

**DEPARTEMENT  
BILDUNG, KULTUR UND SPORT**  
Abteilung Sonderschulung, Heime und Werkstätten

1. Januar 2023

Konzept "Qualität und Aufsicht" für Einrichtungen mit Betriebsbewilligung und Dienstleistungsanbieter der Familienpflege

---

**Überblick**

<b>1. Einleitung: Ein verbindlicher Rahmen für ein gemeinsames Ziel</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Rechtliche Grundlagen</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Systematik der Aufsicht</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Qualitätsstandards</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Qualitätssicherung und Instrumente der Aufsicht</b> .....	<b>4</b>
5.1 Qualitätssicherung durch die Einrichtung .....	4
5.2 Jährliche Berichte .....	5
5.2.1 Berichterstattung für Bewilligte Einrichtungen .....	5
5.2.2 Meldepflicht für Dienstleistungsangebote in der Familienpflege.....	6
5.3 Aufsichtsbesuche .....	6
5.3.1 Aufsichtsbesuche bei bewilligten Einrichtungen .....	6
5.3.2 Aufsichtsbesuche bei Dienstleistungsangeboten in der Familienpflege.....	6
5.4 Aufsicht bei besonderen Situationen.....	6
5.5 Beschwerdemanagement und besondere Vorkommnisse .....	7

**1. Einleitung: Ein verbindlicher Rahmen für ein gemeinsames Ziel**

Einrichtungen mit Betriebsbewilligung betreuen Personen, die aufgrund ihrer Behinderung auf eine spezifische, altersgerechte Förderung, 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, resp. in den Pflegefamilien. Da die Ergebnisqualität derartiger Dienstleistungen nur beschränkt erfasst werden kann, steht dabei die regelmässige Prüfung der Bewilligungsvoraussetzungen, 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 und gemeinsam Lösungen gesucht werden können.

Das vorliegende Konzept „Qualität und Aufsicht“ fasst die Anforderungen für alle Einrichtungen mit Betriebsbewilligung zusammen. Es gilt auch für Organisationen, die in Zukunft um eine Betriebsbewilligung des Kantons Aargau ersuchen wollen. Anforderungen für Einrichtungen mit Anerkennung werden separat festgehalten.

Für Dienstleistungsangebote in der Familienpflege (DAF), welche (auch) *anerkannte* Familienplatzierungen begleiten, gelten die entsprechenden Vorgaben gemäss dem Konzept "Qualität und Aufsicht" für anerkannte Einrichtungen und die "Aargauer Qualitätsstandards für Einrichtungen, die Wohnen und Schulung für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene mit Beeinträchtigungen anbieten". Für DAF, welche keine anerkannten Leistungen erbringen, besteht eine Meldepflicht gegenüber der SHW, die auch die Aufsicht über deren Tätigkeit ausübt (PAVO, Art. 20a-f). Die Bewilligung und Aufsicht der einzelnen Pflegefamilien (PAVO, Art. 2) hingegen liegt bei den Gemeinden. Für diese DAF gilt das vorliegende Konzept sinngemäss soweit anwendbar. Modifikationen sind in die einzelnen Abschnitte eingefügt.

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 sind ab 1.1.2023 für alle Einrichtungen mit Betriebsbewilligung gültig und ersetzen bestehende Vorgaben.

## 2. Rechtliche Grundlagen

Die rechtlichen Grundlagen für die Tätigkeiten der Einrichtungen mit Betriebsbewilligung und die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen und der SHW finden sich in folgenden Bestimmungen:

- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft  
<https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/201702120000/101.pdf>
- Pflegekinderverordnung, PAVO:  
[SR 211.222.338 - Verordnung vom 19. Oktober 1977 über die Aufnahme von Pflegekindern \(Pflegekinderverordnung, PAVO\)](#)
- 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 \(ag.ch\)](#)

