

Aargauer Q-Care Indikatoren für die Hilfe und Pflege Zuhause

Basierend auf der Normativen Vorgabe «Swiss Care Excellence Certificate» 01.01.2018 Spitex¹, der concret AG

Qualitätsentwicklung als laufender Prozess

Die Orientierung an den «Aargauer Q-Care Indikatoren» soll die Leistungserbringer unterstützen, den Aufbau und die Weiterentwicklung der Qualität in der Organisation gezielt zu steuern und die Organisation erfolgreich zu positionieren. Sicherheitsrelevante Aspekte der Pflege sind darin ein ständiges Thema und unterliegen einem kontinuierlichen Monitoring. Die Massnahmen und Ergebnisse rund um die Qualität der Pflege können so gegenüber potenziellen Kundinnen und Kunden, den Klientinnen und Klienten und ihren Angehörigen, sowie gegenüber der Öffentlichkeit transparent gemacht werden. Qualitätsentwicklung wird in diesem Sinne als laufender Prozess verstanden, der im Alltag gegenwärtig ist und in den alle Mitarbeitenden gemäss ihren Kompetenzen eingebunden sind. Die Klientinnen und Klienten erfahren die Qualität, indem die Kontinuität der Pflege gewährleistet ist und der Bedarf an Pflege erkannt wird.

Anforderung

Die «Aargauer Q-Care Indikatoren» beschreiben die Anforderungen, welche als Grundlage und Orientierung für die Leistungserbringer für die Weiterentwicklung der Organisation dienen. Die Indikatoren sind eine Auswahl aus der normativen Vorgabe «Swiss Care Excellence Certificate» (SCEC). Berücksichtigt bei der Auswahl wurden die Aspekte der Klientensicherheit, der Steuerungsmöglichkeiten der Organisation und den Ansprüchen an die Minimalanforderungen für die Führung einer Organisation.

Unter den Indikatoren finden sich teilweise Erläuterungen zum Verständnis der Indikatoren. Am Ende des Dokuments befindet sich ein Glossar mit Erklärungen zu den in den Indikatoren verwendeten Begriffen.

Angestellte pflegende Angehörige

In Organisationen, die pflegende Angehörige anstellen (unabhängig von der Anzahl), gelten diese als Berufsgruppe innerhalb des Pflegedienstes. Daher gelten alle Anforderungen der «Aargauer Q-Care Indikatoren» auch für sie.

Legende Indikatoren

Die 11 blau hinterlegten Indikatoren gelten als Mindestanforderungen und werden als Mindestindikatoren bezeichnet. Bei Nichterfüllung werden Auflagen ausgesprochen. Leistungserbringer müssen innerhalb einer festgelegten Frist nachvollziehbare Ergebnisse zur Umsetzung dieser Auflagen vorlegen.

Mindestindikatoren sind: 6, 7, 8, 10, 11, 17, 18, 21, 26, 27, 30.

Zu jedem Indikator ist in einer Spalte rechts angegeben, bis wann Unterlagen für das Audit eingereicht werden müssen. Die Einreichung der Unterlagen erfolgt online, eine Anleitung dazu wird den Leistungserbringern zuschickt.

¹ Die Normative Vorgaben «Swiss Care Excellence Certificate» wurde im Rahmen eines gemeinsam durchgeführten Forschungsprojektes zwischen der concret AG, der Berner Fachhochschule (BFH) und der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) entwickelt. Die Normative Vorgabe wurden anhand aktueller wissenschaftlicher Erkenntnis definiert. Weitere Informationen finden Sie unter www.concret-ag.ch

