

DEPARTEMENT

BILDUNG, KULTUR UND SPORT

Abteilung Sonderschulung, Heime und Werkstätten

1. Januar 2023

KONZEPT

"Qualität und Aufsicht" für anerkannte Betreuungseinrichtungen

Überblick

1. Einleitung: Ein verbindlicher Rahmen für ein gemeinsames Ziel	1
2. Rechtliche Grundlagen	2
3. Systematik von Steuerung und Aufsicht	3
4. Qualitätsstandards.....	5
5. Qualitätssicherung und Instrumente der Aufsicht	5
5.1 Einrichtungen als primärer Qualitätsgarant	5
5.2 Berichterstattung	6
5.3 Jahresgespräch.....	7
5.4 Entwicklungsgespräch.....	7
5.5 Externes Qualitätsaudit	7
5.5.1 Grundsätze.....	7
5.5.2 Vorgaben für Qualitätsaudits.....	7
5.5.3 Fach- und Sonderaudits	8
5.6 Aufsicht bei besonderen Situationen.....	8
5.7 Beschwerdemanagement und besondere Vorkommnisse	8
6. Weiterentwicklung Qualitätssicherung	9

1. Einleitung: Ein verbindlicher Rahmen für ein gemeinsames Ziel

Anerkannte Einrichtungen (gemäss Betreuungsgesetz: dazu gehören Heime, Werk- und Beschäftigungsstätten, Sonderschulen und Erbringer ambulanter Dienstleistungen) betreuen und/oder beschäftigen Personen, die aufgrund ihrer Behinderung je nach Alter auf eine spezifische Förderung, Schulung, Betreuung oder Beschäftigung angewiesen sind – längerfristig und teilweise dauerhaft. Die Menschen mit besonderen Betreuungsbedürfnissen (gemäss Betreuungsgesetz §3) stehen dadurch in einer Abhängigkeit von der Einrichtung. Dies gilt umso mehr, als die Wahlfreiheit und Selbstbestimmungsmöglichkeiten dieser Menschen durch ihre Beeinträchtigung oft stark eingeschränkt sind. Die Abteilung Sonderschulung, Heime und Werkstätten (SHW) des Departementes Bildung, Kultur und Sport (BKS) ist gesetzlich verpflichtet, die Aufsicht über diese Einrichtungen im Kanton Aargau wahrzunehmen (Betreuungsgesetz §15).

Oberstes Ziel des Aufsichtsprozesses ist die Gewährleistung des Wohlergehens der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen in den Einrichtungen. Da die Ergebnisqualität derartiger Dienstleistungen

nur beschränkt erfasst werden kann, steht dabei die regelmässige Prüfung der Anerkennungsvoraussetzungen, der zielführenden Strukturen und der Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen im Vordergrund, während die praktische Verantwortung für die Betreuungsqualität bei den Einrichtungen selbst liegt. Gegenseitiges Vertrauen unterstützt den Prozess der Aufsicht in konstruktiver Weise. In der Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen und der SHW wird eine offene Kommunikation angestrebt, so dass auch herausfordernde Situationen unvoreingenommen diskutiert werden und gemeinsam Lösungen gesucht werden können.

Das vorliegende Konzept „Qualität und Aufsicht“ fasst die Anforderungen für anerkannte Einrichtungen zusammen. Es gilt auch für Organisationen, die in Zukunft um eine Anerkennung des Kantons Aargau ersuchen wollen. Anforderungen für Einrichtungen mit einer Betriebsbewilligung werden separat festgehalten. Das Konzept erläutert die einzelnen Elemente und Verantwortlichkeiten der Qualitätssicherung, stellt diese in einen umfassenden Zusammenhang und leitet daraus Vorgaben für das Qualitätsmanagement und die Berichterstattung von Einrichtungen ab. Diese wurden am 1.1.2020 für alle anerkannten Einrichtungen eingeführt und auf den 1.1.2023 überarbeitet. Mit dem Ziel einer schlanken und aussagekräftigen Aufsicht und Berichterstattung werden nach Ablauf jeder Anerkennungsperiode die vorliegenden Regelungen in Bezug auf ihre Praktikabilität und Zweckmässigkeit überprüft.