Auf Basis der rechtlichen Grundlagen prüft die Abteilung SHW die Gesuche um Betriebsbewilligung (vgl. Abbildung 1). Zentrale Elemente dieser Prüfung sind die Grundvoraussetzungen (PAVO, Art.15; Betreuungsgesetz § 5; Betreuungsverordnung § 11) und das Betriebskonzept (Betreuungsverordnung § 21, Art.1a). Mit den Angaben im Betriebskonzept zum Betreuungs- und Pflegeangebot sowie der Organisations- und Führungsstruktur legt die Einrichtungsleitung dar, wie die Aargauer Qualitätsstandards für bewilligte Einrichtungen umgesetzt werden sollen (vgl. Abschnitt 4 unten). Die Bewilligungsvoraussetzungen und die Umsetzung des Betriebskonzepts dokumentiert die Einrichtung im Rahmen ihrer jährlichen Berichterstattung und der alle vier Jahre stattfindenden Re-Zertifizierung. In regelmässigen Abständen oder bei entsprechendem Bedarf findet ein Einrichtungsgespräch verbunden mit einer Überprüfung vor Ort statt.

**Abbildung 1: Rechtliche Grundlagen und Zusammenarbeit Einrichtungen - SHW**



### 3. Systematik der Aufsicht

Aufsicht und Qualitätssicherung finden in drei miteinander verknüpften Prozessen statt. Abbildung 2 fasst diese schematisch zusammen.

1: Die SHW erteilt aufgrund des geprüften Gesuchs eine Betriebsbewilligung. Konkretisiert werden die Anforderungen für die Betriebsbewilligung durch die Aargauer Qualitätsstandards. In Form der Berichterstattung dokumentiert die Einrichtung jährlich die Einhaltung der Vorgaben. Diese wird durch die SHW geprüft und ist gegebenenfalls die Grundlage für eine vertiefte Überprüfung der Betriebsbewilligungsvoraussetzungen.

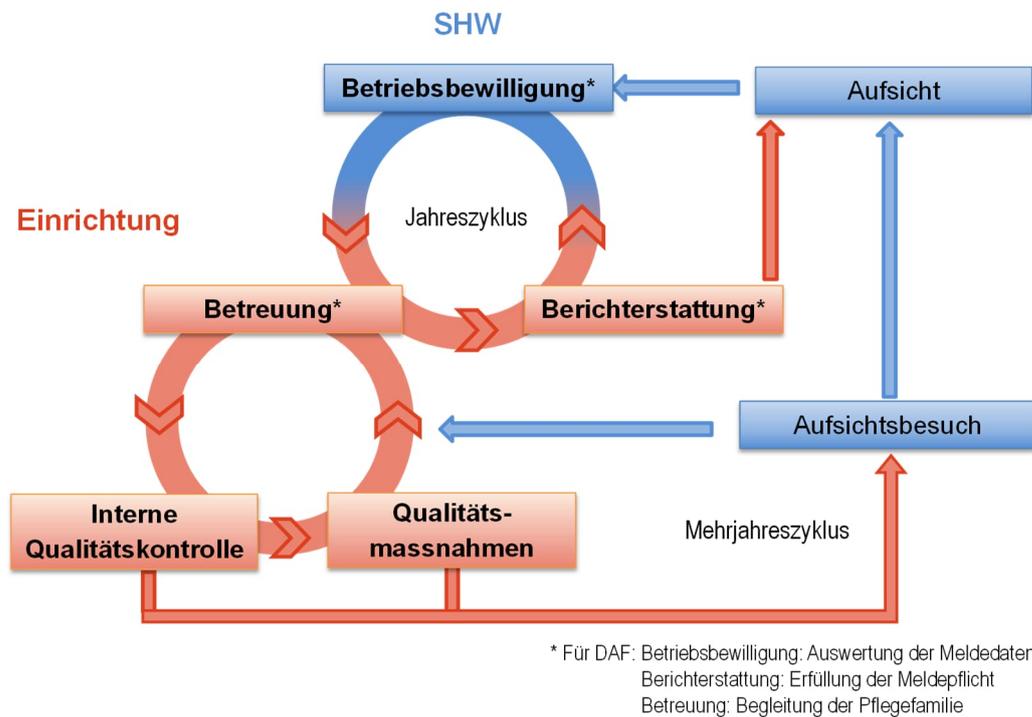
Bei den DAF steht anstelle der Berichterstattung die Meldepflicht. Die jährlich aktualisierten Verzeichnisse (PAVO, Art. 20d) werden durch die SHW überprüft.

