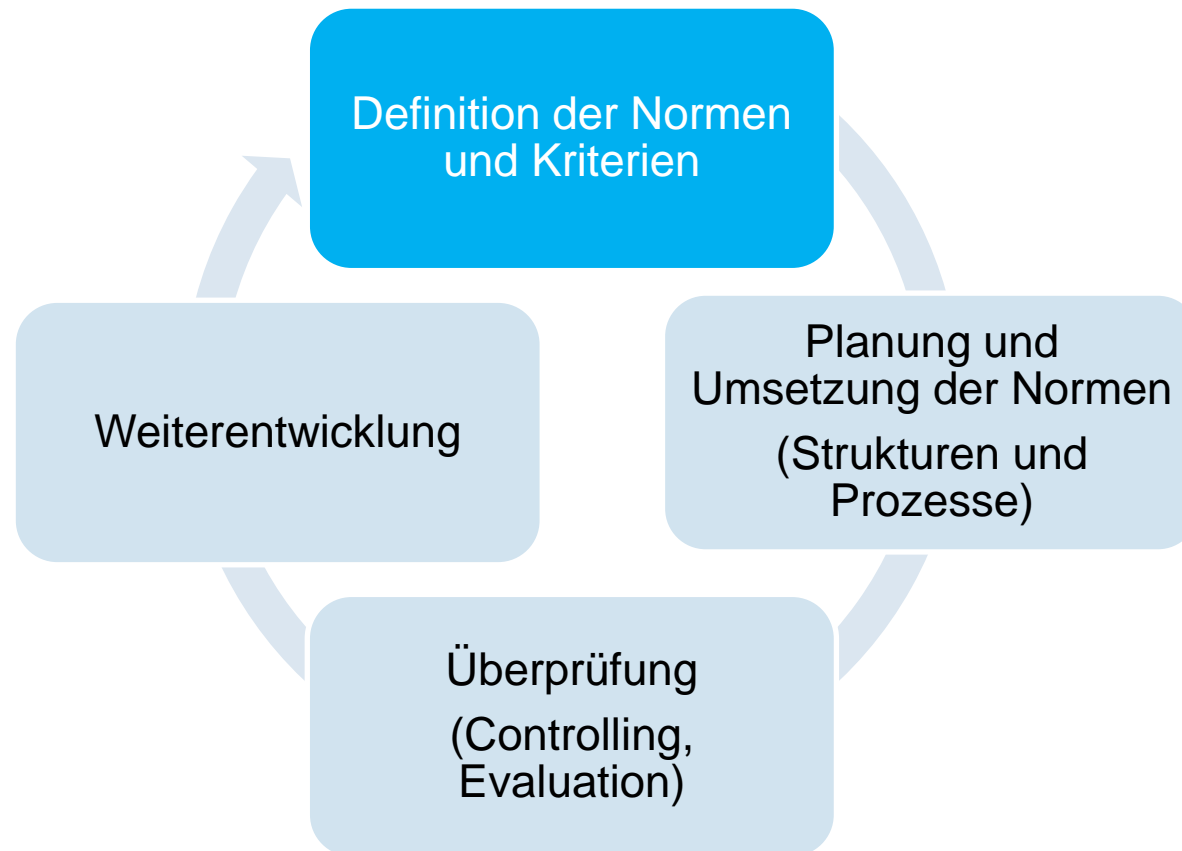
## Finanzen

- Kostentransparenz

# Normen und Kriterien

Themenbereich Organisation			
Nr.	Normen	Kriterien	
N15	<b>Definition der Tätigkeitsbereiche</b>  Die örtlichen, zeitlichen, sachlichen und personellen Tätigkeitsbereiche der Organisation sind festgelegt.	<b>N15K1</b>	Das Versorgungsgebiet ist geographisch klar abgegrenzt.
		<b>N15K2</b>	Das Dienstleistungsangebot ist definiert und auf die Unterstützung zu einer selbstbestimmten Lebensführung ausgerichtet.
		<b>N15K3</b>	Der Stellenplan entspricht dem Bedarf an Hilfe- und Pflegeleistungen im Versorgungsgebiet unter Berücksichtigung des Komplexitätsgrads der Hilfe- und Pflegesituationen.
		<b>N15K4</b>	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.