2. Rechtliche Grundlagen

Die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen und der SHW wird auf rechtlicher und vertraglicher Basis geregelt (Abbildung 1). Die wichtigsten rechtlichen Grundlagen finden sich in folgenden Bestimmungen:

- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft
<https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/201702120000/101.pdf>
- IFEG Bundesgesetz über die Institutionen zur Förderung der Eingliederung von invaliden Personen
<https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20051694/index.html>
- Pflegekinderverordnung, PAVO:
[SR 211.222.338 - Verordnung vom 19. Oktober 1977 über die Aufnahme von Pflegekindern \(Pflegekinderverordnung, PAVO\)](#)
- IVSE Interkantonale Vereinbarung für soziale Einrichtungen
[AGS 2020/5-02 - Interkantonale Vereinbarung für Soziale Einrichtungen \(IVSE\) Interkantonale Vereinbarung für Soziale Einrichtungen \(IVSE\) - Kanton Aargau - Erlass-Sammlung](#)
- Aargauer Betreuungsgesetz:
[SAR 428.500 - Gesetz über die Einrichtungen für Menschen mit besonderen Betreuungsbedürfnissen - Kanton Aargau - Erlass-Sammlung \(ag.ch\)](#)
- Aargauer Betreuungsverordnung:
[SAR 428.511 - Verordnung über die Einrichtungen für Menschen mit besonderen Betreuungsbedürfnissen - Kanton Aargau - Erlass-Sammlung \(ag.ch\)](#)
- Verordnung über die Schulung von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen sowie die besonderen Förder- und Stützmassnahmen
[SAR 428.513 - Verordnung über die Schulung von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen sowie die besonderen Förder- und Stützmassnahmen - Kanton Aargau - Erlass-Sammlung \(ag.ch\)](#)

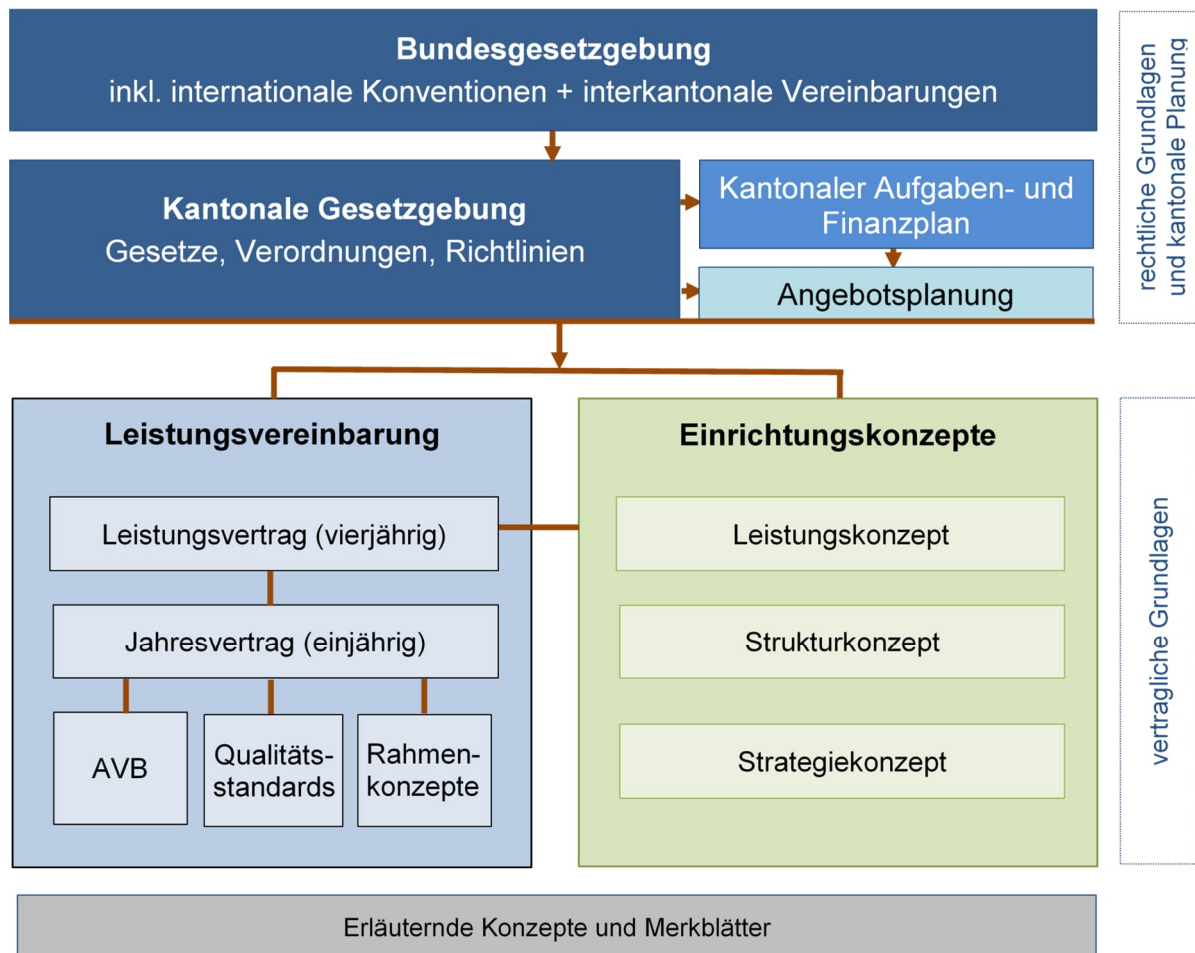
Gemäss den Vorgaben der kantonalen Gesetzgebung beschliesst der Grosse Rat jährlich einen Aufgaben- und Finanzplan. Dieser setzt den finanziellen und mengenmässigen Rahmen für die Gesamtheit der Leistungsvereinbarungen.

