KANTON AARGAU

DEPARTEMENT
GESUNDHEIT UND SOZIALES
Abteilung Gesundheit

1. Januar 2022

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 -Auditor 4
2.6 Co-Auditorin oder -Auditor 4
2.7 Entschädigung 4
2.8 Beobachterin oder Beobachter 4

3. Das Audit 5
3.1 Anforderung und Zielsetzung 5
3.2 Organisation 5
3.3 Durchführung 5
3.4 Entbindung 5
3.5 Aufwand und Kosten 6
3.6 Besondere Vorkommnisse und Auditabbruch 6

4. Datenschutz 7
4.1 Allgemein 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 durchgeführter Auditierungen vor Ort. Teil der Grundlagendokumente zur Abbildung der Qualität bildet der jährlich einzureichende Stellenplan, in welchem zusätzlich 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. Daher werden regelmässig Audits durchgeführt, um das geforderte Leistungsniveau der Aargauer Q-Care Indikatoren in den Betrieben sicherzustellen. Gemäss den gesetzlichen Vorgaben werden die Kosten für die Audits, die Überprüfung der Auflagenerfüllung 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 2.0 vom 23. September 2021

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.

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 zwei Vertretungen der Abteilung Gesundheit (Leitung der Steuerungsgruppe), je einer Verbandsvertretung der Leistungserbringer mit und ohne Leistungsvertrag sowie einem Vertreter der strategischen Ebene von Seiten Organisationen. Die Abteilung Gesundheit behält sich den Beibezug 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 Leistungserbringer.
- Bestätigung der Co-Auditorinnen und Co-Auditoren, welche vorgängig durch die Audit-Stelle und die Abteilung Gesundheit rekrutiert worden sind.
- 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 Lead-Auditorinnen oder -Auditoren zur Verfügung. Die Rekrutierung der Co-Auditorinnen oder -Auditoren erfolgt gemeinsam mit der Abteilung Gesundheit.

Aufgaben

- Durchführung der Informationsveranstaltung für Organisationen der Krankenpflege und Hilfe zu Hause, welche im Folgejahr ein Audit haben
- Planung der Auditdurchführungen sowie der Einsätze der Co- und Lead-Auditorinnen/-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
- Durchführung von jährlichen Veranstaltungen für Co-Auditorinnen und Co-Auditoren
- Mitarbeit an der Weiterentwicklung des Auditverfahrens für den Kanton Aargau

2.4 Audit-Team

Das Audit-Team besteht aus zwei externen unabhängigen Fachleuten, das heisst aus der professionellen Lead-Auditorin oder dem professionellen Lead-Auditor sowie einer Fachperson aus dem Bereich der Hilfe und Pflege zu Hause (Co-Auditorin oder Co-Auditor).

2.5 Lead-Auditorin oder -Auditor

Die externe Audit-Stelle stellt die professionellen Lead-Auditorinnen oder -Auditoren zur Verfügung. Sie ist dafür verantwortlich, dass diese für ihre Leadfunktion die fachlichen Voraussetzungen erfüllen.

2.6 Co-Auditorin oder -Auditor

Voraussetzungen für diese Funktion sind:

- Aktuell tätig in einer leitenden Funktion im Betrieb einer Organisation der Hilfe und Pflege zu Hause
- Mehrjährige praktische Berufserfahrung im Gesundheitswesen, vorzugsweise im Bereich der Hilfe und Pflege zu Hause

2.7 Entschädigung

Die Arbeit als Co-Auditorin oder Co-Auditor wird entschädigt. Die Höhe der Entschädigung aller Auditorinnen und Auditoren sowie der selbstzutragenden Schulungskosten für neue Auditorinnen und Auditoren werden von der Abteilung Gesundeit und der externen Audit-Stelle festgelegt.

2.8 Beobachterin oder Beobachter

Co-Auditorinnen oder -Auditoren in Einführung oder Fachpersonen, welche an der Tätigkeit als Co-Auditorin 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.

3. Das Audit

3.1 Anforderung und Zielsetzung

Grundlage des externen Audits sind die Aargauer Q-Care Indikatoren. Diese sind unterteilt in «Mindestindikatoren» und «Indikatoren». Um das Audit zu bestehen, müssen die Mindestindikatoren erfüllt sein. 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 einerseits die Beurteilung und Bewertung des vorhandenen Qualitätsmanagements. Andererseits dient das Audit der betrieblichen Standortbestimmung zur Qualität und beinhaltet Rückmeldung für die Qualitätsentwicklung.

3.2 Organisation

Die Audits finden alle vier Jahre bei jedem Leistungserbringer der Hilfe und Pflege zu Hause 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 vor der Auditierung findet eine Informationsveranstaltung der Abteilung Gesundheit für die Leistungserbringer statt.

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. Auditbericht

Die Ergebnisse des Audits werden in einem Auditbericht qualitativ und quantitativ dargestellt. Aus dem Auditbericht geht hervor, ob das Audit als «bestanden» beziehungsweise »nicht bestanden» beurteilt wird und welchen Score der Leistungserbringer erreicht. Der Score wird in einem Benchmark im Vergleich mit den anderen Leistungserbringern 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.

Die Lead- und Co-Auditorinnen und -Auditoren 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 Co- Auditorin oder den vorgeschlagenen Co-Auditor sowie die Beobachterin oder den Beobachter abzulehnen. Die Begründung muss schriftlich erfolgen.

3.4 Entbindung

Werden in einer Organisation bereits unabhängige Qualitätsaudits durchgeführt oder ist die Kerndienstleistung 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 von den kantonalen Audits 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.

3.5 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 erfolgt durch die Lead-Auditorin oder den Lead-Auditoren. Die Kosten für die externe Auditierung (inklusive Mehrwertsteuer und Spesen) gehen zulasten des Leistungserbringers.

Total-Aufwand pro Audit für Lead-Auditorin/-Auditor Vorbereitung, Durchführung, Verfassen Auditbericht	2,7 Tage
Aufwand pro Audit für Co-Auditorin/-Auditor Vorbereitung, Durchführung, Mitarbeit Auditbericht	1,5 Tage
Total Aufwand	4,2 Tage
Kosten[2]: Die Kosten für die externen Audits belaufen sich auf Fr. 4'960.–	

3.6 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 Auditteam zu einem späteren Zeitpunkt wiederholt. In diesem Fall ist das Audittteam durch eine Fachperson aus der Abteilung Gesundheit, Sektion L 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 ambulant Langzeitpflege erstinstanzlich als Schlichtungs- und Vermittlungsstelle.

[2] Stand Oktober 2021

4. Datenschutz[3]

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 unterstehendenLeistungserbringern 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.

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