2: Die Einrichtung erbringen die Betreuungsleistung in eigener Verantwortung. Das interne Qualitätsmanagement sorgt dafür, dass die Qualitätsvorgaben eingehalten und im Bedarfsfall entsprechende Massnahmen ergriffen werden.

3: In regelmässigen Abständen überprüft die Abteilung SHW – als Grundlage für die Erneuerung der Betriebsbewilligung – anhand schriftlicher Unterlagen und eines Augenscheins vor Ort die Erfüllung der Bewilligungsvoraussetzungen und das Funktionieren des internen Qualitätsmanagements, sowie bei den DAF die Vollständigkeit der Meldedaten (gemäss PAVO, Art. 20b). Entsprechende Rückmeldungen fliessen auch in den Qualitätssicherungsprozess der Einrichtung selbst. Im Erwachsenenbereich findet ein Einrichtungsgespräch verbunden mit einer Überprüfung vor Ort mindestens alle vier Jahre statt (Betreuungsverordnung § 25, Art.1), im Kinder- und Jugendbereich (ausser beaufsichtigte

DAF) mindestens alle zwei Jahre (PAVO, Art.19). Kommentare und Erkenntnisse aus den Aufsichtsprozessen werden von der SHW ausgewertet und spezifische Anliegen nach Bedarf mit der betroffenen Einrichtung diskutiert.

**Abbildung 2: Aufsichts- und Qualitätssicherungsprozesse**



#### 4. Qualitätsstandards

Für alle bewilligten Einrichtungen im Kanton sind die "Aargauer Qualitätsstandards für bewilligte 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 Betriebskonzept aufgeführt werden.

Die DAF erbringen selbst keine stationäre Betreuungsleistung, stellen die Erfüllung der Aargauer Qualitätsstandards aber im Rahmen ihrer Begleitung der Pflegeverhältnisse sicher (Betreuungsverordnung § 3a). Falls in anderen Kantonen abweichende Qualitätsstandards gelten, sind für die Begleitung von Pflegefamilien ausserhalb des Kantons Aargau deren Qualitätsstandards massgebend.

Die Aargauer Qualitätsstandards für bewilligte Einrichtungen liegen in zwei Varianten vor: einerseits für Einrichtungen für erwachsene Menschen mit Behinderungen und andererseits für Einrichtungen für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene mit Behinderungen. Für Einrichtungen, welche sowohl Erwachsene als auch Kinder / Jugendliche betreuen, gelten die spezifischen Qualitätsstandards jeweils für die angesprochene Leistungskategorie.

#### 5. Qualitätssicherung und Instrumente der Aufsicht

##### 5.1 Qualitätssicherung durch die Einrichtung

Die Einrichtungsleitung verantwortet die Sicherstellung der Leistungsqualität. Bei bewilligten Einrichtungen wird eine Trennung von strategischer und operativer Leitung empfohlen, diese ist jedoch

nicht zwingend erforderlich. Bei Einrichtungen ohne Trägerschaft oder separate strategische Leitung, trägt die Person, welche die Betriebsbewilligung erhält, die Gesamtverantwortung.

Falls die Einrichtung über eine *strategische Leitung* (Vorstand, Stiftungsrat o.ä.) verfügt, ist diese verantwortlich für die strategische Führung und damit für die Realisierung des von der Trägerschaft bestimmten Zwecks der Einrichtung. Als Halter der Betriebsbewilligung trägt sie die Gesamtverantwortung und überwacht das Funktionieren der Einrichtung, insbesondere auch bezüglich der kantonalen Qualitätsstandards und kontrolliert die operative Leitung der Einrichtung.

