# Aargauer Q-Care Indikatoren für die Hilfe und Pflege Zuhause

Basierend auf der Normativen Vorgabe «Swiss Care Excellence Certificate» 01.01.2018 Spitex[1], 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 Klientinnnen 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.

[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 |
| 1 | Indikator<br>Pflege- und Leistungsangebot sind in einem Grundlagendokument beschrieben.<br><br>Erläuterung<br>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? |
| 2 | Indikator<br>Die Strategie des Pflegedienstes ist abgeleitet vom Pflege- und Leistungsangebot und den normativen Grundsätzen.<br><br>Erläuterung<br>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? |
| 3 | Indikator<br>Abgeleitet von der Strategie liegen Jahresziele vor.<br><br>Erläuterung<br>Wird für die Umsetzung der Strategie mit Jahreszielen auf operativer Ebene Geschäftsstelle / Stützpunkte / Filialen gearbeitet? Ist in den Jahreszielen der Bezug zur Strategie erkennbar? |
| 4 | Indikator<br>Die normativen Grundsätze zur Auffassung von Pflege sind in einem Grundlagedokument beschrieben.<br><br>Erläuterung<br>Ist ein Leitbild oder ein anders betiteltes Grundlagendokument vorhanden? Kommen darin die ethische Haltung und das Grundverständnis der Pflege zum Ausdruck? |

| **Klientinnen und Klienten** | |
|---|---|
| Nr. | Indikator und Erläuterung |
| 5 | Indikator<br>Die Klientenprofile sind beschrieben.<br><br>Erläuterung<br>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? |

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

| **Fachwissen** | |
|---|---|
| Nr. | Indikator und Erläuterung |
| 11 | Indikator<br>Die Organisation stellt fachspezifische Vorgaben zur Verfügung.<br><br>Erläuterung<br>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? |
| 12 | Indikator<br>Die zur Verfügung stehenden fachspezifischen Vorgaben entsprechen dem Leistungs- und Pflegeangebot und dem Klientenprofil.<br><br>Erläuterung<br>Ist erkennbar, dass die Vorgaben einen Bezug haben zum Pflege- und Leistungsangebot (siehe Indikator 1) und zum Klientenprofil (siehe Indikator 5)? |
| 13 | Indikator<br>Die fachlichen Vorgaben werden systematisch auf ihre Aktualität hin evaluiert und bei Bedarf angepasst. |
| 14 | Indikator<br>Die Mitarbeitenden werden systematisch über neue oder aktualisierte fachspezifische Vorgaben informiert. |
| 15 | Indikator<br>Die fachlichen Vorgaben sind den Mitarbeitenden jederzeit und einfach zugänglich. |
| 16 | Indikator<br>Die Pflegesituationen werden regelmässig systematisch reflektiert.<br><br>Erläuterung<br>Werden in der Organisation Fallbesprechungen durchgeführt? Finden diese in einem vorgegebenen Rhythmus statt? Werden diese nach einem systematischen Verfahren durchgeführt? |

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

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

| **Qualitätsprüfung** | |
|---|---|
| Nr. | Indikator und Erläuterung |
| 23 | Indikator<br>Die Erfahrungen und Zufriedenheit der Klienten werden aus Klientensicht systematisch erfasst, ausgewertet und es werden Verbesserungsmassnahmen abgeleitet.<br><br>Erläuterung<br>Erhebungen erfolgen regelmässig, kontrolliert und zielgruppengerecht. Die Auswertung folgt einem definierten Verfahren. |
| 24 | Indikator<br>Die Erfahrungen und Zufriedenheit der Mitarbeitenden werden systematisch erfasst, ausgewertet und es werden Verbesserungsmassnahmen abgeleitet.<br><br>Erläuterung<br>Erhebungen erfolgen regelmässig, kontrolliert und zielgruppengerecht. Die Auswertung folgt einem definierten Verfahren. |
| 25 | Indikator<br>Ein Beschwerdemanagement-System für die relevanten Anspruchsgruppen ist vorhanden.<br><br>Erläuterung<br>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? |

| **Risikomanagement** | |
|---|---|
| Nr. | Indikator und Erläuterung |
| 26 | Indikator<br>Ein System zur Erfassung von Beinahe-Zwischenfällen und Fehlern ist vorhanden.<br><br>Erläuterung<br>Ist ein CIRS implementiert? Besteht eine Anbindung an CIRRNET oder ist diese geplant (Vorgabe gemäss Art. KVV 58g)? |
| 27 | Indikator<br>Die Organisation verfügt über fachspezifische Vorgaben zur Infektionsprävention.<br><br>Erläuterung<br>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? |
| 28 | Indikator<br>Es wird ein systematisches Verfahren angewendet, um die Einhaltung der Vorgaben zur Infektionsprävention zu überprüfen und auszuwerten.<br><br>Erläuterung<br>Wird die Einhaltung/Umsetzung regelmässig überprüft (z.B. im Rahmen der begleiteten Arbeitssituationen)? |
| 29 | Indikator<br>Die Überprüfungsergebnisse zur Infektionsprävention sind ausgewertet und Verbesserungsmassnahmen sind umgesetzt.<br><br>Erläuterung<br>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? |
| 30 | Indikator<br>Die Organisation verfügt über fachspezifische Vorgaben zur Gewährleistung der Medikationssicherheit.<br><br>Erläuterung<br>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. |
| 31 | Indikator<br>Es besteht ein systematisches Verfahren, um die Einhaltung der Vorgaben zur Medikationssicherheit zu überprüfen.<br><br>Erläuterung<br>Wird die Einhaltung / Umsetzung regelmässig überprüft (z.B. im Rahmen der begleiteten Arbeitssituationen)? |
| 32 | Indikator<br>Die Überprüfungsergebnisse zur Medikationssicherheit sind ausgewertet und Verbesserungsmassnahmen sind umgesetzt.<br><br>Erläuterung<br>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? |