Indikatoren

Strategie		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr. ²
1	Indikator Pflege- und Leistungsangebot sind in einem Grundlagendokument beschrieben. Erläuterung Welche Leistungen bietet die Organisation konkret an? Sind diese vollständig in den Grundlagedokumenten wie z.B. dem Betriebskonzept oder auf der Website abgebildet? Ist die Beschreibung des Pflege- und Leistungsangebots übereinstimmend mit dem tatsächlichen Angebot?	Audit-Tag
2	Indikator Die Strategie des Pflegedienstes ist abgeleitet vom Pflege- und Leistungsangebot und den normativen Grundsätzen. Erläuterung Orientiert sich die Strategie am definierten Pflege- und Leistungsangebot (Indikator 1) sowie an den normativen Grundsätzen (Indikator 4)? Ist die Strategie zukunftsorientiert und nimmt sie Anforderungen und Entwicklungen im Gesundheitswesen auf?	Audit-Tag
3	Indikator Abgeleitet von der Strategie liegen Jahresziele vor. Erläuterung Wird für die Umsetzung der Strategie mit Jahreszielen auf operativer Ebene Geschäftsstelle / Stützpunkte / Filialen gearbeitet? Ist in den Jahreszielen der Bezug zur Strategie erkennbar?	Audit-Tag
4	Indikator Die normativen Grundsätze zur Auffassung von Pflege sind in einem Grundlagendokument beschrieben. Erläuterung Ist ein Leitbild oder ein anders betitelltes Grundlagendokument vorhanden? Kommen darin die ethische Haltung und das Grundverständnis der Pflege zum Ausdruck?	vor Audit

Klientinnen und Klienten		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr.
5	Indikator Die Klientenprofile sind beschrieben. Erläuterung Sind übergeordnet die relevanten Eigenschaften der Klientengruppe beschrieben? Dazu gehören u.a. häufig vorkommende Pflegesituationen / Pflegephänomene, klinischer Zustand, Demographie (Alter, Geschlecht, Bildungsstatus, sozialer Hintergrund, Migration etc.). Sind die Aussagen grundsätzlich datenbasiert? Sind die Quellen von subjektiven Aussagen angegeben?	Audit-Tag

²

Einr. = Zeitpunkt des Einreichens der Unterlagen, die genauen Fristen zum Einreichen der Unterlagen finden Sie in unserem E-Mail.

Personal-Ressourcen		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr.
6	Indikator Es liegen für alle Funktionsgruppen des Pflegedienstes Stellenbeschreibungen vor.	vor Audit
7	Indikator Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung aller Funktionsgruppen des Pflegedienstes sind beschrieben. Erläuterung Kommen aus den Stellenbeschreibungen die Unterschiede in den Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der einzelnen Funktionsgruppen hervor?	vor Audit
8	Indikator Es gibt ein Weiterbildungsangebot für alle Mitarbeitenden. Erläuterung Welche Angebote (intern/extern) stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung?	vor Audit
9	Indikator Die Rahmenbedingungen, Zielsetzungen und das Verfahren zur bedarfsgerechten Teilnahme an Weiterbildungen sind beschrieben. Erläuterung Sind dazu z.B. ein Weiterbildungskonzept und/oder sonstige Grundlagedokumente vorhanden, in welchem die Vorgehensweisen, Regelungen zur Teilnahme an Weiterbildungen definiert sind?	vor Audit
10	Indikator Die Führungspersonen führen regelmässig strukturierte Mitarbeitendengespräche durch. Erläuterung Werden jährlich Gespräche mit Mitarbeitenden geführt? Werden diese nach einheitlichen Kriterien durchgeführt? Sind die Zielsetzungen klar?	vor Audit