# Qualitätsmanagement in Spitex-Organisationen



## Aufgaben der Trägerschaft / Spitex-Organisation

«Einmalig»	⇒ Gesuch um Erteilung einer Betriebsbewilligung mit den erforderlichen Nachweisen
Stetig	⇒ Implementierung und Umsetzung der Qualitätsvorgaben und kontinuierliche Prüfung, ob und wie umgesetzt; Qualitätsmanagement
Bei Bedarf	⇒ Meldung von bewilligungsrelevanten Veränderungen ⇒ Meldung besonderer Vorkommnisse (ausserordentliche Situationen, mit evtl. negativer Auswirkung auf Klientinnen und Klienten oder Spitex-Organisation)
Alle 3 Jahre	⇒ Selbstbewertung bezüglich Erfüllung der Basisqualität ⇒ Bericht über die Selbstbewertung inkl. abgeleitete Massnahmen an das Amt für Soziales

## Aufgaben Amt für Soziales

«Einmalig»

⇒ Prüfung der einzureichenden Nachweise zur Erteilung einer Betriebsbewilligung

Bei Bedarf

⇒ Prüfung der Bewilligungsvoraussetzungen bei relevanten Änderungen

⇒ Bearbeitung besonderer Vorkommnisse

⇒ Bearbeitung aufsichtsrechtlicher Hinweise

⇒ Durchführung unangemeldeter Kontrollbesuche

⇒ Anzeige von Vorfällen mit strafrechtlicher Relevanz

Alle 3 Jahre

⇒ Prüfung Selbstbewertung der Einrichtung

⇒ Angemeldeter Aufsichtsbesuch zur Prüfung der Erfüllung der Basisqualität

# Einführung und Umsetzung der Basisqualität

- Vollzug per 1. September 2018
  - Terminplanung angemeldeter Aufsichtsbesuch für alle Einrichtungen durch Amt für Soziales ab 2019
- 
- Gemeinsame Terminvereinbarung für Aufsichtsbesuch
  - Aufforderung der Organisationen zur periodischen Selbstbewertung

# Selbstbewertung

- Durchführung alle 3 Jahre; die Terminvorgabe für die Selbstbewertung erfolgt durch das Amt für Soziales
- Spitex-Organisationen, die im Besitz des Qualitätsmanuals von Spitex Schweiz sind:  
**"Raster zur Selbstbeurteilung des Qualitätsprofils in den Organisationen"**
- Andere Spitex-Organisationen:  
**Formular zur Selbstbewertung des Amtes für Soziales**



# Angemeldete Aufsichtsbesuche

- Durchführung alle 3 Jahre
- Prüfung der Basisqualität aufgrund der Normen und Kriterien (Selbstbewertung der Spitex-Organisation)
- Erstellen eines detaillierten Ablaufplanes (in der Regel ein halber Tag) mit Schwerpunkten
- Ergebnisbericht an Geschäftsleitung und Trägerschaft



# Ergebnisbericht Aufsichtsbesuch

Nr.	Qualitätsstandards	Qualitätsindikatoren					Bemerkungen	Massnahmen (M) Empfehlungen (E)
			erfüllt	teilweise erfüllt	nicht erfüllt	nicht bewertet		

- Selbstbewertung Einrichtung
- X Bewertung Amt für Soziales

## Themenbereich Dienstleistungen

N1	<u>Klientenzufriedenheit</u>	N1K1	Die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten wird mit den geeigneten Mitteln systematisch überprüft und ausgewertet.					
		N1K2	Die entsprechenden Massnahmen zur Verbesserung der <u>Klientenzufriedenheit</u> 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.					

# Aktuelles

- Teilrevision der Verordnung über die Pflegefinanzierung:  
Ergänzung von Art. 12 "Pflegekosten"

Entwurf Art. 12a:

"Ungedeckte Kosten für Mittel und Gegenstände, die Teil der Pflegeleistung bilden, gehen zu Lasten der Gemeinde. Das Amt für Soziales kann Weisungen für eine einheitliche Vergütung erlassen."

# Arbeitsschwerpunkte

- Vollzug der Richtlinien Basisqualität in Alters- und Pflegeheimen und in Spitex-Organisationen
- Umsetzung Konzept Palliative Care Appenzell Ausserrhoden
- Erarbeitung der Demenzstrategie für Appenzell Ausserrhoden
- Massnahmen zur Förderung der Ausbildung in der Langzeitpflege
- Handlungsfelder aus dem Familienmonitoring