

Addiction Valais/Sucht Wallis

Resultate Audit Eichenberger

Esther Waeber-Kalbermatten
Departementsvorsteherin Gesundheit, Soziales
und Kultur

Medienkonferenz vom 17. Januar 2018
Espace Porte de Conthey, Sitten

Angebot Sucht Wallis

- ▲ 4 Beherbergungsstrukturen:
 - Foyers Rives du Rhône, Sitten und Salvan
 - Villa Flora, Siders
 - Via Gampel, Gampel
- ▲ 5 Beratungs- und Präventionszentren
 - Monthey
 - Martigny
 - Sitten
 - Siders
 - Visp

Auszug aus dem Planungsbericht 2017-2020

▲ Angebotsstruktur 2016

Leistung	Geplante Platzzahl 2016	Effektive Platzzahl 2016	Auslastung 2015
Beherbergung	60	60	83%
Beschäftigung	60	62	82%

- **Unterschiedliche Entwicklung bei der Aufenthaltsdauer**
 - Minderbedarf bei der Beherbergung
 - Mehrbedarf bei den Tagesstätten
 - Verstärkter Trend hin zu ambulanten Leistungen feststellbar

Mandat Eichenberger

▲ Einhaltung Anforderungen von QuaTheDA des BAG

- Inwieweit erfüllen die Behandlungseinrichtungen im Beherbergungsbereich von Sucht Wallis die Anforderungen von QuaTheDA (Qualität, Therapie, Drogen & Alkohol) des Bundesamtes für Gesundheit?

▲ Analyse der Betreuung im Beherbergungsbereich von Sucht Wallis

- Lässt sich das aktuelle Handeln im Beherbergungsbereich aus Leitbild, Strategie und Konzepten ableiten? Sind diese Dokumente kohärent und wie lassen sie sich in die aktuelle Suchtrehabilitation der Schweiz einordnen?

▲ Analyse der Kündigungen und Abgänge beim Personal

- Sind die Kündigungen des Arbeitgebers bei Mitarbeitenden von Addiction VS in den Personaldossiers hinreichend abgebildet?
- Inwieweit handelt es sich bei den übrigen Abgängen um natürliche Abgänge?

Auftrag / Fragestellungen

1. Erfüllen die Beherbergungsinstitutionen die Anforderungen von QuaTheDA* (Überprüfung in kritischen Bereichen) Bereichen)?

* = Qualitätsnorm für die Suchthilfe, Prävention und Gesundheitsförderung des Bundesamts für Gesundheit BAG.
QuaTheDA = Qualität Therapie Drogen Alkohol.

2. Ist das Handeln der Stiftung Sucht Wallis strategiekonform? Einordnung des Angebotes in die aktuelle Suchtrehabilitation in der Schweiz.

3. Sind bei Kündigungen des Arbeitgebers die Kündigungsgründe in den Mitarbeiterdossiers hinreichend abgebildet?

4. Handelt es sich bei den übrigen Personalabgängen um natürliche Abgänge?

QuaTheDA-Überprüfung (1)

	Ganze Organisation	Verwaltung	Via Gampel	Villa Flora	Rives du Rhône / F.-X. Bagnoud
1. Die Schweigepflicht, bzw. das Berufsgeheimnis ist nicht rechtsgenügend geregelt. Die Festlegungen für die Anstellung von Mitarbeitenden mit einer Alkohol-/ Drogenproblematik genügen nicht den Anforderungen von QuaTheDA.	X				
2. Risikoanalysen fehlen				X	
9. Vernichtung/Verschwinden von Personaldossiers – Nichteinhaltung gesetzlicher Vorschriften		X	X		
10. Schwerwiegender Verstoß gegen Normanforderungen betreffend Personalprozess	X				

QuaTheDA-Überprüfung (2)

	Ganze Organisation	Verwaltung	Via Gampel	Villa Flora	Rives du Rhône / F.-X. Bagnoud
11. Mitarbeiterzufriedenheit wurde nicht gemessen	X				
3. Die Zielgruppen und deren Bedarf sind nicht hinreichend festgelegt.					X
4. Die Angebote und Methoden sind nicht hinreichend festgelegt. Transparenz fehlt.					X
5. Beschwerde- und Rekursverfahren ist nicht festgelegt.					X

QuaTheDA-Überprüfung (3)

	Ganze Organisation	Verwaltung	Via Gampel	Villa Flora	Rives du Rhône / F.-X. Bagnoud
6. Festlegungen für die Anstellung von Mitarbeitenden mit einer Alkohol-/Drogenproblematik lagen vor dem 01.01.2017 nicht vor.					X
7. Die Risikoanalysen erfüllen nicht die Anforderungen von QuaTheDA. Wichtige Risiken werden nicht gemanagt.					X
8. Einschränkungen der Klientenautonomie sind nicht vertraglich vereinbart.					X
12. Rechtsmissbräuchliche Arbeitsverträge (Kettenarbeitsverträge)					X

QuaTheDA-Überprüfung (4)

