

# Qualitätskriterien CLASS

## Checkliste vom 30. Juni 2016 der Koordinationsstelle für soziale Institutionen

Das Audit wurde für die folgende Norm(en) durchgeführt:

- ISO 9001:2008   
  ISO 9001:2015   
  ISO 14001   
  ISO 45001  
 andere (zu präzisieren):

1. Leitung						
NR.	Qualitätsstandards CLASS	Qualitätskriterium	Mögliche Indikatoren	Erfüllt		Bemerkungen
				Ja	nein	
1.1	Rechtsform und Organisation	Die Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sind dokumentiert und zwischen den unterschiedlichen Organen von Trägerschaft und Direktion aufgeteilt.	Es bestehen ein Organisations- oder Vereinsreglement, eine Geschäftsordnung und ein aktuelles Betriebskonzept.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Statuten oder Stiftungsurkunde sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die strategisch-operative Trennung ist personell und organisatorisch gewährleistet und ein entsprechendes Organigramm liegt vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die Gewaltentrennung gemäss kantonaler Richtlinie ist eingehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2	Rechtsgrundlagen	1.2.1 Die Rechtsgrundlagen (Gesetze, Richtlinien, Reglemente, etc.), welche die Tätigkeit regeln, sind von der Direktion und den Mitarbeitenden eingehalten und dem Personal zugänglich gemacht.	Es besteht ein aktualisiertes Verzeichnis der relevanten Gesetze, Richtlinien, Reglemente, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Es existiert eine Regelung der Verantwortlichkeiten für die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		1.2.2 Das Datenschutzkonzept regelt den Zugriff auf die persönlichen Daten der Leistungsempfänger/innen durch Drittpersonen, die Zugriffsrechte und –genehmigung auf die Daten und die Datensicherheit.	Das Datenschutzkonzept regelt die Schweigepflicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Das Datenschutzkonzept regelt die Entbindung der Schweigepflicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Das Datenschutzkonzept regelt die Einsichts-, Ablage- und Zugriffsrechte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1.3	Leitbild	Das Leitbild beschreibt den Auftrag, das Zielpublikum, die Zielsetzung, das Leistungsangebot, die Werte und Haltungen gegenüber den Leistungsempfänger/innen, Mitarbeitenden und der Gesellschaft und das der Betreuung zugrundeliegende Referenzmodell.	Das Leitbild ist vorhanden und beinhaltet die geforderten qualitativen Merkmale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Leistungsempfänger/innen und/oder deren rechtlichen Vertretungen kennen und verstehen die relevanten Informationen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Das Leitbild ist datiert und seine Überprüfung terminiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.4	Betreuungskonzept	Das Konzept beschreibt die operationelle Ebene und definiert wie die Leitlinien in der Praxis konkret umgesetzt werden, ist grundrechtskonform aufgebaut und beschreibt die Referenzmodelle, welche den aktuellen Stand der sozialpädagogischen und medizinischen Kenntnisse einbezieht.	Das Betreuungskonzept wurde aus dem Leitbild abgeleitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Das Betreuungskonzept wurde in den vergangenen drei Jahren auf seine Aktualität hin überprüft und bezieht den aktuellen Stand der sozialpädagogischen und medizinischen Kenntnisse mit ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.5	Rechte und Pflichten	1.5.1 Eine den eidgenössischen und kantonalen gesetzlichen Bestimmungen entsprechende transparente Regelung definiert die Rechte und Pflichten von Leistungsempfänger/innen und Drittpersonen sowie von ehrenamtlichen Mitarbeitenden, die Art und Weise, wie sie über diese Bestimmungen informiert werden und die Art der Beteiligung.	Die Rechte und Pflichten der Leistungsempfänger/innen sind in Verträgen und Reglemente festgehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Es besteht für jede/n Leistungsempfänger/in ein Aufenthaltsvertrag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Drittpersonen sowie ehrenamtliche Mitarbeiter sind über ihre Rechten und Pflichten informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		1.5.2 Das Selbstbestimmungsrecht der Leistungsempfänger/innen wird gestützt auf die Gesetzgebung definiert.	Die Partizipation der Leistungsempfänger/innen an der Gestaltung ihrer Lebensbereiche ist gewährleistet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die Leistungsempfänger/innen verfügen selbstständig über einen monatlichen Geldbetrag für persönliche Auslagen (Taschengeldregelung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die Einrichtung gestaltet den Alltag begegnungsfördernd und schafft spezielle Anlässe welche die Verbundenheit der Leistungsempfänger/innen stärken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		1.5.3 In der Werkstätte haben die betreuten Mitarbeiter/innen einen Arbeitsvertrag, das Gehaltssystem ist transparent und die Gehaltsfestlegung erfolgt in der ganzen Einrichtung nach den gleichen Grundsätzen.	Es besteht eine Tarifordnung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Arbeitsverträge für alle betreuten Mitarbeiter/innen sind vorhanden und erfüllen die Anforderungen betreffend Transparenz und Gleichheit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		1.5.4 Die Zufriedenheit der Leistungsempfänger/innen wird evaluiert. Die Modalitäten für diese Evaluation sowie die verwendeten Instrumente sind umschrieben (Ausgangslage, Bereiche, Periodizität, Verbesserungsvorschläge).	Es werden regelmässige schriftliche Zufriedenheitsbefragungen durchgeführt und die verwendeten Instrumente sind umschrieben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Aus den Befragungen und Evaluationen werden Massnahmen abgeleitet und festgehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
		1.5.5 Zwangsmassnahmen und andere Einschränkungen der persönlichen Freiheitsrechte entsprechen den geltenden Gesetzen und Weisungen.	Es bestehen schriftliche Vereinbarungen über getroffene Freiheitseinschränkende Massnahmen, welche periodisch überprüft werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			Gesprächsprotokolle mit der rechtlichen Vertretung sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			Rückmeldungen von den Leistungsempfänger/innen, deren Angehörigen und von Mitarbeitenden werden aufgenommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		1.5.6 Der Umgang mit Konflikten ist Gegenstand eines Konzepts. Die internen Mediations- und Beschwerdeverfahren stehen den Leistungsempfänger/innen und Drittpersonen zur Verfügung. Die externen Ombuds- und Beschwerdestellen sind bekannt.	Das Konzept zum Umgang mit Konflikten liegt in schriftlicher Form vor und steht allen Beteiligten zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			Alle Beteiligte (Leistungsempfänger/innen, gesetzliche Vertretung, Mitarbeitende, operative und strategische Führung) wissen, wo sie im Konfliktfall Beschwerde einlegen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		1.5.7 Die gesetzliche Vertretung und die Angehörigen werden in den Entscheidungsprozess einbezogen.	Rückmeldungen von gesetzlichen Vertretern und Angehörigen werden aufgenommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		1.6	Zusammenarbeit, externe und interne Kommunikation	Ein internes und externes Zusammenarbeits- und Kommunikationskonzept definiert den Zweck, die Modalitäten, die betroffenen Akteurinnen und Akteure, die Periodizität und die Art der Kommunikation im Krisenfall.	Das interne Kommunikationskonzept ist vorhanden und beinhaltet die geforderten qualitativen Merkmale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					Krisenfälle sind dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es besteht ein Dispositiv für aussergewöhnliche Lagen und Vorfälle (Notfalldispositiv)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>			
1.7	Management von Risikoverhalten	Ein Verfahren für den Umgang mit dem Verhalten von Leistungsempfänger/innen, welches potentielle, mit ihrer Problematik zusammenhängende Risiken aufweist, regelt präventive Massnahmen und Interventions- und Kommunikationsmodalitäten im Ernstfall.	Das kantonale Interventionskonzept im Fall von Misshandlungen in den Einrichtungen wird eingehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			Präventivmassnahmen sind festgelegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			Interventions- und Kommunikationsmodalitäten sind schriftlich geregelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

