

# Leistungsvereinbarung

zwischen der

**Einwohnergemeinde Muttenz als Auftraggeberin**

vertreten durch den Gemeinderat

und der

**SPITEX MUTTENZ AG als Beauftragte**

vertreten durch den Verwaltungsrat

vom 18. August 2020

| <b>INHALTSVERZEICHNIS</b> |  | <b>Seite</b> |
|---------------------------|--|--------------|
| <b>1.</b>                 | <b>Zweck</b>   | <b>3</b>     |
| <b>2.</b>                 | <b>Ziele</b>   | <b>3</b>     |
| <b>3.</b>                 | <b>Leistungsinhalte und –umfang</b>                              | <b>4</b>     |
| <b>4.</b>                 | <b>Qualitätsmanagement – Qualitätssicherung und -entwicklung</b> | <b>6</b>     |
| <b>5.</b>                 | <b>Weitere Pflichten der Spitex MuttENZ AG</b>                   | <b>6</b>     |
| <b>6.</b>                 | <b>Aufgaben der Gemeinde MuttENZ</b>                             | <b>7</b>     |
| <b>7.</b>                 | <b>Finanzierung</b>  | <b>7</b>     |
| <b>8.</b>                 | <b>Indikatoren der Leistungserbringung</b>                       | <b>9</b>     |
| <b>9.</b>                 | <b>Zusammenarbeit, Kompetenzen, Verantwortung</b>                | <b>9</b>     |
| <b>10.</b>                | <b>Dauer der Vereinbarung</b>                                    | <b>9</b>     |
| <b>11.</b>                | <b>Weitere Bestimmungen</b>                                      | <b>10</b>    |

Gestützt auf § 8 des Altersbetreuungs- und Pflegegesetzes des Kantons Basel-Landschaft beauftragt die Einwohnergemeinde MuttENZ eine geeignete Organisation mit der Umsetzung der spitalexternen Haus- und Krankenpflege.

## 1. Zweck

### 1.1. Zweck der Leistungsvereinbarung

- Diese Leistungsvereinbarung regelt das Auftragsverhältnis zwischen der Einwohnergemeinde MuttENZ (nachfolgend die Gemeinde), vertreten durch den Gemeinderat, und der Spitex MuttENZ AG, vertreten durch den Verwaltungsrat.
- Die Gemeinde MuttENZ überträgt mit dieser Leistungsvereinbarung gemäss ihrer gesetzlichen Verpflichtung die Betreuung, Hilfe und Pflege zu Hause und Beratung an die Spitex MuttENZ AG.
- Die Leistungsvereinbarung definiert die Ziele, Aufgaben und Leistungen der Spitex MuttENZ AG und legt die gegenseitigen Rechte und Pflichten sowie die finanziellen Beiträge der Gemeinde MuttENZ fest.
- Die Parteien erledigen den Zweck der Vereinbarung in partnerschaftlicher Weise (9.1).

### 1.2. Bundesgesetze und Verordnungen

- Krankenversicherungsgesetz (KVG) vom 18.03.1994; insbesondere Art. 25a, 32, 35, 44, 56, 58.
- Verordnung über die Krankenversicherung (KVV) vom 27.06.1995; insbesondere Art. 46, 49, 51, 59, 77.
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) vom 29.09.1995; insbesondere Art. 7, 7a, 7b, 8, 9, 20, 24, 33, 34a.

### 1.3. Kantonale Gesetze und Verordnungen

- Gesundheitsgesetz Kanton Baselland (GesG) vom 21.02.2008; insbesondere §§ 1, 2, 3, 37, 38.
- Altersbetreuungs- und Pflegegesetz (APG) vom 16.11.2017, insbesondere §§ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 23, 24, 25, 27.
- Einführungsgesetz zum Bundesgesetz über die Krankenversicherung (EG KVG), insbesondere §15a - e.
- Verordnung über die Finanzierung von Pflegeleistungen

### 1.4. Administrativvertrag mit Krankenversicherer für Langzeitpflege

Die Spitex MuttENZ AG ist dem Administrativvertrag zwischen dem Schweizerischen Spitexverband (SVS) und santésuisse beigetreten.

