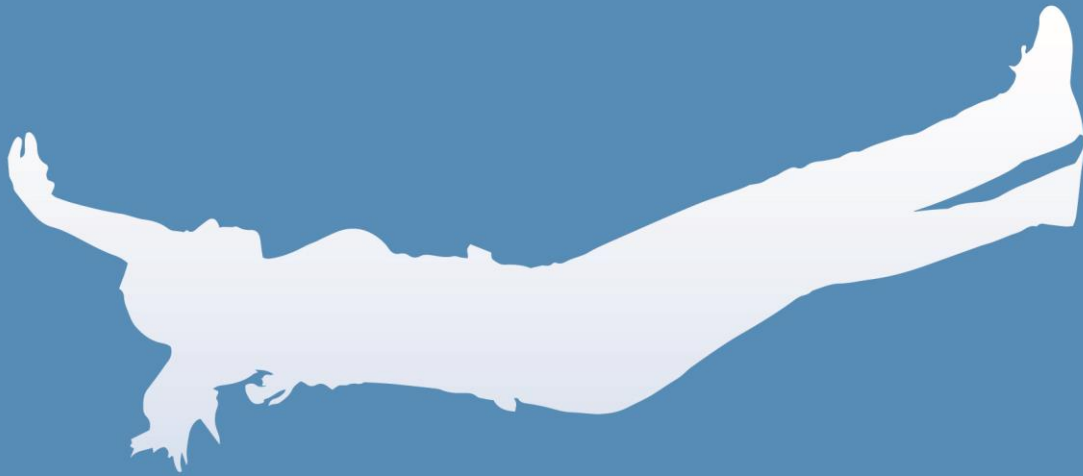


## Richtlinien zur Basisqualität

Qualitätsvorgaben und deren Überprüfung in stationären Einrichtungen  
für Kinder und Jugendliche in Appenzell Ausserrhoden

Januar 2018



## **Impressum**

Kanton Appenzell Ausserrhoden  
Departement Gesundheit und Soziales  
Amt für Soziales  
Abteilung Soziale Einrichtungen  
Kasernenstrasse 17  
9102 Herisau



[www.ar.ch/soziales](http://www.ar.ch/soziales)

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Ausgangslage.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Rechtliche Grundlagen.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Qualitätsstandards und -indikatoren .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Aufgaben bei der Qualitätsprüfung im Überblick .....</b>	<b>17</b>
4.1	Die Verantwortungs- bzw. Aufsichtsebenen .....	17
4.1.1	Individuelle Aufsicht: Kinder und Jugendliche; allenfalls die gesetzlichen Vertretungen .....	18
4.1.2	Fachspezifische Aufsicht: Personal und Leitung.....	18
4.1.3	Interne Aufsicht: Oberstes Leitungsorgan.....	18
4.1.4	Behördliche Aufsicht: Amt für Soziales .....	19
4.2	Grundsätze beim Zusammenwirken der Aufsichtsebenen.....	19
<b>5</b>	<b>Das Betriebsbewilligungsverfahren .....</b>	<b>20</b>
5.1	Betriebsbewilligung als präventiv behördliche Aufsicht.....	20
5.2	Voraussetzungen für eine Betriebsbewilligung .....	20
5.3	Einzureichende Unterlagen.....	21
<b>6</b>	<b>Aufgaben der Einrichtung .....</b>	<b>22</b>
6.1	Kurz und knapp .....	22
6.2	Qualitätsmanagement .....	22
6.3	Periodische Selbstbewertung und Berichterstattung .....	22
6.4	Meldung von Veränderungen.....	23
6.5	Meldung besonderer Vorkommnisse .....	23
<b>7</b>	<b>Aufgaben des Amtes für Soziales .....</b>	<b>24</b>
7.1	Kurz und knapp .....	24
7.2	Besondere Vorkommnisse .....	24
7.3	Aufsichtsrechtliche Hinweise.....	24
7.4	Angemeldete Aufsichtsbesuche.....	25
7.5	Unangemeldete Kontrollbesuche .....	25
7.6	Anzeigerecht und Anzeigepflicht bei strafrechtlichen Verfahren.....	26
<b>8</b>	<b>Vollzugsbeginn.....</b>	<b>27</b>

## 1 Ausgangslage

**«Die Vertragsstaaten stellen sicher, dass die für die Fürsorge für das Kind oder dessen Schutz verantwortlichen Institutionen, Dienste und Einrichtungen den von den zuständigen Behörden festgelegten Normen entsprechen, insbesondere im Bereich der Sicherheit und der Gesundheit sowie hinsichtlich der Zahl und der fachlichen Eignung des Personals und des Bestehens einer ausreichenden Aufsicht.»**

*Art. 3 Abs. 3 Übereinkommen über die Rechte des Kindes; SR 0.107*

Staatliche Bewilligung und Aufsicht sind dort notwendig, wo Menschen auf institutionelle Betreuung und Begleitung angewiesen sind und dadurch in Abhängigkeitsverhältnissen stehen. Das Amt für Soziales hat in Bezug auf Qualitätssicherung sowohl einen Auftrag im Rahmen der Bewilligung und Aufsicht als auch im Rahmen der Anerkennung gemäss Interkantonaler Vereinbarung für Soziale Einrichtungen (IVSE; bGS 852.5) und deren steten Überprüfung.

### · *Bewilligung und Aufsicht*

Der Betrieb einer stationären Einrichtung für Kinder und Jugendliche erfordert eine Betriebsbewilligung der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde des Kantons Appenzell Auser rhoden. Wenn der Kantonsrat die Teilrevision des Gesetzes über die Einführung des Schweizerischen Zivilgesetzbuches (bGS 211.1) wie vom Regierungsrat beantragt verabschiedet, dürfte ab 2019 das Amt für Soziales dafür zuständig sein. Die staatliche Bewilligung und Aufsicht soll dazu beitragen, das Wohl und den Schutz der Kinder und Jugendlichen zu gewährleisten. Der Schutz der Persönlichkeit und die Unversehrtheit sind in vielen Bereichen dieser Einrichtungen von Belang, beispielsweise

der Schutz der Intimsphäre; die Prävention sexueller Übergriffe; die fachliche und persönliche Eignung von Mitarbeitenden.

### · *IVSE-Anerkennung und Überprüfung*

Bewilligte stationäre Einrichtungen für Kinder und Jugendliche können eine Anerkennung nach IVSE erlangen (Bereich A). Die Anerkennung erfolgt nach den Kriterien Bedarf, Qualität und Wirtschaftlichkeit. Die IVSE-Rahmenrichtlinien zu den Qualitätsanforderungen definieren spezielle Voraussetzungen für den Bereich A.

Die vorliegenden Qualitätsvorgaben in stationären Einrichtungen für Kinder und Jugendliche in Appenzell Auser rhoden konkretisieren die Voraussetzungen für die Erteilung einer Betriebsbewilligung. Ebenso werden damit die qualitativen Vorgaben für die IVSE-Anerkennung definiert.

## 2 Rechtliche Grundlagen

Das Departement Gesundheit und Soziales erlässt die vorliegenden Richtlinien zur Basisqualität gestützt auf folgende Rechtsgrundlagen:

- Übereinkommen über die Rechte des Kindes (SR 0.107);
- Schweizerisches Zivilgesetzbuch (ZGB; SR 210);
- Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG; SR 412.10);
- Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung, BBV; 412.101);
- Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern (Pflegekinderverordnung, PAVO; SR 211.222.338);
- Gesetz über die Einführung des Schweizerischen Zivilgesetzbuches (EG zum ZGB; bGS 211.1);
- Interkantonale Vereinbarung für soziale Einrichtungen IVSE (IVSE; bGS 852.5);
- Verordnung zur Interkantonalen Vereinbarung für Soziale Einrichtungen (bGS 852.51);
- Rahmenrichtlinien zu den Qualitätsanforderungen gemäss IVSE.