Die auf Basis der gesetzlichen Grundlagen erstellte Leistungsvereinbarung setzt sich aus dem alle vier Jahre erneuerten Leistungsvertrag und dem jährlich abgeschlossenen Jahresvertrag zusammen

(Betreuungsgesetz §19). AVB, Rahmenkonzepte und Qualitätsstandards sind integraler Bestandteil des Leistungsvertrages. Ebenfalls zu den vertraglichen Elementen der Regelung gehören die Konzepte, in welchen die Einrichtungen sich selbst in Bezug auf ihre Leistungen, ihre Struktur und ihre längerfristige Strategie definieren. Durch den Leistungsvertrag werden diese Einrichtungskonzepte verbindlicher Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung.

In zusätzlichen Konzepten und Merkblättern werden die in Gesetzen und Verträgen festgehaltenen Regeln der Zusammenarbeit von Einrichtungen und SHW im Detail erläutert.

Abbildung 1: Rechtliche Grundlagen der Zusammenarbeit Einrichtungen - SHW



3. Systematik von Steuerung und Aufsicht

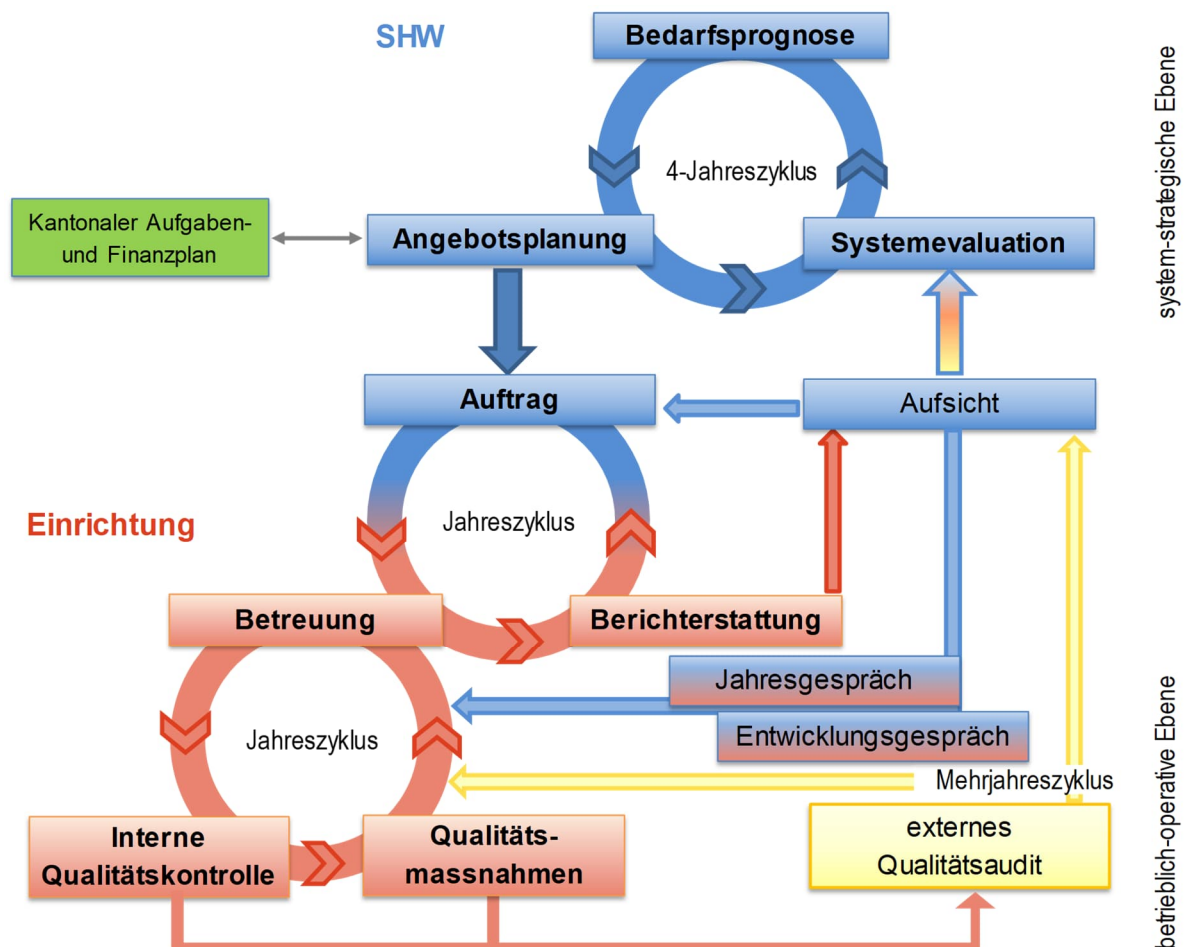
Qualitätssicherung findet eingebettet in Planungs- und Steuerungsprozesse statt. Abbildung 2 fasst diese Prozesse schematisch zusammen.