1.8	Analyse der finanziellen und nicht finanziellen Risiken	Mit den Analyseverfahren können finanzielle oder nicht finanzielle Risiken identifiziert werden, die Ursachen eruiert werden, die möglichen Konsequenzen evaluiert werden, Präventions- und Interventionsmassnahmen eingeleitet werden und die Verantwortlichkeiten im Hinblick auf eine Verbesserung bestimmt werden.	Ein Analyseverfahren zur Bestimmung von finanziellen und nicht finanziellen Risiken liegt vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Das Verfahren eruiert die Ursachen, evaluiert die möglichen Konsequenzen, bestimmt die Präventions- und Interventionsmassnahmen und regelt die Verantwortlichkeiten im Hinblick auf Verbesserungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.9	Qualitätsmanagement	Ein anerkanntes Qualitätsmanagementsystem wird gemäss den kantonalen Anforderungen eingeführt.	Es besteht ein kantonal anerkanntes Qualitätsmanagementsystem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Es werden periodische Qualitätsberichte erstellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.10	Dokumentation	1.10.1 Alle verwaltungs-, Support- und Dienstleistungsprozesse werden periodisch dokumentiert.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		1.10.2 Die Dokumente stehen den Betroffenen und der Aufsichtsbehörde zur Verfügung.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 2. Support