Die *operative Leitung* (Geschäftsleitung) der Einrichtung ist verantwortlich für die Umsetzung der Einrichtungsstrategie. Die operative Leitung garantiert in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden das Wohlergehen der betreuten Personen sowie die Betreuungsqualität. Sie ist auch verantwortlich für das frühzeitige Erkennen von Handlungsbedarf innerhalb der Einrichtung und für dessen Bearbeitung. Zu diesem Zweck setzt die Leitung ein *internes Qualitätsmanagement* ein, dessen Ausgestaltung sich nach der Grösse der Einrichtung, den spezifischen Bedürfnissen der jeweiligen Klienten und dem Betriebskonzept richtet. Die Einrichtung bezieht die betreuten Personen ihren Möglichkeiten entsprechend in die Entwicklung und Evaluation der Angebote ein.

## 5.2 Jährliche Berichte

### 5.2.1 Berichterstattung für Bewilligte Einrichtungen

Zentrales Element des kantonalen Aufsichtsprozesses zur Sicherstellung der Einhaltung der Betriebsbewilligungsvoraussetzungen ist die Berichterstattung der Einrichtung. Der jährlich per vorgegebenem Datum des Folgejahres an die SHW einzureichende Bericht umfasst vier Teile:

1. Bericht über aktuelle Entwicklungen
2. Bericht zur quantitativen und qualitativen Leistungserbringung
3. Liste der betreuten Personen
4. Selbstdeklaration zu den Bewilligungsvoraussetzungen

zu 1: Im *Bericht über die aktuellen Entwicklungen* werden in Form eines offenen Fragebogens Angaben zu zentralen Entwicklungen im Berichtsjahr gemacht. Diese können ausserordentliche Problemstellungen, Ereignisse und allenfalls ergriffene Massnahmen sowie eine Einschätzung von Tendenzen bezüglich Klient/innen und Leistungserbringung betreffen. Falls vorhanden kann auch ein Jahresbericht eingereicht werden.

zu 2: Mittels eines *Onlinefragebogens* zu Leistung und Qualität werden ausgewählte Kennwerte zur Leistungserbringung und Qualitätssicherung der Einrichtung erhoben.

zu 3: Eine *Liste* gibt Auskunft über die im Verlaufe des Berichtsjahres betreuten, sowie den ein- und ausgetretenen Personen und umfasst deren Personalien, Angaben zum früheren und nachfolgenden Aufenthaltsort, zur Beeinträchtigungsart sowie die Ein- und Austrittsdaten. Für Minderjährige kommen die Personalien der Eltern und Angaben zum gesetzlichen Vertreter dazu, sowie Angaben zu ärztlichen Feststellungen und besonderen Vorkommnissen (PAVO Art. 17).

zu 4: Es ist eine *Selbstdeklaration* einzureichen, in der die Erfüllung zentraler Elemente der Bewilligungsvoraussetzungen bestätigt wird. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der gemachten Angaben ist durch die Person, auf die die Bewilligung ausgestellt ist, schriftlich zu bestätigen.

Diese Angaben – mit Ausnahme der schriftlich einzureichenden Selbstdeklaration – sind elektronisch mit den von der SHW bereitgestellten Formularen, resp. online einzureichen. Die SHW kann bei Bedarf zusätzliche Unterlagen und Auskünfte verlangen. Die SHW gibt der Einrichtung eine kurze schriftliche Rückmeldung zur Berichterstattung.

Für Pflegefamilien mit mehr als 3 und weniger als 7 betreuten Personen können gesonderte Regelungen vereinbart werden.

Wesentliche Änderungen von Organisation und Tätigkeit, sowie besondere Vorkommnisse sind auch ausserhalb der Berichterstattung zeitnah der SHW zu melden (PAVO, Art. 18, Betreuungsgesetz § 14, Betreuungsverordnung § 24).

### **5.2.2 Meldepflicht für Dienstleistungsangebote in der Familienpflege**

Die DAF reichen der SHW jährlich eine *Liste* mit den im Verlaufe des Berichtsjahres betreuten, sowie den ein- und ausgetretenen Kinder und Jugendlichen ein. Diese Liste umfasst deren Personalien, Angaben zum früheren und nachfolgenden Aufenthaltsort, zur Beeinträchtigungsart sowie die Ein- und Austrittsdaten. Ebenfalls anzugeben sind die Personalien der Eltern und Angaben zum gesetzlichen Vertreter. Dazu kommen jährliche 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). Eine zweite einzureichende Liste umfasst die Personalien der Pflegeeltern.