### 1.5. Tarifvertrag für Akut- und Übergangspflege (AÜP)

Für die Erbringung der Akut- und Übergangspflege (AÜP) gemäss KLV, Art. 7b gilt der aktuelle Tarifvertrag zwischen dem Spitex Verband Baselland als Vertreter der Spitexorganisationen des Kantons Basellandschaft und den Dachverbänden der Krankenversicherer.

## 2. Ziele

### 2.1. Wirkungsziele

- Im Kanton Baselland wird die strategische, gesundheitspolitische Ausrichtung der Pflege und Langzeitbetreuung „ambulant vor stationär“ umgesetzt. Das Ziel ist, teure stationäre Einrichtungen durch attraktive ambulante Angebote zu entlasten und nach Möglichkeit

Pflegebetten abzubauen. Dazu ist die Weiterentwicklung der Spitex allgemein und insbesondere der Spitex MuttENZ AG von zentraler Bedeutung

- Die Spitex MuttENZ AG fördert, unterstützt und erlaubt mit ihren Dienstleistungen das Wohnen und Leben zu Hause bzw. im gewohnten Umfeld für alle Einwohnerinnen und Einwohner von MuttENZ, die Hilfe, Pflege, Behandlung, Betreuung, Begleitung, Unterstützung sowie Beratung benötigen
- Diese Spitex-Leistungen dienen dem Ziel, die Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der betroffenen Kunden zu erhalten, zu fördern und zu unterstützen
- Stationäre Aufenthalte sollen, soweit als möglich, vermieden, hinausgezögert oder verkürzt werden. Eine weitere Aufgabe ist die fachliche und zeitliche Entlastung der Angehörigen und deren Beratung

## 2.2. Zielgruppen

Anspruch auf Spitex-Leistungen haben sämtliche Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinde MuttENZ, bei welchen ein nachweisbarer Bedarf festgestellt wird:

- Körperlich und/oder psychisch kranke, behinderte, verunfallte, rekonvaleszente, sterbende Menschen jeden Alters
- Eltern vor und nach der Geburt ihrer Kinder
- Menschen, die in einer vorübergehenden physischen und/oder psychischen bzw. sozialen Risikosituation stehen
- Betreuende Angehörige und Bezugspersonen
- Gäste von Einwohnerinnen und Einwohnern der Gemeinde MuttENZ in Notfallsituationen

## 3. Leistungsinhalte und –umfang

### 3.1. Grundsätze

Die Spitex-Leistungen

- bilden eine Ergänzung zu den Ressourcen der betreuten Person und ihres Umfeldes
- fördern und erhalten die Selbstständigkeit der betreuten Person
- fördern die Selbstverantwortung und Eigenständigkeit der betreuten Person
- werden wirksam, zweckmässig und wirtschaftlich erbracht

Die Spitex-Leistungen basieren auf

- Ärztlicher Verordnung der KLV-Leistungen
- Bedarfsabklärungen mit RAI-Homecare
- Einer individuellen Pflege- und Massnahmenplanung

Die pflegerischen und betreuenden Dienstleistungen werden bedarfsorientiert, fachlich korrekt, qualitativ hochstehend, zweckmässig und im Aspekt der Wirtschaftlichkeit erbracht. Präventive Massnahmen zur Verringerung der Pflege- und Betreuungsbedürftigkeit werden gezielt angewendet und gehören zu den Pflichtleistungen der Spitex MuttENZ AG.

### 3.2. Durch die Gemeinde MuttENZ mitfinanzierte KLV-Leistungen

Die Spitex MuttENZ AG ist verpflichtet, zusätzliche pflegerische Leistungen anzubieten, diese sind:

- Pflegerische Leistungen gemäss KLV Art. 7 inkl. psychiatrische Pflege und Betreuung
- Pflegerische Notfalleinsätze während den Bürozeiten der Spitex MuttENZ AG bei bestehenden Kundinnen und Kunden und nachts (Spitexpress) bei allen Einwohnerinnen und Einwohnern von MuttENZ

**3.3. Durch die Gemeinde MuttENZ mitfinanzierte Nicht-KLV-Leistungen**

Die Spitex MuttENZ AG ist verpflichtet, folgende Nicht-KLV-Leistungen anzubieten:

- Beratung für pflegende Angehörige
- Fallführung in komplexen Situationen mit allen beteiligten Institutionen und Personen
- Hauswirtschaft und Betreuung aus dem Aspekt der Gesundheitsförderung und Prävention
- Präventive Massnahmen für die Bevölkerung von MuttENZ (Blutdruck- und Blutzuckerbestimmungen, etc.)
- Betreuung zur Entlastung pflegender Angehöriger und Familieneinsätze bei krankheits- oder unfallbedingtem Ausfall der haushaltführenden Person.
- Umfassende Alltagsbegleitung

Dieser Versorgungsauftrag wird in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden und den Hausärztinnen und Hausärzten umgesetzt. Bedingung für den Bezug hauswirtschaftlicher Dienstleistungen bei der Spitex MuttENZ AG ist ein ausgewiesener Bedarf (Bedarfsnachweis).

