

**DEPARTEMENT
GESUNDHEIT UND SOZIALES**
Abteilung Gesundheit

1. Januar 2026

KONZEPT QUALITÄT

Nachweise der Qualitäts- und Leistungsfähigkeit für die Leistungserbringer der Hilfe und Pflege zu Hause basierend auf den Aargauer Q-Care Indikatoren

Inhalt

| | |
|--|----------|
| 1. Ausgangslage und einführende Erläuterungen | 2 |
| 1.1 Aargauer Q-Care Indikatoren..... | 2 |
| 1.2 Externe Auditierungen..... | 2 |
| 1.3 Dashboard..... | 2 |
| 2. Organisation und Aufgaben | 3 |
| 2.1 Abteilung Gesundheit..... | 3 |
| 2.2 Steuerungsgruppe..... | 3 |
| 2.3 Audit-Stelle | 3 |
| 2.4 Audit-Team..... | 4 |
| 2.5 Lead-Auditorin oder Lead-Auditor | 4 |
| 2.6 Entschädigung..... | 4 |
| 2.7 Beobachterin oder Beobachter | 4 |
| 3. Das Audit..... | 5 |
| 3.1 Anforderung und Zielsetzung | 5 |
| 3.2 Organisation | 5 |
| 3.3 Durchführung..... | 5 |
| 3.4 Auditbericht | 5 |
| 3.5 Abschluss | 5 |
| 3.6 Entbindung | 6 |
| 3.7 Aufwand und Kosten | 6 |
| 3.8 Besondere Vorkommnisse und Auditabbruch..... | 6 |
| 4. Datenschutz | 7 |
| 4.1 Allgemein..... | 7 |
| 4.2 Concret Memberplattform | 7 |

1. Ausgangslage und einführende Erläuterungen

Gemäss § 7 und § 19 Pflegegesetz (PflG) vom 26. Juni 2007 obliegt der Abteilung Gesundheit als Bewilligungs- und Aufsichtsbehörde eine Überwachungsfunktion im Bereich der Qualitätssicherung. In § 37 Pflegeverordnung (PflV) vom 21. November 2012 sind die Details dazu geregelt.

Die Organisationen der Krankenpflege und Hilfe zu Hause erbringen die Qualitätssicherung selbstverantwortlich. Das Anspruchsniveau ist in den «Aargauer Q-Care Indikatoren»¹ beschrieben. Die Überprüfung der Qualität erfolgt anhand regelmässig durchgeföhrter Auditierungen vor Ort. Teil der Grundlagendokumente zur Abbildung der Qualität bildet der jährlich einzureichende Stellenplan, in welchem zusätzliche Daten zur betrieblichen Komplexität abgefragt werden. Die jährliche Veröffentlichung der Dashboarddaten Spitex Kanton Aargau bildet das Leistungs- und Qualitätsniveau unter Berücksichtigung der betriebsindividuellen Komplexität ab.

1.1 Aargauer Q-Care Indikatoren

Die «Aargauer Q-Care Indikatoren» bilden die Basis der betrieblichen Qualitätsarbeit. Sie beschreiben die Anforderungen, welche den Leistungserbringern als Orientierung für den Aufbau und die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in der Organisation dienen.

1.2 Externe Auditierungen

Gemäss § 37 Abs. 3 PflV sind die Leistungserbringer verpflichtet, sich auf ihre Kosten und gemäss den Vorgaben der Steuerungsgruppe extern auditieren zu lassen. Die regelmässigen externen Audits stellen das Leistungsniveau auf Basis der Aargauer Q-Care Indikatoren in den Betrieben sicher. Gemäss den gesetzlichen Vorgaben werden die Kosten für die Audits, die Überprüfung der Auflagerfüllung sowie allfällige durch die Steuerungsgruppe verfügte Nachaudits durch die Leistungserbringer übernommen.