	Ganze Organisation	Verwaltung	Via Gampel	Villa Flora	Rives du Rhône / F.-X. Bagnoud
Zusammenfassung	3	1	1	1	7
Schlussfolgerungen	<p>1. Ganze Organisation (= alle Beherbergungsinstitutionen): Der Personalprozess wurde krass nicht nach den Anforderungen von QuaTheDA gelebt und es wurde keine Messung der Mitarbeiterzufriedenheit durchgeführt.</p> <p>2. Bei der Überprüfung in der Via Gampel und Villa Flora wurden zusätzlich nur je 1 Nonkonformität festgestellt.</p> <p>3. In den Foyers Rives du Rhône und F.-X. Bagnoud wurden – gleiche Überprüfungspunkte wie Via Gampel und Villa Flora – neben den 3 Nonkonformitäten, die für alle Beherbergungsinstitutionen gelten, zusätzlich 7 Nonkonformitäten festgestellt.</p> <p>Die Behandlung entspricht in wesentlichen Belangen nicht den Anforderungen von QuaTheDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Behandlung fehlt die notwendige Transparenz. • Anstellung von ehemals suchtkranken Mitarbeitenden ohne Regelung und ohne konzeptionelle Klärung. • Risiken werden nicht gemanagt und Einschränkungen, die sich aus der Obhutspflicht ergeben, wurden nicht geklärt. 				

eichenberger | beratung

Strategie

Im Rahmen der Organisationsentwicklung legte der Stiftungsrat 2014 folgende Strategieachsen fest:

1. Die Organisation, die aus vier eigenständigen Bereichen besteht, soll überführt werden in eine Organisation, in der sich die vier Bereiche gegenseitig intensiv austauschen und miteinander zusammenarbeiten.
2. Die vier eigenständigen Qualitätsmanagementsysteme sollen in ein Qualitätsmanagementsystem für die ganze Organisation überführt werden.

Beurteilung:

Ich erachte die Strategie des Stiftungsrates als richtig. Sie begünstigt die Erfüllung des kantonalen Versorgungsauftrages und eine vernetzte Behandlung der Klienten. Innerhalb der Organisation begünstigt sie Transparenz, und diese ist Voraussetzung für professionelle Suchtbehandlung.

eichenberger | beratung

Personalfluktuaton (1)

	Fluktuaton, Kündigung durch Arbeitgeber, Kündigung auffällig				
	EPT 1.1.2012 (Vollzeitstellen)	Fluktuaton total	Kündigung Arbeitgeber	Kündigung auffällig	Kündigung Arbeitgeber + auffällig
Rives du Rhône / F.-X. Bagnoud	19.5	22	2	4	6
Villa Flora	11.4	24	6	8	14
Via Gampel	6.05	11*			
TOTAL	36.95	57			

* = Von den 11 Austritten der Via Gampel sind 4 Pensionierungen, dadurch ist bei der Interpretation der Fluktuationsrate Zurückhaltung angebracht

Personalfluktuaton (2)

	Fluktuaton umgerechnet auf EPT und auf Jahr			
	EPT 1.1.2012 (Vollzeitstellen)	Beschäftigungsgrad durchschnittlich	Fluktuaton korrigiert	Fluktuaton korrigiert pro Jahr in % *
Rives du Rhône / F.-X. Bagnoud	19.5	78%	17.16	ca. 15%
Villa Flora	11.4	71.25%	17.1	ca. 26%
Via Gampel	6.05	75.63%	8.32 **	ca. 24%
TOTAL	36.95	75.4%	42.98	ca. 20%

* = Die Fluktuaton wurde auf EPT umgerechnet sowie auf 1 Jahr (1.1.2012 – 30.9.2017 = 5.75 Jahre)
 ** = Von den 11 Austritten der Via Gampel sind 4 Pensionierungen, dadurch ist bei der Interpretation der Fluktuationsrate Zurückhaltung angebracht

Personalfluktuaton (3)

Schlussfolgerungen

- Bei knapp **37** Vollzeitstellen (EPT) in den Beherbergungsinstitutionen (Stand 1.1.2012) gab es zwischen 1.1.2012 und 30.9.2017 insgesamt **57** Austritte von Mitarbeitenden mit unbefristeter Anstellung bzw. von Mitarbeitenden, deren Anstellung mindestens 6 Monate dauerte.
- Insgesamt wurden **8** Kündigungen ausgesprochen, darunter **6** allein durch den Stiftungsrat.
- **12** weitere Kündigungen waren auffällig, d.h. gab es Hinweise auf Konfliktsituationen.
- d.h. bei **20** von **57** Personalausritten wurde durch den Arbeitgeber gekündigt oder gab es Hinweise auf Konfliktsituationen.
- Über die ganze Bemessungsperiode 1.1.2012 bis 30.9.2017 (5.75 Jahre) lag die Fluktuaton über alle Beherbergungsinstitutionen durchschnittlich bei sehr hohen **ca. 20%**, bei der Villa Flora sogar bei ausserordentlich hohen **ca. 26%**.
- Ein solcher Verschleiss von Fachkräften kann – auch in einer Reorganisationsphase – nicht verantwortet werden und beschädigt die Reputation der Organisation in Fachkreisen (Zuweiser und Personalrekrutierung).