Weitere rechtliche Bestimmungen (beispielsweise Datenschutz, Feuerpolizei, Lebensmittelkontrolle) sind in Spezialgesetzen geregelt und von den Einrichtungen ebenfalls einzuhalten. Zwecks Vermeidung von Doppelregelungen sind sie jedoch nicht Gegenstand dieser Richtlinien.

### 3 Qualitätsstandards und -indikatoren

Die Kriterien zur Basisqualität sind zu erfüllen, wenn eine Organisation eine stationäre Einrichtung für Kinder und Jugendliche betreiben will. Erst mit Erfüllung der Basisqualität kann eine Betriebsbewilligung erteilt werden.

Die Basisqualität ist kein punktueller Zustand, sondern sie ist fortlaufend sicherzustellen. Die Vorgaben sind demnach auch nach Erteilung der Betriebsbewilligung zu erfüllen.

Die Basisqualität ist in vier Themenbereiche gegliedert:

- A. Grundlagen;
- B. Infrastruktur;
- C. Leitung und Personal;
- D. Kinder und Jugendliche.

Die Basisqualität besteht aus 15 Qualitätsstandards und zugeordneten Qualitätsindikatoren, welche die Standards spezifizieren und überprüfbar machen.

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>A. Themenbereich Grundlagen</b>		
1	Es besteht ein <b>Leitbild</b> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Leitbild liegt schriftlich vor und beschreibt:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. den Auftrag der Einrichtung;</li> <li>b. das Tätigkeitsgebiet der Einrichtung;</li> <li>c. die Grundhaltungen, das Menschenbild, die Umsetzung der UNO-Kinderrechte und die obersten Ziele, nach denen sich das Handeln aller Beteiligten zu richten hat.</li> </ol> </li> <li>2. Das Leitbild ist datiert und seine Überprüfung terminiert.</li> <li>3. Die Inhalte des Leitbilds sind allen Mitarbeitenden bekannt.</li> <li>4. Die Konzepte der Einrichtung sind aus dem Leitbild abgeleitet.</li> <li>5. Das Leitbild wird in der Strategie, den Zielen und Massnahmen umgesetzt.</li> </ol>
2	Es bestehen Grundlagen, welche die <b>strategische Führung und Organisation</b> sowie die Aufgaben der <b>internen Aufsicht</b> beschreiben.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rechtsform und Organisation der Einrichtung sind geregelt.</li> <li>2. Es bestehen entweder eine Stiftungsurkunde oder Statuten.</li> <li>3. Die strategische und operative Ebene sind personell und organisatorisch getrennt. Es liegt ein Organigramm vor, aus welchem diese strategisch-operative Trennung hervorgeht.</li> <li>4. Die strategisch-operative Trennung erfüllt folgende Bedingungen:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Der/die Präsident/Präsidentin und die operative Leitung der Einrichtung dürfen nicht verwandtschaftlich (1. oder 2. Grad), persönlich und/oder in enger gemeinsamer Geschäftsbeziehung miteinander verbunden sein;</li> </ol> </li> </ol>

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>A. Themenbereich Grundlagen</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Das oberste Leitungsorgan<sup>1</sup> setzt sich aus mindestens drei gleichberechtigten Personen zusammen, wobei maximal zwei Mitglieder verwandtschaftlich und/oder in enger gemeinsamer Geschäftsbeziehung miteinander verbunden sein dürfen; ist eine solche Beziehung vorliegend, so setzt sich das Organ aus mindestens fünf gleichberechtigten Mitgliedern zusammen;</li> <li>c. Die operative Leitung, deren Stellvertretung und die weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung dürfen kein Stimmrecht im obersten Leitungsorgan haben.</li> <li>5. Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung des obersten Leitungsorgans sind festgehalten, insbesondere dessen Unabhängigkeit (Pflichtenhefte etc.).</li> <li>6. Die Mitglieder des obersten Leitungsorgans sind fachlich geeignet für ihre Aufgabenerfüllung. Im obersten Leitungsorgan ist Fachwissen in den Bereichen Führung und Finanzen sowie Pädagogik gewährleistet.</li> <li>7. Die Mitglieder des obersten Leitungsorgans sind öffentlich bekannt.</li> <li>8. Das oberste Leitungsorgan stellt die interne Aufsicht sicher. Zur internen Aufsicht gehören die folgenden Aufgaben: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Prüfung, ob die Einrichtung die Vorgaben zur Basisqualität erfüllt;</li> <li>b. Bewertung der Ergebnisse der Qualitätsbeurteilung und Entscheid über Schlussfolgerungen;</li> <li>c. Berichterstattung an das Amt für Soziales über die Erfüllung der Basisqualität (in der Regel alle zwei Jahre).</li> </ul> </li> <li>9. Das Beschwerdeverfahren ist geregelt und den Kindern und Jugendlichen und ihren Eltern und/oder der gesetzlichen Vertretung bekannt.</li> <li>10. Es besteht eine von der operativen Leitung unabhängige interne Beschwerdestelle.</li> <li>11. Alle Beteiligten (Kinder und Jugendliche, Eltern, gesetzliche Vertretung, Mitarbeitende, operative Leitung und oberstes Leitungsorgan, evtl. weitere) wissen, wo sie im Konfliktfall Beschwerde einlegen können.</li> </ul>

<sup>1</sup> Als oberstes Leitungsorgan wird jenes Organ einer Trägerschaft (z. B. Verein, Stiftung) bezeichnet, das die Einrichtung nach aussen vertritt und rechtlich die Gesamtverantwortung trägt (z. B. Vorstand, Stiftungsrat).

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>A. Themenbereich Grundlagen</b>		
3	Es bestehen Grundlagen, welche die <b>operative Führung</b> und Organisation beschreiben.	
3a	<b>Aufbau- und Ablauforganisation</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Organisation einer Einrichtung richtet sich nach den Erziehungs- und Integrationsanforderungen und dem Betreuungsbedarf der aufzunehmenden Kinder und Jugendlichen.</li> <li>2. Die Einrichtung verfügt über eine schriftlich festgehaltene Aufbau- und Ablaufstruktur mit klaren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten (Organigramm, Stellenbeschreibungen), sowie über eine geregelte interne Kommunikation.</li> <li>3. Es besteht ein aktuelles und klar formuliertes Organisations- resp. Qualitätshandbuch bzw. -system, das die notwendigen Grundlagen, Konzepte, Regelungen, Vorlagen und Vertragsmuster enthält.</li> <li>4. Der Datenschutz ist nach Massgabe des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG; SR 235.1) gewährleistet.</li> </ol>
3b	<b>Vernetzung</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Einrichtung arbeitet vernetzt und strebt die Zusammenarbeit mit betriebsrelevanten Aussenstellen an.</li> <li>2. Kompetenzen, Zuständigkeiten und Fallführung zwischen den involvierten Stellen sind bei gemeinsamer Fallführung geklärt und dokumentiert.</li> </ol>
3c	<b>Qualitätssicherung und -entwicklung</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Einrichtung gewährleistet die Qualitätssicherung und -entwicklung: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Die Leitung stellt sicher, dass die Qualität der Dienstleistungen und der Einrichtung, sowie der konzeptionellen Grundlagen, regelmässig überprüft wird und nimmt entsprechende Verbesserungen vor;</li> <li>b. Das Qualitätsmanagement (QM) regelt die periodische Beurteilung der erbrachten Dienstleistungen und der Einrichtung (mind. einmal jährlich), verfügt über die dazu notwendigen Instrumente und Regelungen und beschreibt auch das Vorgehen bei festgestellten Mängeln;</li> <li>c. Die Entwicklungen sind in geeigneter Form dokumentiert;</li> <li>d. Die Zufriedenheit bzw. Lebensqualität der Kinder und Jugendlichen ist regelmässig erhoben und die Ergebnisse sowie diesbezügliche Massnahmen sind dokumentiert.</li> </ol> </li> </ol>



Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>A. Themenbereich Grundlagen</b>		
3d	<b>Personalmanagement</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jede/r Mitarbeiter/in hat einen rechtsgültigen Arbeitsvertrag.</li> <li>2. Die Kompetenzen und Verantwortungsbereiche sind dokumentiert und den Mitarbeitenden bekannt (Stellenbeschreibungen).</li> <li>3. Die Mitarbeitenden arbeiten entsprechend den mit ihrer Funktion verbundenen Kompetenzen und Verantwortungsbereichen.</li> <li>4. Form und Häufigkeit der Beurteilungs- und Fördergespräche sind festgehalten.</li> <li>5. Die Mitarbeitenden werden (intern oder extern) regelmässig weitergebildet. Die Aus-, Weiter- und Fortbildung des Personals ist zielgerichtet, zeitgemäss und leitbildbezogen.</li> </ol>
3e	<b>Entschädigungen an Kinder und Jugendliche</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erzieherisch bedingte und integrationsfördernde Arbeitsleistungen von Kindern und Jugendlichen werden angemessen entschädigt. Die Entschädigungen sind transparent.</li> </ol>
4	Es bestehen Grundlagen, welche die <b>Finanzierung</b> beschreiben.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Grundlagen geben Auskunft über: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. die finanzielle Situation (Erfolgsrechnung und Bilanz);</li> <li>b. die prognostizierten finanziellen und betrieblichen Entwicklungen (Budget und 3-Jahres-Finanzplan).</li> </ol> </li> <li>2. Die Grundlagen weisen die finanziell gesicherte Situation der Einrichtung aus.</li> <li>3. Die Einrichtung führt ihren Betrieb wirtschaftlich und nach einer auf betriebswirtschaftlichen Grundsätzen basierenden einheitlichen Rechnungslegung.</li> <li>4. Es ist eine unabhängige Revisionsstelle bestimmt, welche die Jahresrechnung prüft, auch wenn ein Verzicht auf einen Eintrag der Revisionsstelle im Handelsregister (Opting-Out) erfolgt ist.</li> <li>5. Die Kostenbeteiligung der Eltern ist geregelt.</li> </ol>
5	<b>Versicherungsschutz</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Einrichtung verfügt über eine Betriebshaftpflichtversicherung.</li> <li>2. Die Einrichtung gewährleistet eine angemessene Haftpflichtversicherung der Minderjährigen, soweit diese nicht bereits anderweitig versichert sind.</li> </ol>
6	Es bestehen Grundlagen, welche die <b>Leistungen</b> beschreiben.	
6a	<b>Betreuung, Erziehung und Integration</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Grundlagen zur Betreuung, Erziehung und Integration geben Auskunft über die fachliche und methodische Orientierung.</li> <li>2. Das Angebot der Einrichtung richtet sich nach dem spezifischen Betreuungsbedarf der aufzunehmenden Kinder und Jugendlichen und orientiert sich an vereinbarten und dokumen-</li> </ol>

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>A. Themenbereich Grundlagen</b>		
		<p>tierten Aufenthaltszielen. Das Wohlbefinden, die Lebensqualität und die persönliche/berufliche Entwicklung stehen dabei im Zentrum der Betreuungsleistung.</p> <p>3. Die Grundlagen geben Auskunft über die folgenden Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zielgruppen (Alter, Geschlecht, etc.);</li> <li>b. Geschichte der Einrichtung;</li> <li>c. Leistungen in den Bereichen Wohnen und Tagesstruktur (Schule, Lehre, Lehrvorbereitung etc.);</li> <li>d. Aussenbeziehungen;</li> <li>e. Stellenplan differenziert nach Fachbereichen;</li> <li>f. Personaleinsatzplan je Angebot;</li> <li>g. Grundsätze der Entwicklungsplanung;</li> <li>h. Selbstbestimmung und Autonomie der Kinder und Jugendlichen (Rechte und Pflichten) / Förderung der Selbständigkeit der Kinder und Jugendlichen (Rechte und Pflichten);</li> <li>i. Einbezug von Eltern bzw. der gesetzlichen Vertretung;</li> <li>j. Anzahl und Art der verfügbaren Plätze und Standorte;</li> <li>k. Aufnahme- und Austrittsverfahren;</li> <li>l. Internes Übertrittsverfahren;</li> <li>m. Organisation von notwendigen Fahrten (Tagesstruktur);</li> <li>n. Zusammenarbeit und Austausch mit externer Tagesstruktur (Schule, Lehre, Lehrvorbereitung, etc.) und nachbetreuenden Stellen;</li> <li>o. Öffnungszeiten und Betriebstage je Angebot;</li> <li>p. Entwicklungsabsichten bzw. Zukunftsperspektiven;</li> <li>q. Tarifstruktur.</li> </ul>
6b	<b>Tagesstruktur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Für alle Kinder und Jugendlichen besteht ein Tagesstrukturangebot (Schule, Lehre, Lehrvorbereitung, etc.).</li> <li>2. Das interne oder externe Tagesstrukturangebot berücksichtigt die individuellen Förderziele und Entwicklungsmöglichkeiten der Kinder und Jugendlichen.</li> <li>3. Die Zusammenarbeit zwischen Tagesstrukturen und Wohnstrukturen ist geregelt.</li> </ol>
6c	<b>Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es bestehen Grundlagen, welche den Umgang mit individuellen Einschränkungen der Autonomie und freiheitsbeschränkenden Massnahmen beschreiben.</li> <li>2. Die individuellen Einschränkungen der Autonomie und freiheitsbeschränkenden Massnahmen sind vorgängig den Betroffenen sowie den Eltern und/oder der gesetzlichen Vertretung schriftlich eröffnet und der Vollzug ist individuell dokumentiert.</li> </ol>

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>A. Themenbereich Grundlagen</b>		
		<p>tiert.</p> <p>3. Behördliche Anordnungen von freiheitsbeschränkenden Massnahmen (Art. 314b ZGB) sind wie von der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) oder der Jugendanwaltschaft (JugA) angeordnet, umgesetzt und die anordnende Behörde ist nach Abschluss über den Verlauf informiert.</p>
6d	<b>Sicherheit</b>	<p>1. Es besteht ein Dispositiv für aussergewöhnliche Lagen und Vorfälle (z. B. Notfallkonzept und/oder Krisenmanual).</p>
6e	<b>Ernährung</b>	<p>1. Es bestehen Grundlagen, welche den Umgang mit Nahrungsmitteln beschreiben.</p> <p>2. Die Kriterien für das Ernährungsangebot sind festgehalten. Individuelle Bedürfnisse werden angemessen berücksichtigt.</p> <p>3. Das Verpflegungsangebot ist vielseitig und ausgewogen und berücksichtigt dabei Aspekte der Gesundheitsvorsorge, die Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen und gegebenenfalls die Anforderung an ärztlich verordnete Diäten.</p>
6f	<b>Gesundheitsversorgung und Krisenintervention</b>	<p>1. Es bestehen Grundlagen zur Gesundheitsversorgung und Gesundheitsvorsorge (Prävention).</p> <p>2. Die Grundlagen zur Gesundheitsversorgung geben Auskunft über die Detailregelungen sowie das Vorgehen und die personellen Anforderungen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Somatischen, psychosozialen und gesundheitsfördernden Zielen und Massnahmen;</li> <li>b. Apotheke;</li> <li>c. Sicherheit der Medikamentenbewirtschaftung;</li> <li>d. Zusammenarbeit mit Ärzt/innen und Therapeut/innen;</li> <li>e. Zusammenarbeit mit psychiatrischen Versorgern.</li> </ul> <p>3. Die ärztliche Betreuung ist zu jeder Zeit gewährleistet.</p> <p>4. Die Einhaltung der Vorgaben und der ärztlich verordneten Medikation ist dokumentiert und nachweisbar.</p> <p>5. Es besteht ein Notfalldispositiv bei Unfällen und akuten Krankheiten.</p> <p>6. Es besteht eine Risikoanalyse, in der relevante Krisen- und Gefahrensituationen, sowie deren potenzielle Auswirkungen beschrieben und entsprechende Massnahmen zur Risikobewältigung vorgesehen sind. Die Mitarbeitenden sind im Umgang mit Bedrohungssituationen geschult.</p>
6g	<b>Hygiene und Raumpflege</b>	<p>1. Die Einrichtung verfügt über ein Hygienekonzept und einen Reinigungs- und Entsorgungsplan.</p>

