

**DEPARTEMENT  
GESUNDHEIT UND SOZIALES**  
Abteilung Gesundheit

**QUALITÄTSANFORDERUNGEN**

**Beispiele für Ausführungen zur Qualität**

---

**1. Ausgangslage**

Alle Leistungserbringer müssen ab 1. Januar 2022 neue Qualitätsanforderungen erfüllen, wenn sie zulasten der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) tätig sein wollen. Selbstredlich dürfen dabei auch bereits bestehende Qualitätskonzepte des Betriebes oder der Kette eingereicht werden, wenn diese vorbestehen.

Der Kanton Aargau stellt dabei nachgehend zur Orientierung und Unterstützung für Gesuchsteller fiktive Beispiele zur Verfügung, wie die ausformulierten Ausführungen etwa aussehen können, sofern diese Qualitätsbeschreibungen frei formuliert werden müssen.

Namensnennungen dienen dabei der puren Anschaulichkeit und sind frei erfunden; jede etwaige Ähnlichkeit zu Personen oder Betrieben im realen Leben sind rein zufällig.

**2. Beispiel A, Einzelperson im Einzelbetrieb**

Die Physiopraxis Imaginaria stellt die führende Praxis für spezialisierte Physiotherapie im Surbtal dar. Sie besticht durch die Verbindung aus Kompetenz und Empathie und hilft Kunden effizient, ihre Bewegungsfreiheit wieder rasch zu erlangen. Der Betrieb besteht aus Daniela Muster, Physiotherapeutin mit Bachelor in Physiotherapie (Abschluss 2018) und bietet sämtliche Leistungen aus der Palette der Physiotherapie an. Weiteres Personal ist nicht angestellt.

Die Praxis befindet sich im EG eines Mehrfamilienhauses und verfügt über ansprechende moderne Räumlichkeiten mit zeitgemässer Ausstattung. Die Reinigungsarbeiten erfolgen durch die Praxisinhaberin; alle Oberflächen und Böden werden einmal wöchentlich gereinigt; die sanitären Anlagen täglich. Gerätschaften, die mit den Klienten oder von diesen benutzt werden, werden im Anschluss an die Benützung gereinigt und desinfiziert.

Eine spezielle Arbeitskleidung gibt es nicht; die Praxisinhaberin begegnet der Klientschaft in üblichen weissen Kleidern. Die Arbeitskleidung wird von der Praxisinhaberin separat gesammelt und regelmässig nach Hause genommen und privat gewaschen.

Über die Kontakte und Behandlungen mit Patienten wird eine jeweils persönliche Krankengeschichte geführt. Sämtliche Einträge erfolgen nach den üblichen Gepflogenheiten (Datum; Kürzel der Behandlerin; Beschreibung der ausgeführten Tätigkeiten). Die Krankengeschichten befinden sich in einer Schublade, welche mit einem Schlüssel verschlossen ist. Diesen Schlüssel trägt die Praxisinhaberin dauernd bei sich; andere Personen haben daher keine Zugriffsmöglichkeit.

Die Klienten werden über Whatsapp und mit Anschlag an der Türe über längere Abwesenheiten informiert. Bei einer allfälligen Einstellung der Praxistätigkeit werden die Krankengeschichten sicher aufbewahrt. Anfragenden Patienten wird die ihnen laut Gesetz zustehende Einsicht in die Krankengeschichten geboten und zugänglich gemacht.

Reklamationen sollten erst gar nicht entstehen. Gibt es sie dennoch, so werden sie ernst genommen und lösungsorientiert angegangen. Es wird das Gespräch mit der reklamierenden Person gesucht.

Letztlich möchte die Praxis auch aus etwaigen Verfehlungen lernen und sich weiterentwickeln.

Daniela Muster, Physiotherapeutin

### **3. Beispiel B, Einzelperson**

Mein Name ist Arjeta Fiktivi und ich bin diplomierte Pflegefachperson HF. Meinen Abschluss habe ich 2021 an der HFGS in Aarau gemacht. Nun bin ich seit diesem Monat in der Care Well Spitex in Frick tätig. Die Care Well Spitex erbringt dabei qualitativ hochwertige Pflege bei Personen, welche sie benötigen (Grundpflege, Behandlungspflege, Palliative Spitex, Hauswirtschaft, Unterstützung Medikamentenmanagement, Erkennen und Betreuen bei Krisensituationen, Familienhilfe). Wir unterstützen die Betroffenen, um so ihre Lebensqualität zu verbessern, sodass sie auch ein möglich selbstbestimmtes Leben führen können. Der individuelle Unterstützungs- und Pflegebedarf wird mit der Klientin /dem Klienten zusammen in einem Aufnahmegespräch sorgfältig erhoben und regelmässig überprüft. Die Zusammenarbeit zwischen Klienten und der Pflegeperson wird mit einer hohen Kontinuität gestaltet.

Das Team besteht aus S. P. Pflegefachfrau FH; A. L. Pflegefachfrau FH und neu mir. Die Administration wird dabei von D.K. durchgeführt. Der Betrieb hat dabei in Frick selbst einen Raum, wobei dieser zweigeteilt ist. In der vorderen Hälfte befindet sich ein Büro mit Tischen und Büromaterialien und PC'. Im hinteren Teil findet sich ein kleiner Raum, welcher der Materiallagerung dient. Es findet kein physischer Klientenkontakt in diesen Räumlichkeiten statt. Eine Putzfrau kommt regelmässig vorbei und reinigt die Räumlichkeiten.