**3.4. Erweitertes Dienstleistungsangebot**

Für einzelne Spezialbereiche zieht die Spitex MuttENZ AG bei Bedarf weitere kantonal anerkannte Organisationen hinzu. Dies sind im Speziellen:

- SEOP (spitalexterne Onkologiepflege)
- Kinderspitex
- SRK, Curavis
- Spitexpress (Nachtangebot)
- Andere Institutionen bei Bedarf und Notwendigkeit

**3.5. Zusätzliche (neue) mitfinanzierte Dienstleistungen**

Zusätzliche Dienstleistungsangebote können bei Bedarf und im Auftrag sowie Zustimmung der Gemeinde eingeführt werden.

**3.6. Selbsttragende Leistungen**

Sogenannte freiwillige Dienstleistungen können von der Spitex MuttENZ AG angeboten werden, sofern sie selbsttragend erbracht werden können, ohne Kostenfolge für die Gemeinde und die notwendigen Ressourcen dafür vorhanden sind. Dienstleistungen an Dritte werden in separaten Vereinbarungen geregelt.

Die Gemeinde begrüsst die Schaffung weiterer Synergien.

Dienstleistungen an Dritte sollen für beide Kooperationspartner einen ausgewiesenen Nutzen bringen. Nicht nur die Nutzung von Anlagen, sondern auch die Nutzung von Wissen muss bei der Preisberechnung miteinbezogen werden.

**3.7. Zeitliches Angebot der Spitex MuttENZ AG**

Die Spitex MuttENZ AG bietet ihre Dienstleistungen während 24 Stunden an 365 Tagen an. Die Büroöffnungszeiten werden durch die Spitex MuttENZ AG geregelt; in Notfallsituationen ist eine diplomierte Pflegefachperson erreichbar. Das Ziel ist, im Notfall innert 45 Minuten bei den Kunden bzw. Kundinnen zu sein.

Die Einsatzdauer richtet sich nach der erhobenen Bedarfsabklärung und der Zielsetzung der definierten Massnahmen.

**3.8. Kündigung der Leistungserbringung**

Die Spitex-Leistungen können in ausserordentlichen Fällen mit sofortiger Wirkung gekündigt werden,

- wenn die Betreuungssituation für die Mitarbeitenden nicht oder nicht mehr zumutbar ist, namentlich aus fachlichen und medizintechnischen Gründen, bei Androhung oder Ausübung von Gewalt, bei Tätlichkeiten, sexuellen Übergriffen, wiederholten groben Beschimpfungen oder Gesundheitsgefährdungen der Mitarbeitenden gemäss EKAS-Richtlinien (eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit)
- im Falle eines Zahlungsverzugs von mehr als 90 Tagen

Die Kündigung erfolgt schriftlich per Einschreiben.

Bei Leistungseinstellungen ist die Gemeinde (Leitung Abteilung Soziale Dienste / Gesundheit) durch die Geschäftsleitung (oder in ihrem Auftrag) innerhalb von 3 Tagen zu informieren.

### **3.9. Koordination und Vernetzung**

Die Spitex Muttenz AG koordiniert ihre Leistungen mit den anderen im Einzugsgebiet tätigen Gesundheits- und Sozialdiensten, Einrichtungen des Gesundheitswesens und mit den Ärztinnen und Ärzten.

## **4. Qualitätsmanagement – Qualitätssicherung und -entwicklung**

### **4.1 Qualitätsmanagement**

Die Spitex Muttenz AG erfüllt die gesetzlichen Bestimmungen nach KVG, Art. 58 und KVV, Art. 77 und hält sich an das Qualitätsmanual des schweizerischen und kantonalen Spitexverbandes. Sie betreibt eine aktive und überprüfbare Qualitätssicherung.