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>A. Themenbereich Grundlagen</b>		
		2. Die Infrastruktur insgesamt sowie die Räume der Einrichtung sind sauber, gepflegt und in ordentlichem Zustand.
<b>B. Themenbereich Infrastruktur</b>		
7	<b>Bauten, Ausstattung</b> einschliesslich Einrichtungen sind zweckmässig und kind- und jugendgerecht.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Einrichtung verfügt über Einzel- und/oder Doppelzimmer, Gemeinschaftsräume sowie zeit- und zweckgemässe Nassbereiche. Die Kriterien für ein Einzel- bzw. Doppelzimmer sind transparent.</li> <li>2. Die Kinder und Jugendlichen haben die Möglichkeit ihrem Zimmer eine individuelle Note zu verleihen.</li> <li>3. Angaben über Gebäude sowie Nutzung der Räumlichkeiten liegen vor und entsprechen den konzeptionellen Grundlagen.</li> <li>4. Für Tagesstrukturen vor Ort stehen zusätzliche und den Tätigkeiten angemessene Räume zur Verfügung.</li> </ol>
<b>C. Themenbereich Leitung und Personal</b>		
8	Die <b>Leitung</b> ist persönlich, gesundheitlich und fachlich geeignet für die Führung der Einrichtung.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Leitung bzw. das operative Leitungsgremium verfügt über folgende Ausbildungen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Grundausbildung in den Bereichen Soziale Arbeit, Sozialpädagogik, Pädagogik oder Psychologie (eidgenössisch anerkannter Ausbildungsabschluss, zumindest Niveau HF oder Äquivalenznachweis);</li> <li>b. Fachkompetenzen namentlich in den Bereichen Finanzen, Personal, Infrastruktur, Kommunikation, Recht;</li> <li>c. Sozial- und Führungskompetenz.</li> </ol> </li> <li>2. Wird die Leitung von mehreren Personen wahrgenommen, können die fachliche Zuständigkeit und die entsprechenden Kompetenzen auf diese verteilt sein, wobei die einzelnen Personen, die für die Fachbereiche verantwortlich sind, bezeichnet werden müssen.</li> <li>3. Die Qualifikation und Eignung der Personen des operativen Leitungsgremiums ist nachgewiesen mittels Lebenslauf, Ausbildungsnachweisen, Referenzen, Privat- und Sonderprivatauszug aus dem Schweizer Strafregister sowie einem Nachweis, der die gesundheitliche Eignung bestätigt.</li> <li>4. Eine neue Leitungsperson bestätigt vor ihrer Anstellung schriftlich, dass zurzeit kein gerichtliches oder polizeiliches Untersuchungsverfahren gegen sie läuft resp. gibt Auskunft über den Gegenstand des Verfahrens. Die Leitungsperson verpflichtet sich, im Fall eines gerichtlichen oder polizeilichen Untersu-</li> </ol>

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>C. Themenbereich Leitung und Personal</b>		
		<p>chungsverfahrens, unverzüglich den Arbeitgeber zu informieren.</p> <p>5. Die Stellvertretung ist geregelt. Der/die Stellvertreter/in ist persönlich, gesundheitlich und fachlich für die damit verbundenen Aufgaben geeignet.</p>
9	Das <b>Personal</b> ist persönlich, gesundheitlich und fachlich geeignet für seine Tätigkeiten und entspricht in der Anzahl dem Betreuungsbedarf.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Qualifikation und Eignung der Mitarbeitenden in der Betreuung ist nachgewiesen mittels Lebenslauf, Ausbildungsnachweisen, Referenzen, Privat- und Sonderprivatauszug aus dem Schweizer Strafregister sowie einem Nachweis, der die gesundheitliche Eignung bestätigt.</li> <li>2. Der/die Mitarbeiter/in bestätigt vor seiner/ihrer Anstellung schriftlich, dass zurzeit kein gerichtliches oder polizeiliches Untersuchungsverfahren gegen ihn/sie läuft resp. gibt Auskunft über den Gegenstand des Verfahrens. Der/die Mitarbeiter/in verpflichtet sich, im Fall eines gerichtlichen oder polizeilichen Untersuchungsverfahrens, unverzüglich den Arbeitgeber zu informieren.</li> <li>3. Alle Mitarbeitenden sind in die Fort- und Weiterbildung einbezogen.</li> <li>4. Die Einrichtung verfügt über das nötige Fachpersonal: Mindestens zwei Drittel der Erziehungs- und Betreuungspersonen verfügen über einen eidgenössisch anerkannten Ausbildungsabschluss (mind. Stufe HF) in den Bereichen Sozialpädagogik, Pädagogik, Sozialarbeit, soziokulturelle Animation, Psychologie oder befinden sich in einer genannten Ausbildung. Zur Quote zählt auch die Leitung der Einrichtung. Für verwandte und ausländische Abschlüsse ist eine Äquivalenz zu genannten Qualifikationen zu belegen.</li> <li>5. Die Anstellung von Praktikantinnen und Praktikanten, die im Sinne eines Berufsvorbereitungsjahres oder der beruflichen Orientierung ein Praktikum absolvieren, ist unter den folgenden Bedingungen möglich: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Das Praktikum dauert maximal ein Jahr;</li> <li>b. Das Praktikumsverhältnis ist vertraglich geregelt;</li> <li>c. Die Begleitung der Praktikantinnen und Praktikanten ist gewährleistet;</li> <li>d. Die Aufgaben und Verantwortungsbereiche der Praktikantinnen und Praktikanten sind beschrieben;</li> <li>e. Die Verantwortung zur Sicherstellung der Betreuungsleistungen liegt beim Fach- und Assistenzpersonal.</li> </ol> </li> </ol>