Beantwortung der gestellten Fragen (1)

1. Erfüllen die Beherbergungsinstitutionen die Anforderungen von QuaTheDA (Überprüfung in kritischen Bereichen)?

Die Anforderungen von QuaTheDA werden zurzeit nicht erfüllt. Es wurden 12 Nonkonformitäten festgestellt, grossmehrheitlich bei den Foyers Rives du Rhône / F.-X. Bagnoud (7) und auf der Ebene der Gesamtorganisation (3).

2. Ist das Handeln der Stiftung Sucht Wallis strategiekonform? Einordnung des Angebots in die aktuelle Suchtrehabilitation in der Schweiz.

- Die 2014 durch den Stiftungsrat festgelegte Strategie erachte ich als richtig und konsistent. Kritik bringe ich an bei der Art und Weise, wie die Strategie umgesetzt wurde.
- Via Gampel und Villa Flora sind klassische sozialtherapeutische Angebote. Ich habe beschrieben, in welche Richtung die Weiterentwicklung gehen sollte, damit Alleinstellungsmerkmale und gute Voraussetzungen für die Marktfähigkeit geschaffen werden können.
- Die Foyers Rives du Rhône und F.-X. Bagnoud sind sozialtherapeutische Angebote mit starker Ausrichtung auf Erlebnispädagogik und Spiritualität. Bei den Konzepten ist eine Klärung notwendig und es muss Transparenz geschaffen werden.

Beantwortung der gestellten Fragen (2)

3. Sind bei Kündigungen des Arbeitgebers die Kündigungsgründe in den Mitarbeiterdossiers hinreichend abgebildet?

Untersucht wurden die Personalausgänge 1.1.2012 bis 30.9.2017.

- Die Personaldossiers wurden mangelhaft geführt. Kaum Probezeit- und Mitarbeitergespräche, wodurch die Kündigungsgründe grossmehheitlich nicht hinreichend abgebildet werden.
- Die Personaldossiers der ehemaligen Mitarbeitenden von Via Gampel wurden durch die im Juni 2017 pensionierte Direktorin a.i. der Via Gampel vernichtet, weshalb diese Dossiers nicht überprüft werden konnten.

4. Handelt es sich bei den übrigen Personalabgängen um natürliche Abgänge?

Untersucht wurden die Personalausgänge 1.1.2012 bis 30.9.2017 der Behandlungszentren (ohne Via Gampel).

- Ich fand bei den Foyers Rives du Rhône / F.-X. Bagnoud 4 und bei Villa Flora 8 Personalausgänge, die auf eine Konfliktsituation schliessen lassen.

Schlussfolgerungen

- Die heutige Organisationsstruktur ist sinnvoll.
- Im operativen Bereich wurden gute Weiterentwicklungsansätze festgestellt (Strategiearbeit, Personaldossiers, Angebotsentwicklung, Erarbeitung des neuen Qualitätsmanagementsystems).
- Das Angebot der Foyers Rives du Rhône muss bezüglich Ausrichtung und Behandlung dringend geklärt und transparent gemacht werden.
- Die Personalfuktuation in der Zeit vom 1.1.2012 bis 30.9.2017 wird als untragbar hoch erachtet. Eine organische Organisationsentwicklung wäre nach Auffassung des Autors möglich und ohne Kollateralschaden zu erreichen gewesen.

Empfehlungen des Departements

- ▲ Ein einheitliches Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die gesamte Stiftung Sucht Wallis (Direktion, stationäre Behandlungseinrichtungen, Beratungszentren) ausarbeiten. Dieses System muss von einem akkreditierten Organ zertifiziert werden.
- ▲ Die Ausarbeitung und Einführung eines einheitlichen Personalmanagementkonzepts vorantreiben.

Empfehlungen des Departements

- ▲ Das Betreuungskonzept der Foyers Sion und Salvan muss transparenter und an die QuaTheDA Anforderungen angepasst werden:
 - Angebote und Behandlungsmethoden müssen definiert werden.
 - Die Analyse der Risiken muss den QuaTheDA Anforderungen entsprechen (Wüstentrekking, Hochgebirgstouren).
 - Die Erlebnispädagogik und die Spiritualität (inklusive den entsprechenden Ritualen) muss definiert und transparent sein.
 - Die Rolle ehemaliger, abhängiger Klienten als Mitarbeiter muss präzisiert werden.

2. Teil Mandat Eichenberger

- ▲ Bestandaufnahme und Vorschläge, wie ein kohärentes Konzept für ambulante und stationäre Leistungen ausgestaltet werden kann. Dies in Zusammenarbeit mit der Psychiatrie und der Suchtmedizin.

Wir danken für Ihre Aufmerksamkeit