Fachwissen		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr.
11	Indikator Die Organisation stellt fachspezifische Vorgaben zur Verfügung. Erläuterung Sind fachspezifische Vorgaben zu Themen der Pflege vorhanden wie z.B. Richtlinien, Handlungsanleitungen, Konzepte. Geben diese den Mitarbeitenden adressatengerecht vor, in welcher Qualität die pflegerischen Tätigkeiten auszuführen sind?	Audit-Tag
12	Indikator Die zur Verfügung stehenden fachspezifischen Vorgaben entsprechen dem Leistungs- und Pflegeangebot und dem Klientenprofil. Erläuterung Ist erkennbar, dass die Vorgaben einen Bezug haben zum Pflege- und Leistungsangebot (siehe Indikator 1) und zum Klientenprofil (siehe Indikator 5)?	Audit-Tag
13	Indikator Die fachlichen Vorgaben werden systematisch auf ihre Aktualität hin evaluiert und bei Bedarf angepasst.	Audit-Tag
14	Indikator Die Mitarbeitenden werden systematisch über neue oder aktualisierte fachspezifische Vorgaben informiert.	Audit-Tag
15	Indikator Die fachlichen Vorgaben sind den Mitarbeitenden jederzeit und einfach zugänglich.	Audit-Tag
16	Indikator Die Pflegesituationen werden regelmässig systematisch reflektiert. Erläuterung Werden in der Organisation Fallbesprechungen durchgeführt? Finden diese in einem vorgegebenen Rhythmus statt? Werden diese nach einem systematischen Verfahren durchgeführt?	Audit-Tag

Professionelle Pflege		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr.
17	Indikator Es wird bei jedem Klienten eine systematische Bedarfsabklärung und eine Einschätzung gemäss gesetzlichen Vorgaben durchgeführt. Erläuterung Erfolgt eine pflegerische Einschätzung der Ergebnisse aus der Bedarfsabklärung?	Audit-Tag
18	Indikator Die Pflegeplanung basiert auf der Informationssammlung und wird evaluiert. Erläuterung Stützt sich die Pflegeplanung auf die Ergebnisse und Einschätzung aus der Bedarfsabklärung ab?	Audit-Tag
19	Indikator Die Rahmenbedingungen, Zielsetzungen und das Verfahren der Einführung neuer Mitarbeitenden sind beschrieben.	vor Audit
20	Indikator Das Pflegedokumentationssystem bildet die Schritte des Pflegeprozesses ab. Erläuterung Ein Pflegedokumentationssystem wird betrieben, das die Schritte des Pflegeprozesses abbildet.	Audit-Tag
21	Indikator Die Organisation stellt sicher, dass sich das Pflegepersonal bei der Ausführung der Pflege an der individuellen Pflegedokumentation orientiert. Erläuterung Schaffen die Verantwortlichen Rahmenbedingungen, damit sich das Pflegepersonal bei der Ausführung der Pflege an der Pflegedokumentation orientiert?	Audit-Tag

Prozessmanagement		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr.
22	Indikator Das Verfahren bei der Aufnahme und Beendigung des Betreuungsverhältnisses ist beschrieben. Erläuterung Sind die Abläufe und Prozesse von der Anmeldung/Erst-Einsatz sowie beim Abschluss geregelt und schriftlich festgehalten?	vor Audit

Qualitätsprüfung		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr.
23	Indikator Die Erfahrungen und Zufriedenheit der Klienten werden aus Klientensicht systematisch erfasst, ausgewertet und es werden Verbesserungsmassnahmen abgeleitet. Erläuterung Erhebungen erfolgen regelmässig, kontrolliert und zielgruppengerecht. Die Auswertung folgt einem definierten Verfahren.	vor Audit
24	Indikator Die Erfahrungen und Zufriedenheit der Mitarbeitenden werden systematisch erfasst, ausgewertet und es werden Verbesserungsmassnahmen abgeleitet. Erläuterung Erhebungen erfolgen regelmässig, kontrolliert und zielgruppengerecht. Die Auswertung folgt einem definierten Verfahren.	vor Audit
25	Indikator Ein Beschwerdemanagement-System für die relevanten Anspruchsgruppen ist vorhanden. Erläuterung Ist geregelt, wie die Anspruchsgruppen über das Beschwerderecht und die Beschwerdewege (mündlich, schriftlich) informiert werden? Ist der Prozess der Bearbeitung von Beschwerden festgelegt? Ist geregelt, wie die Beschwerdeführenden Rückmeldung erhalten?	vor Audit