| DGS-Anforderungen: Arbeitssicherheit, Datenschutz, Palliative Care und apA | |
|---|---|
| Nr. | Indikator und Erläuterung |
| 33 | Indikator<br>Die sicherheitsbeauftragte Person hat definierte Aufgaben und verfügt über den Schulungsnachweis eines Kurses für Sicherheitsbeauftragte/ Kontaktpersonen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (KOPAS).<br><br>Erläuterung<br>Verfügt die sicherheitsbeauftragte Person über eine Aufgabenbeschreibung und einen Weiterbildungsnachweis? |
| 34 | Indikator<br>Die Umsetzung der Massnahmen zur Arbeitssicherheit ist an drei Beispielen erkennbar. |
| 35 | Indikator<br>Organisationsspezifische Regelungen zum Datenschutz und der Datensicherheit sind definiert.<br><br>Erläuterung<br>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 (beispielweise mit dem Formular «Bestätigung und Zustimmung der Klientinnen und Klienten»)?<br>Ist das "Muster Datenschutz und Datensicherheitsregelung 2020" ausgefüllt oder sind die darin aufgeführten Themen in einem Konzept definiert? |
| 36 | Indikator<br>Es liegt ein Konzept für Palliative Care vor.<br><br>Erläuterung<br>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? |
| 37 | Indikator<br>Diplomierte Pflegefachpersonen begleiten die angestellten pflegenden Angehörigen gemäss den Vorgaben des Administrativvertrages sowie den kantonalen und nationalen Regelungen und dokumentieren dies.<br><br>Erläuterung & Hinweis.<br>Wie erfolgt die regelmässige Begleitung (Besuche, Telefonate)? Gibt es dazu eine Regelung?<br><br>Dieser Indikator wird nur bei Organisationen mit angestellten pflegenden Angehörigen beurteilt. |

## 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 substanzielle 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.<br>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<br>- Genehmigung |
| 26.01.21 | 1.1 | concret AG, Luca Müller<br>- Kennzeichnen der Mindestanforderungen<br>- Kennzeichnen der Indikatoren, welche vor der Auditdurchführung eingereicht werden |
| 08.04.21 | 1.2 | concret AG, Luca Müller<br>- Zusammenfassen der DGS-Themenbereiche Arbeitssicherheit, Erreichbarkeit und Datenschutz unter einen DGS-Themenbereich |
| 15.09.21 | 1.3 | concret AG, Luca Müller<br>- Layout-Anpassung farbliche Hervorhebung der Mindestindikatoren<br>- Anpassung der Legende für die Indikatoren, zu welchen früher Unterlagen eingereicht werde müssen<br>- Anpassen der Erläuterungen<br>- Entfernen der Mindestindikatoren 12 und 28 |
| 23.09.21 | 2.0 | Arbeitsgruppe Neuorganisation Auditierung DGS<br>- Genehmigung |
| 25.10.21 | 2.1 | concret AG, Luca Müller<br>- Korrektur der fehlenden Gewichtung Indikator 18 |
| 11.11.2024 | 2.2. | concret AG, Elsbeth Luginbühl<br>- Ergänzungen unter «Anforderung» Seite 1, «angestellte Pflegende Angehörige» S. 1.<br>- 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<br>– Genehmigt in der Sitzung der Steuerungsgruppe vom 23.09. 2025 |
| 10.02.2026 | 3.1 | concret AG, Luca Müller<br>– Einfügen der überarbeiteten Erläuterung bei Indikator 35. |
| 18.02.2026 | 3.2 | concret AG, Sabin Zürcher<br>– Präzisierung der Erläuterung in Indikator 35. |
| 24.04.2026 | 3.3 | concret AG, Luca Müller<br>– Anpassung des Indikators 33 zur präziseren Beschreibung der Anforderung<br>– Präzisierungen bei den Erläuterungen der Indikatoren 29, 32, 33 und 37<br>– Anpassung des Einreichezeitpunktes der Unterlagen bei Indikator 4 |
| 04.11.2026 | 3.4 | concret AG, Luca Müller<br>– Spalte mit Einreichungsdatum und Hinweistext für die Einreichung an zwei Terminen wurde entfernt.<br>– Indikator 26: Erläuterung präzisiert<br>– Indikator 33: Erläuterung gekürzt und präzisiert. |