Die SHW erstellt aufgrund einer regelmässig erneuerten Bedarfsprognose eine alle vier Jahre aktualisierte Angebotsplanung für das kantonale Betreuungsangebot. Diese Angebotsplanung bildet die Grundlage für den Betreuungsauftrag an die Einrichtungen. Diese setzen den Auftrag in eine bedarfsgerechte Betreuungsleistung um. Das interne Qualitätsmanagement sorgt dafür, dass die Qualitätsvorgaben eingehalten und im Bedarfsfall entsprechende Massnahmen ergriffen werden. Im Jahreszyklus garantiert die Berichterstattung die entsprechende Rückmeldung an die SHW. Erkenntnisse daraus werden in den Jahresgesprächen mit den Einrichtungen thematisiert, fliessen aber auch in eine allenfalls angepasste Definition des Betreuungsauftrags ein.

Ein mindestens alle vier Jahre stattfindendes externes Qualitätsaudit überprüft, ob das interne Qualitätsmanagement die Erfüllung der Qualitätsstandards tatsächlich garantieren kann. Entsprechende Rückmeldungen fließen sowohl in den Qualitätssicherungsprozess der Einrichtung selbst, als auch in die Gesamteinschätzung durch die Aufsicht der SHW.

Grundsätzlich beziehen sich das interne Qualitätsmanagement und das externe Audit auf die betrieblich-operative Ebene der durch die Einrichtung erbrachten Qualität der Betreuung. Dasselbe gilt für die Berichterstattung und die Jahresgespräche. Im alle vier Jahre stattfindenden Entwicklungsgespräch wird zusätzlich auch die strategische Ausrichtung des Leistungsangebots und dessen Weiterentwicklung in Bezug auf die kantonale Angebotsplanung thematisiert.

Abbildung 2: Steuerungs- und Aufsichtsprozesse



In einer umfassenden Systemevaluation überprüft die SHW die Zielkonformität der Summe der einrichtungsspezifischen Angebotsstrategien mit der kantonalen Angebotsplanung. Diese Ergebnisse fließen wiederum in die Bedarfsprognose und die regelmässig neu justierte Angebotsplanung ein. Die kantonale Angebotsplanung ist an den übergeordneten politischen Prozess von Regierung und Parlament gekoppelt und deren Umsetzung muss im Rahmen der Aufgaben- und Finanzplanung (AFP) vom Grossen Rat verabschiedet werden. Diese Planung ist das zentrale Element bei der Bestimmung der erforderlichen Betreuungsplätze und dient den Einrichtungen auch als Grundlage für die Weiterentwicklung der eigenen Angebotsstrategie.

Kommentare, Interpretationen und Anliegen der Einrichtungen sowie weitere Erkenntnisse aus den Aufsichtsprozessen werden von der SHW ausgewertet und gehäufte bereichsspezifische Anliegen nach Bedarf mit den betroffenen Einrichtungen und / oder Verbänden diskutiert.

4. Qualitätsstandards

Für alle Einrichtungen im Kanton sind die „Aargauer Qualitätsstandards für anerkannte Einrichtungen“, aufbauend auf den Qualitätsrichtlinien der SODK Ost+, massgebend. Diese Standards definieren eine Basisqualität, die in allen Einrichtungen sicherzustellen ist. Darüber hinaus gehende einrichtungsspezifische Qualitätsbestimmungen und Präzisierungen können und sollen durch die Einrichtung im Leistungskonzept aufgeführt werden.