### **4.2. Beschwerdemanagement**

Die Spitex Muttenz AG betreibt ein internes Beschwerdemanagement. Dieses stellt sicher, dass Beschwerden und deren Bearbeitung schriftlich festgehalten werden. Es bildet die Grundlage für eine stetige Weiterentwicklung und Verbesserung der Qualität des Dienstleistungsangebotes.

Die kantonale Ombudsstelle kann in schwierigen und/oder verfahrenen Situationen zur Vermittlung seitens der Kunden wie von der Spitex Muttenz AG beigezogen werden.

Die Datenschutzbestimmungen werden eingehalten und fortlaufend überprüft.

## **5. Weitere Pflichten der Spitex Muttenz AG**

### **5.1. Jahresziele / Jahresbericht**

Die Spitex Muttenz AG führt ihr Rechnungswesen gemäss dem einheitlichen Kontenplan (Finanzmanual) und den Richtlinien zur Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung des schweizerischen und kantonalen Spitexverbandes. Sie erstellt jährlich die geforderten und notwendigen Statistiken für das Bundesamt für Statistik und für das Benchmarking des kantonalen Verbandes.

Die Spitex Muttenz AG erstellt einen jährlichen Geschäftsbericht nach den Grundsätzen des Finanzmanuals des Spitexverbandes. Sie legt jeweils im Mai die betrieblichen Jahresziele und das Budget für das Folgejahr fest.

### **5.2. Personal**

Die Spitex MuttENZ AG stellt ein und fördert fachlich und sozial kompetentes Personal entsprechend der Funktion. Die Anstellungsbedingungen und die Entlöhnung richten sich nach den branchen- und marktüblichen Rahmenbedingungen und den Empfehlungen des Spitexverbandes Baselland; die Anlehnung an die kantonalen Richtlinien ist gegeben. Der Personalbestand richtet sich nach dem Tätigkeitsbereich und dem Arbeitsvolumen der Organisation. Dabei sind administrative und qualitätssichernde Aufgaben angemessen zu berücksichtigen.

### **5.3. Mitarbeiterförderung**

Die Spitex MuttENZ AG fördert ihre Mitarbeitenden und unterstützt sie in ihrer Aus- und Weiterbildung.

### **5.4. Ausbildungsauftrag**

Die Spitex MuttENZ AG stellt Ausbildungsplätze zur Verfügung und trägt dazu bei, den zunehmenden Bedarf an Fachpersonal sicherzustellen. Sie kann diese entweder selbständig oder im Verbund mit Kooperationsorganisationen oder Spitälern und Heimen anbieten.

## **6. Aufgaben der Gemeinde MuttENZ**

### **6.1. Beiträge**

Die Gemeinde MuttENZ stellt der Spitex MuttENZ AG finanzielle Mittel für die Erfüllung der Leistungsziele zur Verfügung. Sie hilft mit entsprechenden Mitteln die Liquidität des Betriebes zu sichern.

### **6.2. Unterstützung**

Die Gemeinde MuttENZ unterstützt die Spitex MuttENZ AG im gesellschaftlichen und politischen Umfeld bei der Erfüllung ihrer Leistungsziele.

### **6.3. Sozial- und Gesundheitsplanung**

Die Gemeinde involviert und beteiligt die Spitex MuttENZ AG in der Sozial- und Gesundheitsplanung.

## **7. Finanzierung**

### **7.1. Mittelbeschaffung**

Die Spitex MuttENZ AG ist angehalten, eine ausgeglichene Rechnung auszuweisen. Sie ist eine Non-Profit-Organisation; der Ertrag deckt den Aufwand. Betriebsreserven von mindestens CHF 250'000.00 dienen der Sicherung der Liquidität.

Der Betriebsaufwand der Spitex MuttENZ AG wird insgesamt gedeckt durch folgende Einnahmen:

- Erträge aus den Dienstleistungen (insbesondere der Krankenversicherer).
- Erträge der Kunden- und Kundinnenbeteiligungen.
- Beiträge der öffentlichen Hand (Gemeinde MuttENZ und Kanton Baselland) für KLV-Leistungen und nicht KLV-Leistungen.
- Spenden und Legate.
- Übrige Erträge.
- Beiträge des Fördervereins für Leistungen der Spitex MuttENZ AG an dessen Mitglieder.