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>D. Themenbereich Kinder und Jugendliche</b>		
10	Die <b>Rechte und Pflichten</b> der Kinder und Jugendlichen sind schriftlich festgehalten.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Rechte und Pflichten der Kinder und Jugendlichen sind in Verträgen und Reglementen festgehalten.</li> <li>2. Es besteht für alle Kinder und Jugendlichen ein Aufenthaltsvertrag mit entsprechenden Fristen zur Auflösung des Vertrages. Es liegt ein Mustervertrag vor.</li> <li>3. Bei Minderjährigkeit werden alle rechtlichen Belange wie z. B. Verträge und Vereinbarungen von den Eltern und/oder der gesetzlichen Vertretung mitunterzeichnet.</li> <li>4. Die Art und Weise der Information an die Kinder und Jugendlichen erfolgt altersgerecht.</li> <li>5. Die Einrichtung informiert die Kinder und Jugendlichen und ihre gesetzliche Vertretung über ihre Rechte und Pflichten schriftlich.</li> <li>6. Die Partizipation der Kinder und Jugendlichen an der Gestaltung ihrer Lebensbereiche ist gewährleistet.</li> <li>7. Die Einrichtung fördert die Kinder und Jugendlichen altersgemäss und ergreift bei Bedarf Massnahmen zum Ausgleich von Defiziten.</li> <li>8. Die Einrichtung unterstützt die Kinder und Jugendlichen hinsichtlich der Integration in die Gesellschaft während bzw. im unmittelbaren Anschluss an den Aufenthalt.</li> <li>9. Der Konsum illegaler Suchtmittel wie z. B. Drogen ist verboten und wird sanktioniert. Der Konsum legaler Suchtmittel wie z. B. Alkohol, Zigaretten oder Medien wird konzeptionell geregelt.</li> </ol>
11	Die <b>seelische, geistige und körperliche Integrität</b> der Kinder und Jugendlichen ist geschützt.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gewalt, Rassismus, Mobbing, sexuelle Übergriffe und Ausbeutung, jegliche Form von Diskriminierung von Kindern und Jugendlichen, sowie Mitarbeitenden werden nicht toleriert. Die Einrichtung ergreift die notwendigen präventiven Massnahmen und legt das Vorgehen und die Dokumentationsform bei Übergriffen oder entsprechendem Verdacht fest.</li> <li>2. Die Einrichtung setzt sich regelmässig mit den Haltungen und Anforderungen an einen respektvollen Umgang mit Kindern und Jugendlichen mit jeglicher Form von Verhaltensmustern auseinander und installiert konkrete Massnahmen.</li> <li>3. Die Mitarbeitenden werden in respektbezogenen und missbrauchsverhindernden Arbeitsweisen regelmässig geschult.</li> <li>4. Die Kinder und Jugendlichen werden bei Meldungen von Übergriffen in jedem Fall ernst genommen.</li> </ol>

Nr.	Qualitätsstandards Wann hat die Leistung Qualität?	Qualitätsindikatoren Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>D. Themenbereich Kinder und Jugendliche</b>		
12	Das <b>Recht auf Selbstbestimmung sowie die Privat- und Intimsphäre</b> der Kinder und Jugendlichen sind gewahrt.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autonomieentwicklungen und Selbstbestimmung der Kinder und Jugendlichen werden dem Entwicklungsstand entsprechend unterstützt und gefördert sowie periodisch reflektiert.</li> <li>2. Es ist definiert, in welchen Bereichen die Kinder und Jugendlichen auf welche Weise mitwirken und mitbestimmen.</li> <li>3. Die Kinder und Jugendlichen werden in ihrer Selbstachtung unterstützt. Dies gilt insbesondere bei geschlechtsspezifischen Themen und Fragen (z. B. Sexualität, Aufklärung, Körperhygiene). Massnahmen zur Förderung der Selbstachtung sind beschrieben und installiert.</li> <li>4. Die Kinder und Jugendlichen verfügen über einen altersgerechten monatlichen Geldbetrag für persönliche Auslagen. Dies gilt insbesondere für Jugendliche, welche einen persönlichen Lohn erwirtschaften.</li> <li>5. Die Einrichtung hat eine klare, offen kommunizierte Haltung zu Fragen der Sexualität. Partnerschaft und Sexualität werden mit den Kindern und Jugendlichen altersgerecht thematisiert. Erforderliche Hilfestellungen bei Fragen und Problemen werden angeboten.</li> </ol>
13	Die <b>Aufnahme-, Übertritts- und Austrittsverfahren</b> sind transparent und nachvollziehbar geregelt.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es besteht ein klarer Kriterienkatalog für die Aufnahme und den Ausschluss. Die Kinder und Jugendlichen und ihre gesetzliche Vertretung, wie auch die zuweisenden Stellen, sind darüber informiert.</li> <li>2. Das Aufnahme- und Austrittsverfahren sowie das interne Übertrittsverfahren sind beschrieben.</li> <li>3. Die Kinder und Jugendlichen werden befähigt sich an der Planung und Durchführung des Austrittsprozesses zu beteiligen.</li> <li>4. Die Aufnahme von und der Umgang mit Kindern und minderjährigen Jugendlichen ist geregelt und die Eltern oder die gesetzliche Vertretung miteinbezogen.</li> <li>5. Die Aufenthaltsdauer ist geregelt.</li> <li>6. Die Verpflichtung, vor dem Austritt eine geeignete Anschlusslösung vorzuschlagen, wird wahrgenommen.</li> </ol>
14	Es wird mit den Kindern und Jugendlichen zielorientiert gearbeitet und die <b>Zielorientierung</b> ist nachvollziehbar dokumentiert.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Einrichtung berücksichtigt bei der zielorientierten Planung die Ressourcen, Möglichkeiten und Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen bezogen auf Betreuung, Erziehung und Integration im Hinblick auf die Aufenthaltsziele. Die Kinder und Jugendlichen beteiligen sich an der Entwicklung des individuellen Betreuungsplans. Das Ausmass der Partizipation entspricht dem Entwicklungsstand der Kinder und Jugendlichen.</li> </ol>

Nr.	Qualitätsstandards	Qualitätsindikatoren
	Wann hat die Leistung Qualität?	Woran erkennt man, dass der Qualitätsstandard erfüllt ist?
<b>D. Themenbereich Kinder und Jugendliche</b>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Es besteht eine individuelle Entwicklungsplanung mit individuellen Zielen und dazugehörenden Massnahmen, die umgesetzt und regelmässig überprüft werden. Die Überprüfungsperiode ist festgelegt.</li> <li>3. Die Ziele, Massnahmen und Überprüfung sind nachvollziehbar dokumentiert.</li> <li>4. Korrekturen in der Dokumentation sind nicht möglich, bzw. wenn sie dringlich sind, nachvollziehbar dargestellt.</li> <li>5. Die Dokumentation ist aktuell und enthält alle notwendigen Elemente.</li> <li>6. Die Dokumentation kann jederzeit von der behördlichen Aufsicht eingesehen resp. Teile davon diesem/dieser zur Einsicht zugestellt werden.</li> </ol>
15	Die <b>Eltern und/oder gesetzliche Vertretung</b> sind einbezogen und ihre Interessen ausreichend berücksichtigt.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Eltern, die gesetzliche Vertretung und die zuweisenden Stellen wissen, wer ihre Ansprechpersonen sind.</li> <li>2. Die Eltern und die gesetzliche Vertretung sind über ihre Rechte und Pflichten informiert.</li> <li>3. Nehmen die Eltern nicht gleichzeitig die gesetzliche Vertretung wahr, so sind deren Rechte und Pflichten gesondert geregelt, dabei werden bestehende Kinderschutzmassnahmen (z. B. Beschränkung der elterlichen Sorge) berücksichtigt.</li> <li>4. Es besteht eine Grundlage zum Einbezug der Eltern und/oder der gesetzlichen Vertretung. Diese berücksichtigt zumindest das Alter der Kinder und Jugendlichen, das Verhältnis der Eltern zum Kind/Jugendlichen, die Wünsche der Kinder und Jugendlichen und Absprachen mit zuweisenden Stellen/gesetzlicher Vertretung.</li> <li>5. Die Einrichtung steht im Austausch mit den Eltern und/oder der gesetzlichen Vertretung und informiert sie regelmässig über personelle, strukturelle und konzeptionelle Veränderungen der Einrichtung.</li> <li>6. Bei Minderjährigkeit werden für alle rechtlich relevanten Entscheidungen die Eltern bzw. die gesetzliche Vertretung konsultiert.</li> </ol>