1.3 Dashboard

Das Dashboard stellt die betrieblichen Leistungs- und Qualitätsthemen in einem kantonalen Gesamtkontext dar. Es beinhaltet die Themenbereiche Strukturmerkmale der Organisationen, Klientenprofil nach RAI-HCD, Finanzen und Personal.

¹ «Aargauer Q-Care Indikatoren für die Hilfe und Pflege Zuhause», Version 3.0 vom 23. September 2025

2. Organisation und Aufgaben

2.1 Abteilung Gesundheit

Die koordinierende Aufsichtsbehörde zur Überwachung der Qualität in den Organisationen der Krankenpflege und Hilfe zu Hause ist die Abteilung Gesundheit des Departements Gesundheit und Soziales.

Aufgaben

Die Abteilung Gesundheit ist verantwortlich für:

- eine standardisierte Auswertung der Daten aus dem Stellenplan (Dashboard)
- die jährliche Überprüfung der Daten im Stellenplan
- die jährliche Planung und Durchführung von Informationsveranstaltungen
- die Wahl und Bestätigung der unabhängigen Audit-Stelle
- die Planung und das Auslösen der Audits (inklusive Information der betroffenen Leistungserbringer)
- das Mitteilen von Entscheiden über eventuelle Nachaudits oder sonstige Anträge der Audit-Stelle und der Steuerungsgruppe an die betroffenen Leistungserbringer

2.2 Steuerungsgruppe

Gemäss § 37 Abs. 1 PflV wird von der Abteilung Gesundheit eine aus Vertretungen des Kantons und der Leistungserbringer mit und ohne Leistungsvertrag paritätisch zusammengesetzte Steuerungsgruppe für den ambulanten Bereich eingesetzt. Diese besteht in der Regel aus drei Vertretungen der Abteilung Gesundheit (Leitung der Steuerungsgruppe), je einer Verbandsvertretung der Leistungserbringer mit und ohne Leistungsvertrag sowie einem Vertreter der strategischen Ebene von Seite Organisationen. Die Abteilung Gesundheit behält sich den Bezug von weiteren Fachleuten vor.

Aufgaben

Die Steuerungsgruppe begleitet und koordiniert die Umsetzung der Massnahmen zur Qualitätsüberprüfung der Audits. Ihre Aufgaben sind:

- Diskussion der jährlichen Gesamtauswertung Dashboard und Entscheid über die Art der Rückmeldung an die Organisationen
- Genehmigung der Auditberichte
- Entscheidung über allfällige Nachaudits
- Schlichtungs- und Vermittlungsstelle im Konfliktfall

Die Steuerungsgruppe trifft sich zwei- bis dreimal jährlich, das heisst, mindestens nach der Erstellung des Dashboards sowie zur regelmässigen Genehmigung der Auditberichte.

2.3 Audit-Stelle

Die Audits auf der Grundlage der Aargauer Care-Q Indikatoren werden durch eine unabhängige Audit-Stelle durchgeführt. Die Audit-Stelle hat die Verantwortung im ganzen Audit-Prozess und stellt die fachlich korrekte Durchführung sicher. Sie stellt für die Durchführung die Auditorinnen oder Auditoren zur Verfügung.

Aufgaben

- Durchführung der Informationsveranstaltung für Organisationen der Krankenpflege und Hilfe zu Hause, welche im Folgejahr ein Audit haben
- Planung der Auditedurchführungen sowie der Einsätze der Auditorinnen und Auditoren
- Unterstützung der Leistungserbringer in der Vorbereitung der Audits
- Vorbereitung und Durchführung der Audits
- Erstellung des Auditberichts

- Überprüfung der geforderten Nachweise in Bezug auf die Auflagenerfüllung
- Jährliche Information der Steuergruppe über die aktuellen Auditorinnen und Auditoren
- Durchführung von jährlichen Veranstaltungen für Auditorinnen und Auditoren, wobei ein Meeting oder ein Call spezifisch für die Audits im Kanton Aargau stattfindet
- Mitarbeit an der Weiterentwicklung des Auditverfahrens für den Kanton Aargau

2.4 Audit-Team

Das Audit-Team besteht aus zwei externen unabhängigen Fachleuten, der Lead-Auditorin oder dem Lead-Auditor sowie der Co-Auditorin oder dem Co-Auditor.