Die anerkannten Dienstleistungsanbieter in der Familienpflege (DAF) erbringen selbst keine Betreuungsleistung im engeren Sinne, stellen die Erfüllung der Aargauer Qualitätsstandards aber in ihrer eigenen Tätigkeit und im Rahmen der Begleitung von Pflegeverhältnissen sicher (Betreuungsverordnung § 3a).

Die Vorgabe der Basisqualität ist in vier Themenbereiche gegliedert: Grundlagen, Infrastruktur, Leitung und Personal sowie Leistungsnutzende. Sie besteht aus 14 Qualitätsstandards und zugeordneten Qualitätsindikatoren, welche die Standards spezifizieren und überprüfbar machen.

Angesichts der unterschiedlichen Zusammensetzung der Klient/innen und der spezifischen Rahmenbedingungen liegen die Aargauer Qualitätsstandards in drei Varianten vor:

- a) für Einrichtungen für erwachsene Menschen mit Behinderungen (Wohnen, Arbeit und Beschäftigung)
- b) für Einrichtungen für Kinder Jugendliche und junge Erwachsene mit Behinderungen, inkl. Sonderschulen
- c) für Anbieter ambulanter Leistungen für Kinder Jugendliche und junge Erwachsene mit Behinderungen

Im Sonderschulbereich gelten zusätzlich die Bestimmungen gemäss Schulgesetzgebung. Für Einrichtungen mit einer Anerkennung des Bundesamtes für Justiz gelten zusätzliche die diesbezüglichen Anforderungen an die Qualität.

Für Einrichtungen, welche sowohl Erwachsene als auch Kinder / Jugendliche betreuen oder sowohl stationäre als auch ambulante Leistungen anbieten, gelten die spezifischen Qualitätsstandards jeweils für die angesprochene Leistungskategorie.

5. Qualitätssicherung und Instrumente der Aufsicht

5.1 Einrichtungen als primärer Qualitätsgarant

Die *strategische Leitung* (Vorstand, Stiftungsrat o.ä.) der Einrichtung ist verantwortlich für die strategische Führung und damit für die Realisierung des von der Trägerschaft bestimmten Zwecks der Einrichtung. Sie ist Vertragspartner des Kantons, trägt die Gesamtverantwortung und überwacht das Funktionieren der Einrichtung, insbesondere auch bezüglich der kantonalen Qualitätsstandards, und kontrolliert die operative Leitung der Einrichtung in betreuenderischer, struktureller, betrieblicher, personeller und finanzieller Hinsicht. Sie verantwortet die jährliche Berichterstattung z.Hd. SHW und bestätigt die Einhaltung der kantonalen Vorgaben.

Die *operative Leitung* (Geschäftsleitung) der Einrichtung ist verantwortlich für die Umsetzung der Einrichtungsstrategie und die operative Führung. Dazu gehört die Sicherstellung von Qualität, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung. Die operative Leitung garantiert in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden das Wohlergehen der Klient/innen sowie die Betreuungsqualität. Sie ist auch verantwortlich für das frühzeitige Erkennen von Handlungsbedarf innerhalb der Einrichtung und für dessen Bearbeitung.

Die Einrichtungen beziehen die betreuten Personen – soweit wie möglich und ihrem Alter und Entwicklungsstand entsprechend – in die Entwicklung und Evaluation der Angebote ein. Dies wird u.a. mit Hilfe von Befragungen zur Zufriedenheit und über die im Alltag verankerten Mitsprache- und Mitwirkungsmöglichkeiten sichergestellt.

Das *interne Qualitätsmanagement* (QM) umfasst eine systematisierte Sicherstellung der Leistungsqualität. Dabei sind die Einrichtungen in der Wahl eines internen QM-Systems frei. Dieses richtet sich nach den spezifischen Bedürfnissen der jeweiligen Klienten und dem Leistungskonzept. Allerdings müssen die Einrichtungen zumindest die oben genannten Aargauer Qualitätsstandards in ihr QM-System implementieren. Ergänzend sind die unten aufgeführten weiteren Vorgaben zu beachten, bzw. sinnvollerweise in ein QM-System zu übertragen: die periodische Berichterstattung inklusive die Meldung besonderer Vorkommnisse und bewilligungsrelevanter Veränderungen und das interne Beschwerdemanagement.