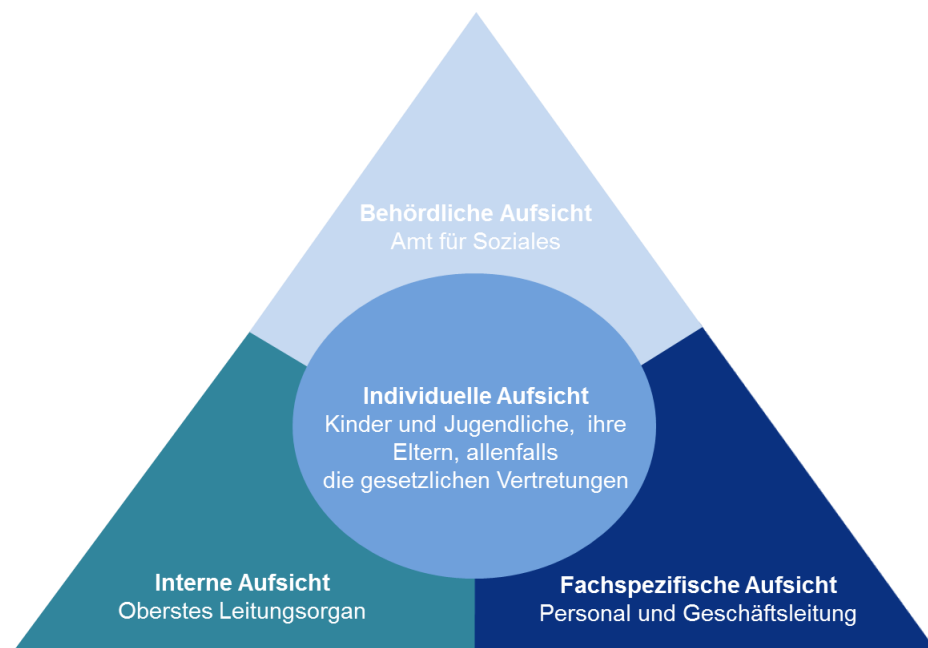


## 4 Aufgaben bei der Qualitätsprüfung im Überblick

Die Prüfung, ob und wie die Betreuungs- und Lebensqualität der Kinder und Jugendlichen 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 Kindern und Jugendlichen zu gewährleisten. Aufgabe der Verantwortlichen der verschiedenen Aufsichtsebenen ist es, sich für die Lebensqualität in stationären Einrichtungen für Kinder und Jugendliche einzusetzen, allfällige Mängel zu erkennen und, wenn nötig, unverzüglich zu handeln. Die Einrichtungen 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 es, den Verantwortlichen in den Einrichtungen sowie im Amt für Soziales, in der Situation angemessene Entscheide zu treffen.

Mit zunehmender Nähe zu den Kindern und Jugendlichen steigen die Verantwortung, aber auch die Möglichkeiten, konkrete, griffige Massnahmen zu Gunsten einer guten Betreuungsqualität umzusetzen. Die behördliche Aufsicht wirkt übergeordnet und handelt in der Regel indirekt. Sie nimmt den Verantwortlichen in den Einrichtungen 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 Einrichtungen. Bei gravierenden Mängeln muss das Amt für Soziales als einschneidendste Massnahme die Betriebsbewilligung entziehen oder, wenn Gefahr im Verzug ist, die verzögerungsfreie Schliessung der Einrichtung anordnen. Dennoch verbleibt auch dann die Umsetzung in der Verantwortung der Einrichtung.

### 4.1 Die Verantwortungs- bzw. Aufsichtsebenen



#### **4.1.1 Individuelle Aufsicht: Kinder und Jugendliche; allenfalls die gesetzlichen Vertretungen**

Kinder und Jugendliche nehmen soweit möglich ihre Rechte und Pflichten selbstständig wahr.

Die Eltern oder die gesetzlichen Vertretungen eines Kindes oder Jugendlichen wahren dessen Rechte und stellen den Schutz in der gewählten Einrichtung sicher. Bevor Kinder und Jugendliche in eine Einrichtung eintreten, klären die Eltern oder die gesetzlichen Vertretungen die Eignung der Einrichtung ab. Eine umfassende und transparente Darstellung der Leistungen der stationären Einrichtung für Kinder und Jugendliche ist dafür notwendig. Auf dieser Basis kann geklärt werden, ob das Leistungsangebot den individuellen Bedürfnissen von Kindern und Jugendlichen im Grundsatz entspricht.

#### **4.1.2 Fachspezifische Aufsicht: Personal und Leitung**

Die Leitung der Einrichtung 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 Betreuungsqualität sowie das Wohlergehen der Kinder und Jugendlichen sicher und setzt sich für eine angemessene Mitwirkung der Kinder und Jugendlichen ein. Die Umsetzung erfolgt durch die Mitarbeitenden. Diese unterstützen zudem die Leitungspersonen in der Reflexion und der Überprüfung der Ziele. Sie erkennen aus ihrer Optik sowohl Chancen als auch Probleme in der Betreuung und

der Umsetzung der Ziele in der alltäglichen Betreuungsarbeit.

Die Leitung ist verantwortlich für das frühzeitige Erkennen des Handlungsbedarfs innerhalb der Einrichtung und für dessen Bearbeitung. Sie informiert das oberste Leitungsorgan im Rahmen eines einrichtungsinternen Verfahrens über Ergebnisse, Fortschritte und Problemstellungen der Betreuungsleistung im Allgemeinen sowie über besondere Vorkommnisse.

Die Leitung erstattet, in Absprache mit dem obersten Leitungsorgan, dem Amt für Soziales Bericht über Problemstellungen im Allgemeinen und über besondere Vorkommnisse.

#### **4.1.3 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 Einrichtung und der vereinbarten Ziele. Es trägt die Gesamtverantwortung und sorgt für das Funktionieren der Einrichtung, insbesondere für die Umsetzung und Überprüfung der kantonalen Qualitätsstandards und der eigenen Qualitätsbestimmungen. Das oberste Leitungsorgan kontrolliert die Leitung bezüglich betreuereischer, struktureller, betrieblicher, personeller und finanzieller Belange. Es erstattet dem Amt für Soziales Bericht über die periodische Selbstbewertung aller Qualitätskriterien, Problemstellungen im Allgemeinen und über besondere Vorkommnisse, welche nicht bereits von der Leitung gemeldet worden sind.

#### 4.1.4 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 Einrichtung organisiert und nach welchen Grundsätzen sie das Wohlergehen der Kinder und Jugendlichen gewährleistet. Diese Überprüfung geschieht auf Basis der Selbst- und Fremdevaluation der Einrichtung, aufgrund von Gesprächen und angemeldeten Aufsichtsbesuchen sowie unangemeldeten Kontrollbesuchen.

#### 4.2 Grundsätze beim Zusammenwirken der Aufsichtsebenen

Die verschiedenen Funktionen der Aufsicht sind abhängig voneinander bzw. stützen sich aufeinander ab. Die verschiedenen Ebenen zeigen auch auf, dass unterschiedliche Perspektiven auf dieselbe Fragestellung bestehen. Aus den verschiedenen Perspektiven und Aufgaben ergeben sich auch 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 Einrichtungen 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 Kinder und Jugendlichen geprägt ist.
- Die Zusammenarbeit zwischen dem Amt für Soziales und der strategischen und operativen Führung der Einrichtung 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 den Leistungserbringenden transparent.
- Die Kriterien und Ergebnisse der Beurteilung werden gegenüber den Einrichtungen nachvollziehbar erläutert, sind entwicklungsorientiert formuliert und dienen der Qualitätsentwicklung in der Einrichtung.
- Das Amt für Soziales handelt bei der Ausübung seiner Aufsichtspflicht nötigenfalls hoheitlich.

## 5 Das Betriebsbewilligungsverfahren

### 5.1 Betriebsbewilligung als präventiv behördliche Aufsicht

Im Bewilligungsverfahren prüft das Amt für Soziales das Vorhaben, eine stationäre Einrichtung für Kinder und Jugendliche zu betreiben, bevor der Betrieb aufgenommen wird. Es prüft also 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. Die Aufsicht setzt nicht erst während des laufenden Betriebs ein (begleitende Aufsicht), sondern bereits im Vorfeld. Mit der Betriebsbewilligung wird einer Trägerschaft die Berechtigung erteilt, in ihrer Einrichtung eine bestimmte Anzahl von Kindern und Jugendlichen dauerhaft oder vorübergehend stationär aufzunehmen und zu betreuen.