2.5 Lead-Auditorin oder Lead-Auditor

Die externe Audit-Stelle stellt die Lead- und Co-Auditorinnen zur Verfügung. Sie ist dafür verantwortlich, dass diese für ihre Funktionen die fachlichen Voraussetzungen erfüllen. Voraussetzungen für diese Funktionen sind

- Die Auditorinnen und die Auditoren erfüllen die Anforderungen zur Tätigkeitsausübung als Auditorin der externen Audit-Stelle.
- Die Auditorinnen und die Auditoren sind gemäss Vorgabe der Audit-Stelle ausgebildet.
- Mindestens eine Person verfügt über mehrjährige praktische Berufserfahrung im Bereich der Hilfe und Pflege zu Hause.

2.6 Entschädigung

Die Arbeit als Auditorin oder Auditor wird entschädigt. Dies wird in einer Vereinbarung zwischen Auditstelle und Auditorinnen und Auditoren geregelt.

2.7 Beobachterin oder Beobachter

Auditorinnen oder Auditoren in Einführung oder Fachpersonen, welche an der Auditattività interessiert sind, können sich in der Funktion als Beobachtende einen vertieften Einblick über das Vorgehen und den Ablauf einer Audit-Durchführung verschaffen. Dabei haben sie keine direkten operativen Aufgaben und sind keine Mitglieder des Audit-Teams. Diese Tätigkeit wird nicht entschädigt.

Das Audit-Team entscheidet in Rücksprache mit der entsprechenden Organisation, ob eine Person am Audit als Beobachter teilnehmen kann. Es können maximal zwei Personen als Beobachter teilnehmen.

3. Das Audit

3.1 Anforderung und Zielsetzung

Grundlage des externen Audits sind die Beurteilung des vorhergehenden Audits sowie die Aargauer Q-Care Indikatoren. Diese sind unterteilt in «Mindestindikatoren» und «Indikatoren». Die «Aargauer Q-Care Indikatoren» dienen den Leistungserbringern als Orientierung für die Mindestanforderung der Qualität und die kontinuierliche und nachhaltige Qualitätsentwicklung.

Die Zielsetzung des externen Audits ist:

- die Beurteilung und Bewertung des vorhandenen Qualitätsmanagements.
- die betriebliche Standortbestimmung zum Qualitätsmanagement sowie Rückmeldungen zur erfolgten und zukünftigen Qualitätsentwicklung.

3.2 Organisation

Die Audits finden alle vier Jahre bei jedem Leistungserbringer der Hilfe und Pflege zu Hause im Kanton Aargau statt. Auf Antrag hin kann ein Audit vorverschoben werden. Bei Bedarf können Audits auf Anordnung des Kantons erfolgen.

Die Leistungserbringer werden durch die Abteilung Gesundheit über die Auditierung im Folgejahr benachrichtigt.

Im Herbst des Vorjahres der Auditierung findet eine Informationsveranstaltung der Abteilung Gesundheit für die Leistungserbringer statt.

Die Auditorinnen deklarieren ihre Unparteilichkeit. Bei Audits in Organisationen, zu denen Verbindungen oder Interessenskonflikte bestehen, werden sie nicht eingesetzt.

Demgegenüber haben die Organisationen im Vorfeld eines Audits die Möglichkeit, die vorgeschlagene Lead- oder Co-Auditorin oder -Auditor sowie die Beobachterin oder den Beobachter abzulehnen. Die Begründung muss schriftlich erfolgen.

3.3 Durchführung

Die Auditierung beinhaltet die Überprüfung von Grundlagedokumenten (vorgängig und vor Ort), das Gespräch mit den Verantwortlichen, eine Befragung von Mitarbeitenden und Stichproben von Pflegedokumentationen. Auflagen werden ausgesprochen, wenn Mindestindikatoren nicht erfüllt sind. Situativ und nach Ermessen des Auditteams können nicht umgesetzte dringende Empfehlungen aus dem letzten Audit als Auflage formuliert werden.