NR.	Qualitätsstandards CLASS	Qualitätskriterium	Mögliche Indikatoren	Erfüllt		Bemerkungen
				Ja	nein	
2.1	Personalpolitik	2.1.1 Die Personalpolitik wird im Personalreglement und mit den entsprechenden Dokumenten, die insbesondere die Anstellungsbedingungen und die Kündigungsbestimmungen berücksichtigen geregelt.	Ein Personalreglement liegt vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die Qualifikation und Eignung der Mitarbeitenden in der Betreuung ist mittels Lebenslauf, Ausbildungsnachweis und Referenzen überprüfbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die Einrichtung verfügt über das nötige Fachpersonal, um den Bedürfnissen der betroffenen Personen zu entsprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.1.2 In Arbeitsvertrag und Reglement müssen folgende Punkte ausgeführt werden: - das Gehaltssystem, - die Bedingungen für den Zugang zur Ausbildung (Grund- und Weiterbildung) und zur Fortbildung, - das Beurteilungssystem, - die Regeln bezüglich Berufsgeheimnis, Schweigepflicht und Grundsätze der Berufsethik, - die Massnahmen zum Schutz der Leistungsempfänger/innen und des Personals gegen unangemessenes Verhalten.	Alle Mitarbeiter/innen haben einen rechtsgültigen Arbeitsvertrag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Das Gehaltssystem ist geregelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die Mitarbeiter/innen werden intern oder extern regelmässig weitergebildet (Vereinbarung zu Schulungsmassnahmen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Form und Häufigkeit der Beurteilungs- und Fördergespräche sind festgehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Es bestehen Regeln bezüglich Berufsgeheimnis, Schweigepflicht und Grundsätze der Berufsethik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Massnahmen zum Schutz der Leistungsempfänger/innen und des Personals gegen unangemessenes Verhalten liegen vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2.1.3 Die Liste der Unterlagen, um sich des guten Leumunds des Mitarbeitenden oder des Bewerbers/der Bewerberin zu vergewissern.	Der/die Mitarbeiter/in unterzeichnet vor seiner/ihrer Anstellung eine Erklärung, dass zurzeit kein gerichtliches oder polizeiliches Untersuchungsverfahren gegen sie/ihn läuft resp. Gibt Auskunft über den Gegenstand des Verfahrens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