### 5.2 Voraussetzungen für eine Betriebsbewilligung

Die Voraussetzungen zur Erteilung einer Betriebsbewilligung ergeben sich hauptsächlich aus Art. 15 PAVO, aber auch aus den vorliegenden Qualitätsstandards (vgl. Kapitel 2) sowie aus den Rahmenrichtlinien zu den Qualitätsanforderungen der Vereinbarungskonferenz der IVSE. Danach ist zur Erteilung einer Betriebsbewilligung zur stationären Betreuung von Minderjährigen erforderlich, dass:

- a) ein Leitbild über Werte und Haltung der Einrichtung vorliegt;
- b) die Einrichtung über konzeptionelle Grundlagen verfügt, welches auf die Sicherstellung des Wohls der Kinder und Jugendlichen ausgerichtet ist und die Mitwirkungsrechte gewährleistet sind, sowie die Qualitätssicherung und -entwicklung unterstützt;
- c) Leitung und Personal persönlich, gesundheitlich und fachlich geeignet sind;
- d) die Zahl der Mitarbeitenden für die zu betreuenden Minderjährigen genügend ist;
- e) eine gesunde und abwechslungsreiche Ernährung gewährleistet ist;
- f) die Räumlichkeiten und deren Ausstattung zweckmässig sind und den Bedürfnissen der Kinder und Jugendlichen entsprechen;
- g) die Anforderungen des Brandschutzes durch die Gebäudeassekuranz Appenzell Ausserrhoden bestätigt werden;
- h) der Betrieb wirtschaftlich gesichert erscheint;
- i) eine Betriebshaftpflichtversicherung sowie angemessene Haftpflichtversicherung der Minderjährigen gewährleistet ist, soweit diese nicht bereits anderweitig versichert sind;
- j) die interne Aufsicht sichergestellt ist.

Die Qualitätsstandards gemäss Kapitel 3 dieser Richtlinien sind – soweit sie vor der Betriebsaufnahme erfüllt sein können – massgebend, um die Bewilligungsvoraussetzungen darzulegen. Dies ist Aufgabe der Trägerschaft, die eine stationäre Einrichtung für Kinder und Jugendliche betreiben will. Aufgabe des Amtes für Soziales ist es, dies zu überprüfen. Die aufgeführten Kriterien geben Anhaltspunkte darüber, ob die jeweilige Voraussetzung erfüllt ist.

### 5.3 Einzureichende Unterlagen

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

- a) Statuten oder Stiftungsurkunde der Trägerschaft sowie Auszug aus dem Handelsregister;
- b) Leitbild;
- c) Konzeptionelle Grundlagen, welche die Einhaltung der Basisqualität sicherstellen;
- d) Geplantes Platzangebot;
- e) Muster des Aufenthaltsvertrags, der die Rechte und Pflichten der betreuten Kinder und Jugendlichen festhält;
- f) Personalien der Mitglieder des obersten Leitungsorgans;
- g) Angaben über die interne Organisation sowie Personalien und Qualifikation der Leitung, insbesondere Lebenslauf, Ausbildungsnachweise sowie Privat- und Sonderprivatauszug aus dem Schweizerischen Strafregister sowie einem Nachweis, der die gesundheitliche Eignung bestätigt;
- h) Stellenplan, Musterarbeitsvertrag, Name und Qualifikation der Mitarbeitenden;
- i) Angaben über das Gebäude, insbesondere Ausstattung und Verwendung der Räumlichkeiten;
- j) Bestätigung der Gebäudeassekuranz Appenzell Ausserrhoden über die Erfüllung der Anforderungen des Brandschutzes;
- k) Nachweis über Massnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung;
- l) Angaben über die interne Aufsicht und deren Unabhängigkeit sowie fachliche Eignung;
- m) Voranschlag und Finanzplan für die nächsten drei Jahre;
- n) Nachweis über eine Betriebshaftpflichtversicherung sowie angemessene Haftpflichtversicherung der Minderjährigen, soweit diese nicht bereits anderweitig versichert sind;
- o) 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.

## 6 Aufgaben der Einrichtung

### 6.1 Kurz und knapp

Die Leitung (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 Qualitätsstandards und -indikatoren gemäss Kapitel 3 dieser Richtlinien zuhänden des Amtes für Soziales durch. Die Leitung informiert, in Absprache mit dem obersten Leitungsorgan, das Amt für Soziales über meldepflichtige Veränderungen sowie besondere Vorkommnisse.

### 6.2 Qualitätsmanagement

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

Qualitätsmanagement (nachfolgend QM) bedeutet die Implementierung der Qualitätsbelange in die Managementprozesse einer Einrichtung. 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 Einrichtung im folgenden Regelkreis:

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

Es steht der Einrichtung frei, ihr Qualitätsmanagementsystem (nachfolgend QMS) zu bestimmen.

Die Einrichtung muss jedoch die Qualitätsstandards und -indikatoren gemäss Kapitel 3 dieser Richtlinien in ein QM-System implementieren. Zudem sind die nachfolgenden Aufgaben in das QM-System zu übertragen: periodische Selbstbewertung, Meldung besonderer Vorkommnisse sowie Meldung von bewilligungsrelevanten Veränderungen.

### 6.3 Periodische Selbstbewertung und Berichterstattung

Zur Überprüfung und Sicherstellung der Basisqualität ist eine periodische Selbstbewertung aller Qualitätskriterien und eine Berichterstattung an das Amt für Soziales erforderlich (in der Regel alle zwei Jahre). In einem durch die Einrichtung bestimmten Verfahren beurteilt sie, ob die Qualitätsstandards und -indikatoren gemäss Kapitel 3 erfüllt, teilweise erfüllt oder nicht erfüllt sind. Wenn der Standard nicht vollständig erfüllt wird, ist im Bericht an das Amt für Soziales anzumerken, ob und wenn ja, welche Massnahmen zur Herstellung des Soll-Zustands eingeleitet worden sind.

Die periodische Selbstbewertung und Berichterstattung dient einer systematischen Qualitätssicherung und -weiterentwicklung. Gegenüber dem Amt für Soziales als staatliche Aufsichtsbehörde erbringen das oberste Leitungsorgan und die operative Leitung den Nachweis über die Qualitätssicherungsprozesse und die Einhaltung der kantonalen Anforderungen. Mit der Selbstbewertung bestätigen das interne Aufsichtsorgan und die operative Leitung somit neben der Erfüllung der Betriebsbewilligungsvoraussetzungen auch, dass sie die Überprüfung vorgenommen haben. Ein entsprechendes Formular wird durch das Amt für Soziales zur Verfügung gestellt. Die Terminvorgabe erfolgt durch das Amt für Soziales.

#### **6.4 Meldung von Veränderungen**

Zusätzlich zur periodischen Berichterstattung an das Amt für Soziales meldet die Trägerschaft dem Amt für Soziales laufend und unaufgefordert bewilligungsrelevante Veränderungen (siehe Kapitel 4). Dies ist notwendig, da diese Änderungen die Betriebsbewilligung tangieren und aus rechtlichen Gründen eine Anpassung zu prüfen ist.

#### **6.5 Meldung besonderer Vorkommnisse**

Auch grösstmögliche Sorgfalt bei der Qualitätssicherung vermag nicht gänzlich zu verhindern, dass sich in stationären Einrichtungen für Kinder und Jugendliche besondere Vorkommnisse zutragen. Besondere Vorkommnisse sind Ereignisse, die eine ausserordentliche Situation in der Einrichtung darstellen und mögliche negative Auswirkungen auf die Kinder und Jugendlichen oder den Betrieb haben können. Dazu gehören etwa Suizide, Brände, ansteckende Krankheiten, sexuelle Übergriffe, Freistellungen von Personal oder sofortige Auflösungen von Betreuungsverhältnissen. Wer welche Kompetenzen in der Einrichtung hat und wie besondere Ereignisse bearbeitet werden, sind in den konzeptionellen Grundlagen geregelt. Allerdings gibt es auch Vorkommnisse, auf die sich eine Einrichtung 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 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 die Angehörigen und die gesetzliche Vertretung informiert worden?