3.4 Auditbericht

Die Ergebnisse des Audits werden in einem Auditbericht qualitativ dargestellt. Im Auditbericht sind Auflagen, dringende Empfehlungen und Empfehlungen aufgeführt. Nach der Durchführung erhält der Leistungserbringer den Auditbericht zur Durchsicht zugestellt. Dabei kann er nachvollziehbar kommentieren, falls er mit der Beurteilung oder der Beschreibung eines Sachverhalts nicht einverstanden ist. Die Beurteilung wird nicht angepasst.

3.5 Abschluss

Die Abteilung Gesundheit schliesst das Audit mit einem Bestätigungsschreiben an die Organisation mit Kopie an die Audit-Stelle ab.

3.6 Entbindung

Werden in einer Organisation bereits unabhängige Qualitätsaudits durchgeführt oder ist die Kern-dienstleistung der Organisation zertifiziert, kann ein Gesuch auf Entbindung vom kantonalen Audit gestellt werden. Die Abteilung Gesundheit überprüft gemeinsam mit den Mitgliedern der Steuerungsgruppe, ob das beschriebene Zertifizierungsmodell sowie die vorgelegten Dokumente den kantonalen Vorgaben entsprechen, beziehungsweise mit den Anforderungen der «Aargauer Q-Care Indikatoren» vergleichbar sind. Falls dem so ist, wird der Leistungserbringer vom kantonalen Audit befreit, jedoch nicht vom jährlichen Einreichen des Stellenplans. Die Abteilung Gesundheit behält sich für die Entscheidungsfindung vor, vom ausgewählten Leistungserbringer punktuelle Nachweise zu verlangen. Falls die Anforderungen nicht vergleichbar sind mit denjenigen der «Aargauer Q-Care Indikatoren», werden die Audits wie geplant durchgeführt. Das Gesuch ist für jedes Audit neu einzureichen.

3.7 Aufwand und Kosten

Die Durchführung des Audits vor Ort dauert einen Tag und wird durch das Audit-Team durchgeführt. Die inhaltliche Vorbereitung und die Berichtsverfassung erfolgen durch die Lead-Auditorin oder den Lead-Auditor. Die Kosten für die externe Auditierung (inklusive Mehrwertsteuer und Spesen) gehen zulasten des Leistungserbringens.

| | |
|---|-----------|
| Total-Aufwand pro Audit für Lead-Auditorin/-Auditor | 2,7 Tage |
| Vorbereitung, Durchführung, Verfassen Auditbericht | |
| Aufwand pro Audit für Co-Auditorin/-Auditor | 1,5 Tage |
| Vorbereitung, Durchführung, Mitarbeit Auditbericht | |
| Total Aufwand Audit | 4,2 Tage |
| Spesenpauschale für Auditteam | Fr. 140.– |

Kosten²: Die Kosten für die externen Audits belaufen sich auf Fr. 5'100.– (inkl. Spesen)

3.8 Besondere Vorkommnisse und Auditabbruch

Das Audit-Team ist verpflichtet, besondere Vorkommnisse und festgestellte schwerwiegende Mängel während des Audits zu thematisieren. Der vorzeitige Abbruch eines Audits ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Wenn jedoch kein Zugang zu den notwendigen Informationen gewährt wird oder die Informationen zur Überprüfung nicht vorliegend sind, muss das Audit im absoluten Ausnahmefall abgebrochen werden. Es ist nicht Aufgabe des Audit-Teams, in solchen Situationen Unterstützung anzubieten. Abgebrochene Auditierungen werden vom Audit-Team zu einem späteren Zeitpunkt wiederholt. In diesem Fall ist das Audit-Team durch eine Fachperson aus der Abteilung Gesundheit, Sektion Langzeitversorgung zu begleiten. Die anfallenden Kosten des abgebrochenen Audits und die erneute Durchführung eines Audits sind vollumfänglich durch die betreffende Organisation der Krankenpflege und Hilfe zu Hause zu begleichen. Sollte wider Erwarten ein schwerwiegender Konflikt auftreten, gilt die Steuerungsgruppe Qualität ambulante Langzeitpflege erstinstanzlich als Schlichtungs- und Vermittlungsstelle.