5.2 Berichterstattung

Zentrale Grundlage des kantonalen Aufsichtsprozesses ist die Berichterstattung der Einrichtungen. Der jährlich per vorgegebenem Datum des Folgejahres an die SHW einzureichende schriftliche Bericht umfasst drei Teile (Betreuungsverordnung §38):

1. Standardisierter Bericht zur quantitativen und qualitativen Leistungserbringung
2. Bericht über aktuelle Entwicklungen
3. Geprüfte Betriebsabrechnung und geprüfte Jahresrechnung, beziehungsweise Gemeinderechnung sowie Revisionsstellenbericht.

zu 1: Im *Bericht zur quantitativen und qualitativen Leistungserbringung* werden aussagekräftige Kennzahlen erfasst und Leistungen im Bereich Qualitätssicherung und -entwicklung dokumentiert. Für diesen Bericht wird von allen Einrichtungen ein standardisierter Fragebogen "Leistung und Qualität" verwendet.

zu 2: Im *Bericht über die aktuellen Entwicklungen* werden in Form eines frei formulierten zusammenfassenden Jahresberichts (Management Review) zentrale Entwicklungen im Berichtsjahr dargestellt. Diese können ausserordentliche Problemstellungen, Ereignisse und allenfalls ergriffene Massnahmen sowie eine Einschätzung von Tendenzen bezüglich Klient/innen und Leistungserbringung betreffen. Zielsetzungen und die Überprüfung derer Realisierung, aber auch der Ausblick auf Arbeitsschwerpunkte und die finanzielle Entwicklung und Herausforderungen für die kommenden Jahre können den Jahresbericht ergänzen.

zu 3: In der *Finanzberichterstattung* geben die Einrichtungen einmal jährlich einen Überblick über ihr finanzielles Ergebnis des abgelaufenen Jahres und somit über den Zustand ihrer finanziellen Gesundheit. Sie tun dies mittels eines eingereichten Formulars "Betriebsabrechnungsbogen (BAB)", welcher nach den Richtlinien des Vorstandes der Vereinbarungskonferenz IVSE zur Leistungsabgeltung und zur Kostenrechnung erstellt wurde. Details zur Finanzberichterstattung werden in der Betreuungsverordnung, den AVB und den Richtlinien zum BAB geregelt.

Dienstleistungsanbieter der Familienpflege stellen der SHW im Rahmen der Berichterstattung zudem jährlich eine Liste mit vollständigen Angaben zu den Pflegekindern und den Pflegefamilien zu, sowie Angaben zu ärztlichen Feststellungen, besonderen Vorkommnissen und Entscheidungen, die einen wesentlichen Einfluss auf das Leben der betreuten Kinder haben, sowie deren Meinung zu diesen Entscheidungen (PAVO Art. 20d).

Zusätzliche Anforderungen an die Berichterstattung bestehen für Einrichtungen mit einer Anerkennung durch das Bundesamt für Justiz. Diese richten sich nach den Bundesvorgaben.

Diese Angaben werden elektronisch mit den von der SHW bereitgestellten Formularen, resp. online eingereicht. Die SHW kann bei Bedarf zusätzliche Unterlagen und Auskünfte verlangen. Den Berichten ist eine vom Präsidenten / der Präsidentin der Trägerschaft und der operativen Leitung unterzeichnete *Vollständigkeits- und Richtigkeitserklärung* beizulegen. Die jeweils zu Jahresbeginn kommunizierten inhaltlichen Vorgaben und Eingabefristen für die Berichterstattung sind verbindlich. Hält eine Einrichtung eine Eingabefrist ohne Zustimmung der SHW nicht ein, mahnt die SHW die Einrichtung unter Ansetzung einer Nachfrist.

Die SHW gibt den Einrichtungen (Trägerschaft und operative Leitung) eine schriftliche Rückmeldung zur Berichterstattung. Diese enthält eine inhaltliche Stellungnahme zu zentralen Fragen sowie die Zusammenfassung wichtiger eigener Kennzahlen und einen anonymisierten Kantonsvergleich in Form eines Einrichtungsreports.

Besondere Vorkommnisse sind auch ausserhalb der Berichterstattung zeitnah der SHW zu melden (Betreuungsgesetz §14, Betreuungsverordnung §24).