## 7 Aufgaben des Amtes für Soziales

### 7.1 Kurz und knapp

Das Amt für Soziales prüft periodisch, ob die Bewilligungsvoraussetzungen bzw. die Qualitätsstandards und -indikatoren gemäss Kapitel 3 dieser Richtlinien erfüllt sind und die damit verbundenen Auflagen und Bedingungen eingehalten werden (behördliche Aufsicht). Die Selbstbewertung der Einrichtung ist die 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 auch hier in einem kurzen Bericht festgehalten. Falls notwendig wird vereinbart oder verfügt, welche Mängel behoben werden sollen. Zudem informiert das Amt für Soziales die betroffenen Personen und deren gesetzliche Vertretungen, wenn das Wohl und der Schutz der Betroffenen gefährdet erscheinen.

### 7.2 Besondere Vorkommnisse

Das Amt für Soziales begleitet und berät die Verantwortlichen in den Einrichtungen bei besonderen Vorkommnissen. Zudem können weitere Absprachen erfolgen (z. B. Medienarbeit). Das Amt für Soziales hat in seiner Aufsichtsfunktion zu beurteilen, ob und wie die strategische und die operative Führung der Einrichtung das Ereignis 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?
- Ist möglicherweise ein Straftatbestand erfüllt?

### 7.3 Aufsichtsrechtliche Hinweise

Das Amt für Soziales hat alle Informationen, die auf negative Auswirkungen für die Kinder und Jugendlichen in stationären Einrichtungen 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 pflichtgemäsem Ermessen, ob es tätig werden muss und ob Massnahmen 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 Leitung zur schriftlichen Stellungnahme eingeladen oder persönlich befragt. Dabei können der Aufsichtsbehörde folgende Fragestellungen Aufschluss über die Ereignisse geben:

- Wie hat sich der geschilderte Vorfall aus Sicht der Einrichtung zugetragen?
- Wie wurde das Vorkommnis in der Einrichtung aufgearbeitet?
- Welche Massnahmen wurden im dargelegten Fall ergriffen?
- Welche generellen Schlussfolgerungen bezüglich Betreuung 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 der Kinder und Jugendlichen gefährdet oder bestehen Mängel in der Betriebsführung, werden entsprechende Massnahmen vereinbart oder angeordnet bzw. die Behebung der Mängel verfügt.



Im Unterschied zu den ordentlichen Rechtsmitteln ist die Aufsichtsbeschwerde nach Art. 43 des Gesetzes über die Verwaltungsrechtspflege (VRPG; bGS 143.1) ein blosser Rechtsbehelf. Die Aufsichtsbeschwerde soll die Aufsichtsbehörde anhalten, in Ausübung ihrer Aufsichtsrechte und -pflichten zu prüfen, ob ein behördliches Einschreiten gegen eine unterstellte Behörde oder Private, die unter einer staatlichen Aufsicht stehen, angezeigt erscheint. Die anzeigende Person hat dabei keine Parteirechte, kann aber verlangen, dass ihr Auskunft über die Erledigung der Anzeige gegeben wird (Art. 43 Abs. 2 VRPG).

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.

#### **7.4 Angemeldete Aufsichtsbesuche**

Das Amt für Soziales führt wenigstens alle zwei 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 also aufgrund der Qualitätsstandards und -indikatoren gemäss Kapitel 3 dieser Richtlinien überprüft. Das Amt für Soziales kann bei der Leitung die Selbstbewertung sowie Konzepte und weitere Dokumente im Voraus anfordern. Je Aufsichtsbesuch können Schwerpunktthemen und die dazu zu überprüfenden Bereiche definiert werden.

Das Amt für Soziales informiert die Einrichtung frühzeitig darüber und stellt ihr vorgängig den detaillierten Ablaufplan des Aufsichtsbesuchs zu. Der Aufsichtsbesuch kann beispielsweise eine Aktenanalyse, Interviews und eine Besichtigung der Einrichtung umfassen. In der Regel gehören Gespräche mit Kindern und Jugendlichen und/oder Mitarbeitenden dazu. Der Aufsichtsbesuch dauert in der Regel zwischen einem halben bis zu einem ganzen Tag. Das Amt für Soziales gibt am Ende des Besuchs eine erste mündliche Rückmeldung an die operative Leitung. Es stellt der Leitung und der Trägerschaft in der Folge den Ergebnisbericht mit Empfehlungen zum Entwicklungsbedarf sowie mit allfälligen umzusetzenden Massnahmen schriftlich zu. Dieser Ergebnisbericht dient der Einrichtung 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 Leitung in der Regel im Gespräch erläutert, danach das rechtliche Gehör gewährt und anschliessend die Verfügung mit Rechtsmittelbelehrung eröffnet.

#### **7.5 Unangemeldete Kontrollbesuche**

Ein unangemeldeter Kontrollbesuch erfolgt, wenn aufgrund eines aufsichtsrechtlichen Hinweises eine Gefährdung des Wohls der Kinder und Jugendlichen möglich erscheint. Das Amt für Soziales kontrolliert unangemeldet vor Ort, wenn die aufgeworfenen Fragen nicht anders geprüft werden können. Die Instrumente beim Besuch (Besichtigung der Einrichtung, 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 Einrichtung ebenfalls 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 operativen Leitung in der Regel im Gespräch erläutert, danach das rechtliche Gehör gewährt und anschliessend die Verfügung mit Rechtsmittelbelehrung eröffnet.

## **7.6 Anzeigerecht und Anzeigepflicht bei strafrechtlichen Verfahren**

Auch grösstmögliche Sorgfalt bei der Qualitätssicherung vermag nicht gänzlich zu verhindern, dass sich in Einrichtungen Vorfälle mit strafrechtlicher Relevanz zutragen können. Dann liegt die Untersuchung 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 (Offizialdelikte), ist es gemäss Art. 79 Abs. 1 Justizgesetz (bGS 145.31) zur Anzeige an die Staatsanwaltschaft stets berechtigt. Bei der Prüfung, ob Anzeige erstattet werden soll, hat das Amt für Soziales die Opferinteressen besonderes zu berücksichtigen.

Bei schwerwiegenden Straftaten statuiert das Justizgesetz nicht ein Anzeigerecht, sondern eine Anzeigepflicht (vgl. Art. 79 Abs. 2 Justizgesetz). Dann besteht grundsätzlich kein Ermessenspiel-

raum mehr. Das Amt für Soziales und seine Mitarbeitenden sind zur Anzeige verpflichtet.

Sobald durch die Aufsichtsbehörde der Staatsanwaltschaft das Vorkommnis 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.

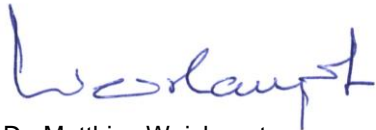
Das aufsichtsrechtliche Verfahren ist für das Amt für Soziales aufgrund der Zuständigkeit der Strafverfolgungsbehörden nicht abgeschlossen, sondern läuft parallel zum Strafverfahren so lange weiter, bis die aufsichtsrechtlichen Fragen geklärt sind, auch im Hinblick auf die Verhinderung solcher Fälle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

## 8 Vollzugsbeginn

Diese Richtlinien treten am 1. Januar 2018 in Kraft.

Departement Gesundheit und Soziales

Der Vorsteher:



Dr. Matthias Weishaupt  
Regierungsrat