² Stand Dezember 2025

4. Datenschutz³

4.1 Allgemein

Die Bearbeitung von Personendaten und besonders schützenswerten Personendaten richtet sich nach § 8 Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG) vom 24. Oktober 2006. Sie ist insbesondere zulässig, wenn dafür eine Rechts- beziehungsweise Gesetzesgrundlage besteht, wenn es zur Erfüllung einer rechtlichen beziehungsweise gesetzlichen Aufgabe erforderlich ist oder wenn die betroffene Person eingewilligt hat.

Die Leistungserbringer sind verpflichtet, den Nachweis ihrer Qualitäts- und Leistungsfähigkeit zu erbringen (§ 7 und § 19 PflG i.V.m. § 37 PflV). Hierzu haben sie nach § 19 Abs. 2 PflG die erforderlichen Informationen und Daten zur Verfügung zu stellen. Bei Kontrollen durch eine externe Audit-Stelle

Die Abteilung Gesundheit kann die Aufsicht, über die dem PflG unterstehenden Leistungserbringer selbst wahrnehmen oder diese Aufgabe (teilweise) an einen Dritten delegieren ("Outsourcing").

Nimmt ein Dritter (Audit-Stelle) im Auftrag des Kantons die Aufsicht wahr, tritt dieser den beaufsichtigten Leistungserbringern gegenüber nicht als Privater auf, sondern handelt in behördlicher Funktion.

Die Aufsichtsorgane sind befugt, von den beaufsichtigten Leistungserbringern Auskünfte zu verlangen und in Unterlagen Einsicht zu nehmen. Eine Einwilligung der Betroffenen ist nicht erforderlich. Delegiert die Abteilung Gesundheit die Aufsicht (teilweise) an einen Privaten, (Auditfirma) so hat dieser die gleichen Kompetenzen, wie wenn die Abteilung Gesundheit die Aufsicht selbst wahrnehmen würde. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass bei der Wahrnehmung von Aufsichtsbefugnissen – wie bei jeder staatlichen Tätigkeit – die allgemeinen Grundsätze rechtsstaatlichen Handelns, namentlich der Verhältnismässigkeitsgrundsatz, zu beachten sind. Dies bedeutet, dass in Unterlagen nur insoweit Einsicht genommen werden darf, als dies für die Überprüfung der Qualitäts- und Leistungsfähigkeit der auditierten Organisation tatsächlich erforderlich ist.

Die Lead- und Co-Auditorinnen und -Auditoren verpflichten sich, sämtliche Informationen im Zusammenhang mit der Durchführung der Audits vertraulich zu behandeln und zu keinem anderen Zweck als zur Durchführung der Audits zu verwenden. Die der Auditstelle zugesendeten Dokumente werden nach Abschluss der Auditdurchführung gelöscht. Der zu auditierende Leistungserbringer ist verpflichtet, dem Audit-Team sämtliche für das Audit nötigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen und die elektronischen Zugänge zu den Dokumenten zu ermöglichen.

4.2 Concret Memberplattform

Wenn die Auditorinnen und Auditoren feststellen, dass eine Organisation einen Indikator besonders vorbildlich umgesetzt hat, können sie der Organisation vorschlagen, auf der concret Memberplattform gelistet zu werden. Dort haben andere Organisationen die Möglichkeit, den Austausch zu suchen, um von erfolgreichen Beispielen zu profitieren.

Die Listung ist freiwillig und die Organisationen sind frei, wieviel des Inhalts sie teilen.

³ Stellungnahme durch den Rechtsdienst DGS zu den Bereichen Datenschutz und Outsourcing