Risikomanagement		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr.
26	Indikator Ein System zur Erfassung von Beinahe-Zwischenfällen und Fehlern ist vorhanden. Erläuterung Ist ein CIRS implementiert und besteht eine Anbindung an CIRNET (Vorgabe gemäss Art. KVV 58g / Qualitätsverträge)?	Audit-Tag
27	Indikator Die Organisation verfügt über fachspezifische Vorgaben zur Infektionsprävention. Erläuterung Steht den Mitarbeitenden ein verbindliches Hygienekonzept, eine Hygienerichtlinie o.ä. jederzeit zur Verfügung? Sind die relevanten Themen enthalten, in der Regel: Standardhygienemassnahmen, Arbeitshygiene, Berufskleidung, Entsorgung, Reinigung und Desinfektion, Textilien und Wäsche, Aufbereitung Sterilgut, Vorgehen bei Epidemien / Pandemien?	vor Audit
28	Indikator Es wird ein systematisches Verfahren angewendet, um die Einhaltung der Vorgaben zur Infektionsprävention zu überprüfen und auszuwerten. Erläuterung Wird die Einhaltung/Umsetzung regelmässig überprüft (z.B. im Rahmen der begleiteten Arbeitssituationen)?	Audit-Tag
29	Indikator Die Überprüfungsergebnisse zur Infektionsprävention sind ausgewertet und Verbesserungsmassnahmen sind umgesetzt. Erläuterung Werden die Ergebnisse der einzelnen Überprüfungen zusammenfassend ausgewertet (nicht nur bezogen auf die einzelne Mitarbeitende)? Werden von den zusammengefassten Ergebnissen Massnahmen abgeleitet und sind diese umgesetzt?	Audit-Tag
30	Indikator Die Organisation verfügt über fachspezifische Vorgaben zur Gewährleistung der Medikationssicherheit. Erläuterung Steht den Mitarbeitenden ein verbindliches Konzept, eine Richtlinie o.ä. für den Umgang mit Medikamenten zur Verfügung? Sind die relevanten Themen enthalten, in der Regel: Kompetenzen, Zuständigkeiten, ärztliche Verordnung, Beschaffung, Lagerung, Richten, Kontrolle und Abgabe, R-Regel, Entsorgung, Betäubungsmittel.	vor Audit
31	Indikator Es besteht ein systematisches Verfahren, um die Einhaltung der Vorgaben zur Medikationssicherheit zu überprüfen. Erläuterung Wird die Einhaltung / Umsetzung regelmässig überprüft (z.B. im Rahmen der begleiteten Arbeitssituationen)?	Audit-Tag
32	Indikator Die Überprüfungsergebnisse zur Medikationssicherheit sind ausgewertet und Verbesserungsmassnahmen sind umgesetzt. Erläuterung Werden die Ergebnisse der einzelnen Überprüfungen zusammenfassend ausgewertet (nicht nur bezogen auf einzelne Mitarbeitende)? Werden von den zusammengefassten Ergebnissen Massnahmen abgeleitet und sind diese umgesetzt?	Audit-Tag