5.3 Jahresgespräch

Die SHW führt auf der Basis der Berichterstattung ein Jahresgespräch mit der Einrichtungsleitung (in der Regel strategische und operative Leitung) durch, bei dem neben der Qualitätssicherung und der aktuellen Entwicklung auch weitere Anliegen oder Schwerpunktthemen besprochen werden. Die zentralen Diskussionspunkte werden durch die SHW in einer Aktennotiz z.Hd. der Einrichtungsleitung zusammengefasst. Bei Bedarf können zusätzliche Gespräche zwischen Einrichtung und SHW vereinbart werden.

Für Kinder- und Jugendeinrichtungen findet das Jahresgespräch mindestens jedes zweite Jahr vor Ort in der Einrichtung statt.

5.4 Entwicklungsgespräch

Mindestens alle vier Jahre werden in einem Entwicklungsgespräch zwischen Einrichtung (strategische und operative Leitung) und SHW grundsätzliche Fragen der Angebotsstrategie und der längerfristigen Ausrichtung der Einrichtung thematisiert. Diese ausführlicheren Gespräche sind in der Regel mit einem Einrichtungsbesuch verbunden und können mit einem Jahresgespräch verbunden werden.

5.5 Externes Qualitätsaudit

5.5.1 Grundsätze

Die Einrichtungen, resp. deren Trägerschaften, sind verpflichtet, die Erfüllung der Aargauer Qualitätsstandards mindestens alle vier Jahre im Rahmen eines externen Qualitätsaudits überprüfen zu lassen. Diese Prüfung umfasst diejenigen Leistungen, die nach den Vorgaben des Betreuungsgesetzes erbracht werden. Die Kosten dieses externen Audits trägt die jeweilige Einrichtung und können als anrechenbare Kosten angegeben werden. Einrichtungen, welche bereits regelmässige Audits durchführen lassen, können diese weiterführen, wenn sie den Vorgaben entsprechen.

Die beauftragte Prüfungsinstanz unterbreitet ihre Berichte (Erst-, Zwischen- und Erneuerungsaudits) der Einrichtung. Diese leitet alle definitiven Berichte unaufgefordert an die SHW weiter.

Die SHW bespricht die Auditberichte im Rahmen des Jahresgesprächs mit der Einrichtungsleitung und allenfalls mit der Trägerschaft. Die SHW behält sich vor, qualitativ offensichtlich ungenügende Auditberichte zurückzuweisen. Nötigenfalls kann die SHW von der Einrichtung ergänzende Informationen anfordern oder ein externes Sonderaudit in Auftrag geben. Schlussfolgerungen und allfällige Auflagen werden im Rahmen des erneuerten Leistungsvertrages festgelegt. In gravierenden Fällen kann die SHW einen unangemeldeten Aufsichtsbesuch durchführen, mittels Verfügung unverzügliche Massnahmen einfordern oder gar die Anerkennung entziehen (Betreuungsgesetz §16).

5.5.2 Vorgaben für Qualitätsaudits

Die Einrichtungen wählen selbst eine geeignete Auditgesellschaft gemäss folgenden Bedingungen.

Die Auditgesellschaft muss im Bereich Managementsysteme über eine SAS-Akkreditierung gemäss ISO/IEC 17021 verfügen. Die beauftragte Auditgesellschaft garantiert, dass die Audits vollständig

von spezifisch qualifizierten Auditoren durchgeführt werden und dass die Auditgesellschaft als Ganzes und die Auditoren selbst wirtschaftlich und persönlich unabhängig von der zu auditierenden Einrichtung sind.

Für Sonderschulen kann eine externe Schulevaluation durch die FHNW als externes Audit genutzt werden.

Die Aargauer Qualitätsstandards legen die massgebenden Normen für die Qualitätsüberprüfung fest. Die Auditgesellschaft bestätigt die Prüfung auf der Basis dieser Qualitätsstandards und präsentiert das Ergebnis der Überprüfung zusammen mit ggf. notwendigen Massnahmen im Auditbericht. Ob im Rahmen externer Audits weitere – über die Aargauer Qualitätsstandards hinausgehende – Normen überprüft werden, liegt im Ermessen der Einrichtung.

5.5.3 Fach- und Sonderaudits

Bei Bedarf kann die SHW zusätzliche Fachaudits für spezifische Bereiche veranlassen (z.B. Intensivbetreuung). Die Details dazu werden in Absprache mit der jeweiligen Einrichtung geregelt.

Bei begründeter Vermutung auf fachliche Mängel der Leistungserbringung oder Nichterfüllung wichtiger Qualitätsstandards kann die SHW ein Sonderaudit durch eine externe Stelle anordnen. Dabei erfolgt die Wahl der prüfenden Stelle und die Festlegung des Auditauftrags durch die SHW, welche auch die Kosten trägt.