## 7.2. Tarife

- Für die kassenpflichtigen Spitexleistungen gelten die nach KVG bzw. KLV festgesetzten Beiträge der Krankenversicherer.
- Für die Akut- und Übergangspflege gelten die vertraglich vereinbarten, kantonally gültigen Tarife (gemäss Tarifvertrag).
- Für alle anderen Spitex-Dienstleistungen, die nicht dem KVG unterstehen, gelten die zwischen der Spitex Muttenz AG und der Gemeinde Muttenz vereinbarten Tarife.
- Leistungsbezüger, die ausserhalb des Versorgungsgebietes ihren Wohnsitz haben und länger als 3 Tage in Muttenz verweilen, zahlen die Vollkosten. Diese müssen im Voraus (gegen Depot oder Vorauszahlung) beglichen werden. Als Versorgungsgebiet der Spitex Muttenz AG gilt die gesamte Fläche der Gemeinde Muttenz.

## 7.3. Gemeinwirtschaftliche Leistungen

Gemeinwirtschaftliche Leistungen sind Leistungen, die im öffentlichen Interesse erbracht werden, jedoch nicht einem bestimmten Klienten zugeordnet und verrechnet werden können. Zur Sicherstellung des Service Public beteiligt sich die Gemeinde im Beitrag pro verrechnete Stunde an den folgenden Leistungen:

- Versorgungspflicht für sämtliche Einwohnerinnen und Einwohner von Muttenz.
- Annahme aller Aufträge und Erbringung der erforderlichen Leistung selbst oder in Zusammenarbeit mit geeignetem Partner (im Sinne Aufnahme- und Behandlungspflicht).
- Allgemeine Erreichbarkeit und Zugänglichkeit.
- Beratung und Unterstützung von betreuenden und pflegenden Angehörigen (gemäss Spitex-Richtlinien).
- Information über das bestehende Spitex-Angebot, Öffentlichkeitsarbeit.
- Vernetzung mit den anderen Leistungserbringern im Gesundheits- und Sozialbereich und bedürfnisgerechte Weiterleitung der Hilfesuchenden.
- Gesundheitsförderung in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen.
- Fachliche Beratung der Gemeindebehörde, Mitarbeit in Projekt- und Arbeitsgruppen der Gemeinde.
- Vermittlung der Leistungen die nicht selbst erbracht werden können.

## 7.4. Beitragszahlungen und Überweisungstermine

Die jährlichen Beitragszahlungen der Gemeinde setzen sich wie folgt zusammen:

- Sockelbeitrag von CHF 600'000.00 für die Overheadkosten.
- Beitrag von CHF 20'000.00 jährlich pro ausgewiesenen und besetzten Ausbildungsplatz.
- Restkostenbeiträge gemäss der Verordnung über die Finanzierung der ambulanten Pflegeleistungen.
- CHF 20.30 pro verrechnete Stunde gemäss den Leistungen der Spitex Muttenz AG.

Der Sockelbeitrag wird in 12 monatlichen Raten per Mitte Monat überwiesen. Der Beitrag pro Ausbildungsplatz ist von der Spitex Muttenz AG jährlich rückwirkend mit den dafür notwendigen Unterlagen in Rechnung zu stellen. Für die Restkostenbeiträge sowie die verrechneten Stunden gemäss den Leistungen wird die Spitex Muttenz AG der Gemeinde Muttenz jeweils Ende Monat eine Rechnung zustellen. Diese Rechnung ist zahlbar innert 30 Tagen.

## 7.5. Massnahmen bei Defizit und Investitionsbeteiligung

- Zeichnet sich aufgrund der Halbjahreshochrechnung ein Defizit des Betriebes ab, so ist der Gemeinderat unverzüglich zu konsultieren und es sind nach Rücksprache mit ihm Massnahmen einzuleiten.
- Die Spitex MuttENZ AG kann beim Gemeinderat die Beteiligung oder die Übernahme einer zu tätigen Investition beantragen.
- Die Gemeindeversammlung kann Beiträge „à fonds perdu“ oder als Darlehen veranlassen.

#### **7.6 Rechnungsrelevante Unterlagen**

Die Spitex MuttENZ AG reicht der Gemeinde jeweils bis Ende Mai folgende Unterlagen ein:

- Bilanz und Erfolgsrechnung des vergangenen Jahres
- Jahresbericht des vergangenen Jahres
- Revisionsbericht des vergangenen Jahres
- Tarifordnung für das Folgejahr
- Budget für das Folgejahr
- Weitere Unterlagen auf Verlangen der Gemeinde MuttENZ

Jahresbericht und Rechnung sind öffentlich einsehbar.