DGS-Anforderungen: Arbeitssicherheit, Datenschutz, Palliative Care und apA		
Nr.	Indikator und Erläuterung	Einr.
33	Indikator Die sicherheitsbeauftragte Person hat definierte Aufgaben und verfügt über den Schulungsnachweis eines Kurses für Sicherheitsbeauftragte/ Kontaktpersonen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (KOPAS). Erläuterung Verfügt die sicherheitsbeauftragte Person über eine Aufgabenbeschreibung? Ist der besuchte Kurs nicht länger als zwei Jahre her?	Audit-Tag
34	Indikator Die Umsetzung der Massnahmen zur Arbeitssicherheit ist an drei Beispielen erkennbar.	Audit-Tag
35	Indikator Organisationsspezifische Regelungen zum Datenschutz und der Datensicherheit sind definiert. Erläuterung Wird das "Merkblatt über den Datenschutz für Klientinnen und Klienten" oder ein Merkblatt mit analogem Inhalt abgegeben? Wird für die Weitergabe von Daten die Zustimmung der Klientinnen und Klienten eingeholt (beispielsweise mit dem Formular «Bestätigung und Zustimmung der Klientinnen und Klienten»)? Ist das "Muster Datenschutz und Datensicherheitsregelung 2020" ausgefüllt oder sind die darin aufgeführten Themen in einem Konzept definiert?	vor Audit
36	Indikator Es liegt ein Konzept für Palliative Care vor. Erläuterung Steht den Mitarbeitenden ein der Strategie und dem Leistungsangebot entsprechendes Konzept oder eine fachliche Vorgabe zur Verfügung? Enthält das Konzept der palliativen Grundversorgung mindestens folgende Aspekte: Definition von Palliative Care, Symptommanagement, Betreuung in der Sterbephase und Zusammenarbeit mit weiterführenden Diensten?	Audit-Tag
37	Indikator Diplomierte Pflegefachpersonen begleiten die angestellten pflegenden Angehörigen gemäss den Vorgaben des Administrativvertrages sowie den kantonalen und nationalen Regelungen und dokumentieren dies. Erläuterung & Hinweis. Wie erfolgt die regelmässige Begleitung (Besuche, Telefonate)? Gibt es dazu eine Regelung? Dieser Indikator wird nur bei Organisationen mit angestellten pflegenden Angehörigen beurteilt.	Audit-Tag

Glossar

Begriff	Definition
Indikator	Mess- und überprüfbare Anforderungen
Grundlagendokument	Verbindliches Basisdokument, in dem die Rahmenbedingungen, Abläufe und/oder angestrebte Ergebnisse der Organisation dokumentiert sind. Grundlagendokumente sind gelenkte Dokumente. Die Lenkung von Dokumenten erfolgt in einem definierten und dokumentierten Verfahren. (Siehe dazu auch Website DGS « 180405 Fachliche Vorgaben Pflege DGS », 5. April 2018).
Normative Grundsätze	Die dokumentierte Werthaltung und das Grundverständnis von Pflege, das der Ausrichtung der Organisation zugrunde liegt. Die Rahmenbedingungen, Prozesse und Ergebnisse der Organisation basieren auf dieser Werthaltung. Normative Grundsätze werden oft in einem Leitbild dokumentiert.
Klientenprofile	Beschreibung der relevanten Eigenschaften/Phänomene der Klientengruppen z.B. bezüglich der Demographie (Alter, Geschlecht, Bildungsstatus etc.), des klinischen Zustandes, der typischen/häufig vorkommenden Pflegesituationen, des sozialen Umfeldes etc. So weit möglich sollten Daten zur Beschreibung des Klientenprofils genutzt werden, ergänzend können auch subjektive Einschätzungen integriert werden (Quelle angeben).
fachspezifische Vorgaben	Dokumentation der verbindlich geltenden Anforderungen wie Rahmenbedingungen, Abläufe und angestrebte Ergebnisse in der Ausführung von pflegerischen Tätigkeiten. Der Begriff fachspezifische/fachliche Vorgaben wird als Sammelbegriff für Grundlagendokumente wie Richtlinien, Handlungsanweisungen, Konzepte etc. verwendet. (Siehe dazu auch Website DGS « 180405 Fachliche Vorgaben Pflege DGS », 5. April 2018).
systematisch	Ein Vorgehen, das regelmässig/wiederkehrend und nach festgelegten Kriterien erfolgt.
kontrollierte Befragung	Eine Befragungsmethode, die möglichst aussagekräftige Umfrageergebnisse hervorbringt, indem der gesamten Zielgruppe oder einem repräsentativen Teil der Zielgruppe standardisierte Fragen gestellt werden.
Verfahren	Methode / Arbeitsweise, wie etwas durchgeführt wird. Absicht und Ziel von internen Verfahrensweisen ist, dass die Arbeitsprozesse vereinheitlicht werden.
Angehörige	Personen, die in engem familiärem oder persönlichem Verhältnis zur Klientin stehen. Im Sinne von «zugehören» sind auch Personen gemeint, die zum sozialen Lebensumfeld der betreffenden Person gehören. Es gilt zu unterscheiden zwischen Angehörigen mit und Angehörigen ohne Entscheidungsbefugnisse bezüglich medizinischer Behandlung und pflegerischen Interventionen.
angestellte pflegende Angehörige	Angestellte pflegende Angehörige sind Angehörige, die bei einer Spitex-Organisation in einem Anstellungsverhältnis stehen und bei ihrem Angehörigen Pflegeleistungen nach Art. 7 Abs. 2 lit. c1 KLV erbringen. Massgeblich ist nicht der Verwandtschaftsgrad der pflegenden Angehörigen, sondern die regelmässige und substantielle Unterstützung sowie die Verantwortung und die Verbindlichkeit gegenüber der zu pflegenden Person (Administrativvertrag Spitex zwischen den Versicherern und Spitex Schweiz / ASPS, Anhang 5).
Palliative Care	Palliative Care bietet bestmögliche Lebensqualität bei einer unheilbaren Krankheit. Sie umfasst medizinische Behandlungen, aber auch Pflege sowie psychologische, soziale und spirituelle Unterstützung. Palliative Care trägt auf diese Weise dazu bei, trotz vielfältiger Beschwerden eine gute Lebensqualität und ein würdevolles Sterben zu ermöglichen. Palliative Care kann über die

