



Verfahren bei Rückfragen oder Unklarheiten

Die Umsetzung der Qualitätsprüfung orientiert sich an denen im Jahr 2011 verabschiedeten Grundsätzen der SODK Ost+ zur Qualitätspolitik und den aktuellen Präzisierungen und Weiterentwicklungen der Richtlinien. Die Qualitätsaudits sollen die Einrichtungen bei der Qualitätsentwicklung unterstützen. Im Vordergrund stehen das Verstehen der Prozesse und der Schnittstellen sowie die Übereinstimmung mit den Qualitäts-Richtlinien und deren konkrete Umsetzung in der Praxis. Das Auditteam prüft mit einer wohlwollend-hinterfragenden Haltung. Aufbauend auf dieser Haltung wird der Optimierungsbedarf anhand der Schwachstellensystematik festgehalten.

1. Systematik der Schwachstellen

Die Rückmeldungen in den Audits und dem Auditbericht setzen sich aus einem dreistufigen Modell wie folgt zusammen:

Höchste Stufe: Kritische Abweichung

Mittlere Stufe: Abweichung

Unterste Stufe: Hinweise

Hinweise: Die Nichtbeachtung eines wesentlichen Hinweises oder wenn die Nichtumsetzung nicht nachvollziehbar und nicht mit den Richtlinien vereinbar sind, kann dies je nach Gewichtung der Schwachstelle zu einem erneuten Hinweis oder zu einer Abweichung führen.

Abweichung: Die Nichtbeachtung einer Abweichung kann zu einer Kritischen Abweichung, bzw. bei der Nichtbeachtung von Teilaspekten zu einer erneuten Abweichung oder zu Hinweisen führen.

Kritische Abweichung: Die Nichtbeachtung einer Kritischen Abweichung kann zu einer Auflage in der Betriebsbewilligung, bzw. bei der Nichtbeachtung von Teilaspekten zu einer erneuten (kritischen) Abweichung oder zu Hinweisen führen.

2. Verfahren zur inhaltlichen Klärung (nicht-formelles Verfahren)

Klärungsverfahren während dem Auditprozess

Während dem Audit wird je nach Gewichtung des Themas der Optimierungsbedarf direkt in den einzelnen Sequenzen im Austausch mit den Beteiligten besprochen.

In der Schlusssequenz werden die festgestellten (kritische) Abweichungen erläutert und können Fragestellungen gemeinsam besprochen werden. Die (kritischen) Abweichungen werden anschliessend innerhalb von 5 Arbeitstagen der Einrichtung zugestellt. Die Rückmeldungen zu den festgestellten Hinweisen werden punktuell in der Schlusssequenz aufgegriffen und anschliessend gesamthaft im Auditbericht festgehalten.

Bei inhaltlichen Fragen, Missverständnissen oder Richtigstellungen zu Abweichungsmeldungen oder dem Auditbericht können sich die Einrichtungen in erster Linie an das bestehende Auditteam des kantonalen Sozialamtes wenden.

Weiterführendes Verfahren zur inhaltlichen Klärung

Liegt für eine Einrichtung weiterhin ein Klärungsbedarf betreffend die Vorbereitung, Durchführung und Bewertung im Qualitätsaudit vor, besteht innerhalb des Kantonalen Sozialamtes ein mehrstufiges Vorgehen, welches die folgenden Klärungsstufen beinhaltet:

1. Leitung Fach- und Qualitätsfragen (sofern nicht das Audit durchgeführt)
2. Abteilungsleitung
3. Amtsleitung

Zur Klärung stehen die folgenden Vorgehensweisen zur Verfügung:

- Neueinschätzung durch das Auditteam
- Wechsel des Auditteams (veränderte Zusammensetzung)
- Externe Expertise

Das Kantonale Sozialamt hat hinsichtlich der Vergabe von externen Expertisen Zusammenarbeitsvereinbarungen mit mehreren Kompetenzzentren schweizerischer Hochschulen abgeschlossen:

- Interkantonale Hochschule für Heilpädagogik (HfH), Bereich Dienstleistungen,
- Berner Fachhochschule (BFH), Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement,
- Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW), Hochschule für Soziale Arbeit, Institut Integration und Partizipation,
- Hochschule Luzern – Soziale Arbeit (HSLU), Institut für Sozialpädagogik und Bildung

Der Auftrag für eine externe Expertise wird möglichst im Einvernehmen mit der Einrichtung durch das Kantonale Sozialamt vergeben. Dieses trägt die Kosten des Verfahrens.

Themenfelder für diese Expertisen sind unter anderem:

- Führung, Organisation und Ablauf- sowie Aufbauorganisation
- Fachliche Betreuung, Begleitung und Pflege
- Qualitätsmanagementsystem sowie dessen Sicherung und Entwicklung
- Gewichtung der Schwachstellen (Abweichungssystematik)

Zudem können bei rechtlichen, baulichen, medizinischen, personellen Fragen weitere Fachstellen, wie Heilmittelkontrolle, juristische Expertisen, KESB, Feuerpolizei, Hochbauamt, etc. einbezogen werden.

3. Formelles Verfahren

Die Nichtbeachtung einer kritischen Abweichung kann zu einer Auflage in der Betriebsbewilligung führen. Auflagen in der Betriebsbewilligung können im ordentlichen Rekursverfahren angefochten werden.