### **8. Indikatoren der Leistungserbringung**

#### **8.1. Reporting**

Die Spitex MuttENZ AG informiert die Gemeinde alle sechs Monate über die Versorgungs- und Betriebsaufwandkennzahlen gemäss Anhang I.

#### **8.2. Rechnungsprüfung**

Die Buchhaltung und die Jahresrechnung der Spitex MuttENZ AG werden durch einen fachlich anerkannten Revisor geprüft. Die Wahl des Revisors erfolgt aufgrund eines Vorschlags des Verwaltungsrates der Spitex MuttENZ AG.

### **9. Zusammenarbeit, Kompetenzen, Verantwortung**

#### **9.1. Partnerschaft**

Die Vertragsparteien lösen ihre Aufgaben partnerschaftlich. Das Ziel ist, den Service Public im Bereich der ambulanten Pflege und Betreuung zu Hause zu fördern und kundenfreundlich sowie wirtschaftlich zu realisieren.

#### **9.2. Auskunfts- und Einsichtsrecht**

Die Gemeinde MuttENZ erhält jederzeit Auskunfts- und Einsichtsrecht in die Geschäftsunterlagen der Spitex MuttENZ AG. Der Datenschutz wird jederzeit gegenseitig gewährleistet.

### **10. Dauer der Vereinbarung**

Die vorliegende Vereinbarung tritt nach Zustimmung des Verwaltungsrates der Spitex MuttENZ AG und der Gemeindeversammlung MuttENZ ab 1. Juli 2020 in Kraft. Sie ist unbefristet. Mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten kann die Leistungsvereinbarung jeweils auf Ende eines Kalenderjahres aufgelöst werden.

## 11. Weitere Bestimmungen

### 11.1. Änderungen

Während der Gültigkeitsdauer können die Parteien im gegenseitigen Einvernehmen Änderungen an der vorliegenden Vereinbarung vornehmen. Diese erfolgen ausschliesslich in schriftlicher Form. Wesentliche Änderungen dieser Leistungsvereinbarung werden der Gemeindeversammlung zur Zustimmung vorgelegt.

### 11.2. Schlichtungsverfahren

Im Streitfall über einen Tatbestand dieser Leistungsvereinbarung nehmen die Vertragsparteien die Dienste einer gemeinsam gewählten und neutralen, professionellen Drittperson in Anspruch und übertragen ihr die Schlichtungsaufgabe.

MuttENZ, 24. August 2020

IM NAMEN DER GEMEINDEVERSAMMLUNG

Die Präsidentin

Der Verwalter

Franziska Stadelmann

Aldo Grünblatt

MuttENZ, 24. August 2020

IM NAMEN DER SPITEX MUTTENZ AG

Die Verwaltungsratspräsidentin

Der Geschäftsführer

Nadine Belinda Brunner

Andreas Vöggtlin

*Beschlossen an der Gemeindeversammlung vom 18. August 2020, in Kraft ab 1. Januar 2021.*

## Anhang I

### Versorgungskennzahlen .

- Verrechnete Stunden, sortiert nach KLV und N-KLV Leistungen
- Anzahl geleistete und verrechnete Stunden
- Anzahl Kund/-innen total, 0-64jährig, 65-79jährig, 80 Jahre und älter, inklusive Angabe in Prozenten (Total : 100 %)
- Verrechnete Stunden pro Kund/-in, verrechnete Stunden pro Kunde/Monat
- Anzahl Einsätze pro Kunde
- Einsätze am Wochenende

### Betriebskennzahlen

- Kosten pro Stunde KLV und N-KLV (aus der KORE)
- Verrechnete Stunden pro Stelle
- Verrechenbare Leistung der produktiven Mitarbeitenden in Prozent
- Anzahl Mitarbeitende und Anzahl Vollstellen
- Weiterbildung in Stunden pro Vollzeitstelle
- Fluktuationsrate in Prozenten
- Resultate aus Mitarbeitenden- und Kundenbefragungen, z.B. alle zwei Jahre alternierend
  
- Kommentierung der Resultate und der Veränderungen durch die Geschäftsleitung