Diese Angaben sind elektronisch mit den von der SHW bereitgestellten Formularen einzureichen. Die SHW kann bei Bedarf zusätzliche Unterlagen und Auskünfte verlangen.

## **5.3 Aufsichtsbesuche**

### **5.3.1 Aufsichtsbesuche bei bewilligten Einrichtungen**

Im Rahmen der Erneuerung der Betriebsbewilligung führt die SHW alle vier Jahre ein Einrichtungsgespräch verbunden mit einer Überprüfung vor Ort durch. Zur Vorbereitung dieses Aufsichtsbesuchs reicht die Einrichtung die vollständigen konzeptuellen Grundlagen ein, welche die Überprüfung der Bewilligungsvoraussetzungen und der Einhaltung der Qualitätsstandards erlauben. Die SHW stellt zu diesem Zweck ein Merkblatt zur Verfügung.

Im Kinder- und Jugendbereich führt die SHW jeweils zwei Jahre nach Erneuerung der Betriebsbewilligung einen Zwischenbesuch durch.

Thematische Schwerpunkte dieser Aufsichtsbesuche sind die Gewinnung eines Eindrucks des Wohlergehens der betreuten Personen, die kurz- und längerfristige Sicherstellung der Bewilligungsvoraussetzungen sowie die Überprüfung der internen Qualitätssicherungsmassnahmen. Ausserdem werden die Ergebnisse der Berichterstattung besprochen. Die zentralen Ergebnisse werden durch die SHW in einer Aktennotiz z.Hd. der Einrichtungsleitung zusammengefasst.

### **5.3.2 Aufsichtsbesuche bei Dienstleistungsangeboten in der Familienpflege**

DAF-Aufsichtsbesuche finden ca. alle 4 Jahre statt. Durch Augenschein, Besprechungen und Erkundigungen verschafft sich die Aufsicht ein Urteil über die ausgeübte Tätigkeit (Art. 20e PAVO).

## **5.4 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 Gefährdung des Wohls der betreuten Personen vermutet wird, zum Beispiel bei wiederkehrenden Meldungen über eventuelle Missstände. Die Instrumente beim Besuch (Besichtigung der Einrichtung, Akteneinsicht, Gespräche, Interviews etc.) müssen der jeweiligen Fragestellung angepasst sein. Die SHW kann mit der Einrichtungsleitung eine Vereinbarung zur Sicherstellung der Bewilligungsvoraussetzungen treffen oder entsprechende Auflagen machen.

Stellt die Abteilung SHW erhebliche Mängel fest oder sind solche zu vermuten, kann sie eine Überprüfung durch eine externe Stelle anordnen, die eine vertiefte fachliche Prüfung vornimmt. Nötigenfalls kann die Behebung gravierender Mängel mittels Verfügung angeordnet werden. Diese wird der Leitung der Einrichtung im Gespräch erläutert, zum rechtlichen Gehör zugestellt und anschliessend

mit Rechtsmittelbelehrung eröffnet. Wenn die Voraussetzungen für die Betriebsbewilligung nicht mehr erfüllt sind oder Auflagen und Bedingungen nicht eingehalten oder gesetzliche Bestimmungen verletzt wurden, kann die Betriebsbewilligung entzogen werden (BetrG § 15). Beaufsichtigten DAF kann die Ausübung der Tätigkeit bis zur Behebung der festgestellten Mängel untersagt werden (PAVO Art. 20f).

### **5.5 Beschwerdemanagement und besondere Vorkommnisse**

Die Einrichtung ist dafür verantwortlich, dass das Beschwerdeverfahren geregelt und den betreuten Personen sowie ihren gesetzlichen Vertretungen und Angehörigen bekannt ist. Beschwerden werden nach Möglichkeit zuerst an Personen innerhalb 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 der Einrichtung. Zudem können weitere Absprachen erfolgen (z.B. zur Medienarbeit).