			Die Eignung der Mitarbeiter/in wird bei der Anstellung mittels eines Strafregisterauszuges nachgewiesen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.1.4 Die Weisungen punkto Sicherheit am Arbeitsplatz		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2	Funktionsbeschreibung	Der Funktionsbeschreibung enthält das Anforderungsprofil und die benötigten Kompetenzen für die entsprechenden Stellen, den Aufgabenbereich und die Verantwortlichkeiten und die Regelung der Stellvertretung.	Stellenbeschreibungen mit Anforderungsprofilen und Pflichtenhefte sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die Stellvertretung ist geregelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3	Finanzierung und Buchführung	2.3.1 Das Finanzmanagement berücksichtigt die geltende Gesetzgebung und die Richtlinien über die Finanzierung und die Ausrichtung von Subventionen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.3.2 Ein Führungs- und Informationssystem erlaubt es in regelmässigen Zeitabständen, einen Überblick zu erhalten über Buchführung, Budgetverlauf, Finanzbuchhaltung, Debitorenbestand und Investitionen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.3.3 Die Kosten und Leistungsrechnung erfolgt gemäss den kantonalen Anforderungen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.3.4 Eine zugelassene und von Einrichtung, Werkstätte und Tagesstätte unabhängige Organisation revidiert die Rechnung.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4	Infrastruktur und Material	2.4.1 Die kantonalen Baubestimmungen werden eingehalten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.4.2 Die Infrastruktur ist auf die Bedürfnisse des Zielpublikums abgestimmt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.4.3 Es bestehen Richtlinien zu Hygiene, Reinigung, Abfallentsorgung, Unterhalt der Infrastruktur und der technischen Einrichtung.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.4.4 Für den Erhalt und den Ersatz des Mobiliars und des Gebäudes liegt eine Investitionsplanung vor.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3. Leistungen						
NR.	Qualitätsstandards CLASS	Qualitätskriterium	Mögliche Indikatoren	Erfüllt		Bemerkungen
				Ja	nein	
3.1	Leistungsangebot	3.1.1 Das Leistungsangebot ist ausführlich beschrieben	Der Leistungsbeschreibung ist vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Regelmässige Aktualisierungen sind vorgesehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.1.2 Entspricht dem gemeinschaftlichen und individuellen Bedarf der Leistungsempfänger/innen.	Rückmeldungen von Leistungsempfänger/innen und rechtlichen Vertretern werden aufgenommen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2	Eintritt	3.2.1 Das Eintrittsverfahren ist beschrieben und umfasst die Bedingungen für die Aufnahme und die Nichtaufnahme und die nötigen sozialen, medizinischen, strafrechtlichen und administrativen Informationen.	Das Eintrittsverfahren ist schriftlich festgehalten und die Bestimmungen des kantonalen Strategieplans werden eingehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Es bestehen Aufzeichnungen über erfolgte Anmeldungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Die behandelten Anfragen sind dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Nicht genehmigte Anfragen wurden begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.2.2 Die Leistungsempfänger/innen und Drittpersonen sind über das Zulassungsverfahren informiert.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3	Förderplanung	3.3.1 Es besteht eine individuelle Förderplanung, die sich auf folgende Leistungen bezieht: - sozialpädagogische Betreuung, - Arbeit/Weiterbildung, - Pflege/Gesundheit/Prävention, - Unterkunft.	Verlaufsprotokolle oder Journale mit Notizen zu Beobachtungen und Gesprächen sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Zimmerzuteilung (Anrecht der Leistungsempfänger/innen auf einen Raum um sich zurück zu ziehen wird eingehalten).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Es besteht ein Verpflegungskonzept (Menüplanung, Berücksichtigung von Allergien etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ärztliche Verordnungen (Medikation in Übereinstimmung mit den Verordnungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Rückmeldungen von Leistungsempfänger/innen, Mitarbeitenden, Ärzten und rechtlicher Vertretung wurden erfasst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

			Es besteht ein Tages- und Wochenprogramm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.3.2 Die Planung wird mit den Leistungsempfänger/innen, den Angehörigen und der gesetzlichen Vertretung erstellt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.3.3 Die Planung umschreibt die Ziele und die dazugehörigen objektivierbaren Evaluationskriterien.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.3.4 Die Überprüfung der Planung findet in regelmässigen Zeitabständen, aber mindestens einmal im Jahr statt.	Periodischer Evaluationsbericht zur individuellen Förderplanung (mind. 1x jährlich)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Rückmeldungen von Leistungsempfänger/innen und Mitarbeitenden und getroffene Massnahmen sind aus dem Evaluationsbericht ersichtlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4	Austritt Verlegung Unterbruch der Betreuung	3.4.1 Die Vorgehensweisen bei Austritt, Verlegung und Unterbruch sind beschrieben. Sie regeln die entsprechenden Modalitäten und Kriterien.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.4.2 Leistungsempfänger/innen und Drittpersonen sind über die oben erwähnten Verfahren und Kriterien und über Austritte, Verlegung und/oder Unterbruch der Betreuung informiert.	Austritte, Verlegungen und/oder Unterbrüche sind dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### 4. Andere Bemerkungen/Beobachtungen

--

Datum :	Für die Institution	Für die Zertifizierungsstelle
	Der Direktor	Der Präsident