Begriff	Definition
	gesamte Dauer einer unheilbaren Krankheit eine Rolle spielen. Verschlechtert sich der Zustand der Klientin, des Klienten, nimmt der Anteil an Palliative Care zu. Es gibt also Phasen im Verlauf einer unheilbaren Krankheit, in denen der Anteil an Palliative Care überwiegt. Dies ist oft – aber nicht nur – die letzte Phase des Lebens. Palliative Care schliesst auch die Betreuung von hochaltrigen, multimorbiden und gebrechlichen Menschen ein. (Palliative.ch)

Versionierung des Dokuments

Datum	Version	Verantwortung
02.12.20	1.0	Arbeitsgruppe Neuorganisation Auditierung DGS - Genehmigung
26.01.21	1.1	concret AG, Luca Müller - Kennzeichnen der Mindestanforderungen - Kennzeichnen der Indikatoren, welche vor der Auditdurchführung eingereicht werden
08.04.21	1.2	concret AG, Luca Müller - Zusammenfassen der DGS-Themenbereiche Arbeitssicherheit, Erreichbarkeit und Datenschutz unter einen DGS-Themenbereich
15.09.21	1.3	concret AG, Luca Müller - Layout-Anpassung farbliche Hervorhebung der Mindestindikatoren - Anpassung der Legende für die Indikatoren, zu welchen früher Unterlagen eingereicht werden müssen - Anpassen der Erläuterungen - Entfernen der Mindestindikatoren 12 und 28
23.09.21	2.0	Arbeitsgruppe Neuorganisation Auditierung DGS - Genehmigung
25.10.21	2.1	concret AG, Luca Müller - Korrektur der fehlenden Gewichtung Indikator 18
11.11.2024	2.2.	concret AG, Elsbeth Luginbühl - Ergänzungen unter «Anforderung» Seite 1, «angestellte Pflegende Angehörige» S. 1. - Ergänzung Glossar
23.09.2025	3.0	Aktualisierung auf Grund der Evaluation des Auditzyklus 2021-2024 durch einen Ausschuss der Steuerungsgruppe und durch die concret AG - Genehmigt in der Sitzung der Steuerungsgruppe vom 23.09. 2025
10.02.2026	3.1	concret AG, Luca Müller - Einfügen der überarbeiteten Erläuterung bei Indikator 35.
18.02.2026	3.2	concret AG, Sabin Zürcher - Präzisierung der Erläuterung in Indikator 35.
24.04.2026	3.3	concret AG, Luca Müller - Anpassung des Indikators 33 zur präziseren Beschreibung der Anforderung - Präzisierungen bei den Erläuterungen der Indikatoren 29, 32, 33 und 37 - Anpassung des Einreichzeitpunktes der Unterlagen bei Indikator 4