Die Care Well Spitex betreut dabei die Kunden zuhause vor Ort. Es werden Kunden aus dem Raum Frick (etwa Bezirk Laufenburg) betreut. Leiterin ist Frau P. und Stellvertreterin Frau L. Wir selber erbringen aber alle pflegerische Leistungen und rechnen auch zulasten der Krankenkasse ab. Ein eigenes Firmenauto haben wir dabei nicht; jede Pflegefachperson benützt ihr privates Auto, wenn sie die Klienten aufsucht. Wir planen aber im Sinne einer Firmenbildung für nächstes Jahr die Anschaffung eines Autos, welcher den Schriftzug der Spitex mit dem Namen "Care Well Spitex" seitlich trägt.

Über Kontakte mit den Klienten führen wir am PC eine persönliche Krankengeschichte. Dort machen wir für jeden Kundenkontakt Einträge zu den pflegerischen Leistungen, wer diese gemacht hat und wann. Die Betreuung und Unterstützung soll dabei möglichst alltagsnah geschehen; eine spezielle Arbeitskleidung gibt es dabei nicht. Bei der Pflege selbst gehen wir mit der nötigen Sorgfalt und nach den nötigen Hygienemassnahmen vor, welche die Care Well Spitex etabliert hat.

Sollten sich Reklamationen von Kunden ergeben, so betrachten wir diese immer als Chance. Gemäss Prinzip der Care Well Spitex wird jede Reklamation bearbeitet, nicht aber von der behandelnden Person, sondern von einer anderen Pflegefachfrau.

Ich danke Ihnen für Ihre Kenntnisnahme

A. Fiktivi

### **4. Beispiel C, Gemeinschaftspraxis**

In der Gemeinschaftspraxis Gutfuss setzen wir uns für eine gute podologische Qualität im unteren Freiamt/Region Mutschellen ein. Wir sind insgesamt 3 Podologinnen (Frau E. L., 70% Leitung, Frau A. K. 80% und Frau R. B, 80%). Wir sind dem Altersheim Musternia angegliedert, nehmen aber auch externe Kunden an. Am Anfang einer podologischen Behandlung erfolgt eine komplette und genaue Anamnese. Im Nachgang wird eine Diagnose erstellt, auf der alle Behandlungsmassnahmen, Vorkehrungen und Ratschläge basieren, die zur Behebung oder Linderung des diagnostizierten Leidens erforderlich ist. Wir respektieren dabei die Grenzen des eigenen Berufsgebietes und nehmen, sofern nötig, eine Überweisung an den Arzt oder Orthopädienschuhtechniker etc. vor.

Während der Arbeitszeit wird eine Kleidung des Betriebes (Berufsbekleidung) getragen. Sie ist sorgfältig zu behandeln. Die Berufsbekleidung wird täglich gewechselt und wird vom Betrieb gewaschen. Sie ist nach Benützung am Schichtende in die dafür vorgesehenen Wäschesammler zu legen. Alle Taschen sind dabei zu leeren und die Beinöffnungen zu Defekte, abgewetzte oder löchrige Kleidung ist der Betriebsleitung zu melden. Die Berufskleidung hat extra Stellen für das Anbringen eines persönlichen Namensschildes. Dieses muss gut sichtbar auf der linken Seite auf Brusthöhe getragen werden (Tragepflicht). Schuhe und Jacken (wenn sie über der Berufskleidung getragen werden) dürfen getragen werden, dann aber nur im Innern des Betriebes (für Rauchpausen draussen sind eigene Jacken anzuziehen). Nagellack an den Fingernägeln ist erlaubt. Aus Hygienegründen muss etwaiger Lack einwandfrei aufgetragen sein. Fingernägel sind derart kurz zu halten, sodass sie nicht länger als die Fingerkuppen sind (gilt auch für künstliche Nägel)

Da wir stark mit älteren und mitunter gesundheitlich geschwächten Personen zu tun haben, ist die Verhinderung von Infektionen oder Übertragungen mit Bakterien oder Viren noch wichtiger als üblich. Bereits über Mikrorisse (nicht mit blossem Auge erkennbar) oder Aerosole sind Übertragungen möglich und unerwünschte Organismen können in die Blutbahnen des Patienten gelangen. Am meisten werden dabei Warzenviren, Fusspilze und Bakterien übertragen, aber auch die Übertragen von Hepatitis B und C ist möglich. Das Risiko einer Infektion mit diesen Erregern ist durch geeignete hygienische Massnahmen zu minimieren. Die Ansteckung geschieht oftmals über die Hand auch des /der Leistungserbringenden oder über Tröpfcheninfektion. Nach jedem Patienten ist daher der Patientenstuhl, das Motorhandstück, der Arbeitstisch mit Ecolab incides N Desinfektionstüchern zu desinfizieren. Die Reinigungskräfte leeren zweimal pro Woche die Abfallkörbe, reinigen die Böden. Ebenso ist eine wöchentliche Grundreinigung des Arbeitstisches vorgesehen. Dabei werden die Schubladen entleert, gereinigt und desinfiziert; ebenso der Schubladeninhalt. Nach jedem Abschluss einer Behandlung wird das Gesamte in der Kundenkartei vermerkt. Die Kundenkarteien befinden sich während der Arbeitszeit auf dem Tisch. Nach Betriebsschluss wird der entsprechende Raum abgeschlossen. Zugang haben nebst den Podologinnen auch Personen des Reinigungspersonales. Reklamationen der Klienten sind durch sorgfältige und professionelle Leistungen zu verhindern.

Besten Dank für Ihre Kenntnisnahme.

Gemeinschaftspraxis Gutfuss

\*\*\*