5.6 Aufsicht bei besonderen Situationen

Die SHW kann bei Vorliegen eines entsprechenden Klärungsbedarfs angemeldete Aufsichtsbesuche durchführen. Thematik und Vorgehen werden in Absprache mit der jeweiligen Einrichtung festgelegt.

Ein unangemeldeter Aufsichtsbesuch erfolgt, wenn aufgrund von Hinweisen eine erhebliche Gefährdung des Wohls der betreuten Personen vermutet wird oder wiederkehrend Meldungen über eventuelle Missstände eingehen. Die SHW kontrolliert unangemeldet vor Ort, wenn die aufgeworfenen Fragen nicht anders geprüft werden können. Die Instrumente beim Besuch (Besichtigung der Einrichtung, Akteneinsicht, Gespräche, Interviews etc.) müssen der jeweiligen Fragestellung angepasst sein. Die SHW bestätigt der Trägerschaft den Besuch und allfällige Vereinbarungen schriftlich.

Stellt die SHW erhebliche Mängel fest oder sind solche zu vermuten, kann sie ein Sonderaudit veranlassen, das eine vertiefte fachliche Prüfung vornimmt. Nötigenfalls kann die Behebung gravierender Mängel mittels Verfügung angeordnet werden. Diese wird der Trägerschaft und der Geschäftsleitung einer Einrichtung im Gespräch erläutert, stets zum rechtlichen Gehör zugestellt und anschliessend mit Rechtsmittelbelehrung eröffnet.

5.7 Beschwerdemanagement und besondere Vorkommnisse

Das Beschwerdeverfahren in den Einrichtungen ist geregelt und den Klient/innen sowie ihren gesetzlichen Vertretungen und Angehörigen bekannt. Beschwerden werden nach Möglichkeit zuerst an Personen innerhalb der Hierarchiestufen der Einrichtung und bei Bedarf an die Trägerschaft gerichtet (ausgenommen sind schwerwiegende Vorfälle, welche die Trägerschaft oder einzelne Mitglieder verantworten). Ist dieser Instanzenweg ausgeschöpft, können sich die betreffenden Personen an eine externe Ombudsstelle – etwa die Ombudsstelle für Menschen mit Behinderungen im Kanton Aargau – wenden. Ergänzend dazu besteht die Möglichkeit, bei der SHW, als kantonale Aufsichtsbehörde, eine Beschwerde einzureichen.

Der Umgang mit Freiheitseinschränkenden Massnahmen ist im Kinder- und Erwachsenenschutzrecht geregelt. Beschwerden im Zusammenhang mit diesen Massnahmen können betroffene Personen oder ihr nahestehende Personen jederzeit schriftlich an die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) am Wohnsitz der Einrichtung richten.

Besondere Vorkommnisse, wie schwere Unfälle oder strafbare Handlungen, beziehungsweise der Verdacht darauf, sind durch die Einrichtung unverzüglich der Abteilung SHW zu melden (Betreuungsgesetz §14 Abs. 2). Dabei ist der SHW mitzuteilen, was konkret geschehen ist: Wer ist wie betroffen? Was haben die Verantwortlichen bereits unternommen? Was ist noch geplant? Sind Angehörige und/oder gesetzliche Vertretungen informiert? Die SHW begleitet und berät die Verantwortlichen in den Einrichtungen. Zudem können weitere Absprachen erfolgen (z.B. Medienarbeit). Die SHW beurteilt in ihrer Aufsichtsfunktion zusätzlich, ob und wie die strategische und die operative Führung der Einrichtung das Ereignis bearbeiten und ob aufsichtsrechtliche Massnahmen notwendig sind.

6. Weiterentwicklung Qualitätssicherung

Das Konzept Qualität und Aufsicht und insbesondere die Anwendung der Instrumente der Aufsicht werden mindestens alle vier Jahre überprüft, weiterentwickelt und aktualisierten Anforderungen angepasst. Dabei werden sowohl die Praktikabilität in der Anwendung, als auch die Erreichung der gesetzten Ziele evaluiert. Die SHW berücksichtigt dazu die Rückmeldungen von betreuten Personen, von Personal, Lehrpersonen und Leitungspersonen der Einrichtungen, Trägerschaften und zuweisenden Stellen. Für die Weiterentwicklung der Qualitätssicherung können die Entwicklungsgruppen und die Resonanzgruppe beigezogen werden. Im Sonderschulbereich erfolgt die Weiterentwicklung der externen Aufsicht nach Möglichkeit in Anlehnung an die Regelschule.