



Graubündner Q-Care Indikatoren für die Dienste der häuslichen Pflege und Betreuung

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

Qualitätsentwicklung als laufender Prozess

Die Orientierung an den «Graubündner 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 Klient:innen², sowie Themen rund um die Fachexpertise des Personals stehen dabei im Fokus. Die Massnahmen und Ergebnisse rund um die Qualität der Pflege können so gegenüber potenziellen Klient:innen und ihren Angehörigen, sowie gegenüber der Öffentlichkeit transparent gemacht werden. Die 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 Klient:innen erfahren die Qualität, indem die Kontinuität der Pflege gewährleistet ist und der Bedarf an Pflege erkannt wird.

Anforderung für die Betriebsbewilligung und die Qualitätsentwicklung

Die «Graubündner Q-Care Indikatoren» beschreiben die Anforderungen, welche für die Erteilung der Betriebsbewilligung und als Grundlage für die Weiterentwicklung der Leistungserbringer 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 Erläuterungen zum Verständnis der Indikatoren. Am Ende des Dokumentes befindet sich zusätzlich ein Glossar mit Erklärungen von in den Indikatoren verwendeten Begriffen.

Legende zu den Indikatoren

Die 11 Indikatoren, welche blau hinterlegt sind, gelten als Mindestindikatoren. Falls ein Mindestindikator nicht erfüllt ist, wird eine Auflage ausgesprochen und das Audit ist damit nicht bestanden. Die Betriebsbewilligung ist nicht direkt an das Bestehen des Audits geknüpft und wird unabhängig von den Auflagen erteilt.

Zu jedem Indikator ist im folgenden Dokument in den Spalten rechts jeweils angegeben, bis wann Unterlagen für die Auditierung eingereicht werden müssen. Die Einreichung der Unterlagen geschieht online und mittels einer zuvor versendeten Anleitung. In einer zusätzlichen Spalte rechts ist die Gewichtung für den Score-Wert angegeben, welche derzeit nicht verwendet werden.

Indikatoren Mindestanforderung	Indikatoren Einreichung Unterlagen
6, 7, 8, 10, 11, 17, 18, 22, 29, 31, 33	6, 7, 8, 9, 10, 19, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 33

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.

² In diesem Dokument und anderen im Zusammenhang mit der Auditierung im Kanton Graubünden stehenden Unterlagen wird der Begriff Klient:innen statt Kund:innen verwendet.

Indikatoren

Strategie			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew. ³	Einr. ⁴
1	<p>Indikator</p> <p>Pflege- und Leistungsangebot sind in einem Grundlagedokument beschrieben.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Welche Leistungen bietet die Organisation konkret an? Sind diese vollständig in den Grundlagedokumenten abgebildet? Ist die Beschreibung des Pflege- und Leistungsangebots übereinstimmend mit dem tatsächlichen Angebot?</p>	0.75	Audit-Tag
2	<p>Indikator</p> <p>Die Strategie des Pflegedienstes ist abgeleitet vom Pflege- und Leistungsangebot und den normativen Grundsätzen.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Gibt es eine definierte Strategie für den Pflegedienst? Zeigt die Strategie auf, wie das definierte Pflege- und Leistungsangebot (siehe Indikator 1) erbracht werden soll? Ist erkennbar, wie sich die Strategie an den normativen Grundsätzen (siehe Indikator 4) orientiert?</p>	0.75	Audit-Tag
3	<p>Indikator</p> <p>Abgeleitet von der Strategie liegen Jahresziele vor.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Wird für die Umsetzung der Strategie mit operationalisierten Jahreszielen auf Ebene Geschäftsstelle/Stützpunkte/Filialen gearbeitet? Ist in den Jahreszielen der Bezug zur Strategie erkennbar?</p>	0.5	Audit-Tag
4	<p>Indikator</p> <p>Die normativen Grundsätze zur Auffassung von Pflege sind in einem Grundlagedokument beschrieben.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Ist ein Leitbild oder ein anders betitelt Grundlagedokument vorhanden? Kommen darin die ethische Haltung und das Grundverständnis der Pflege zum Ausdruck?</p>	0.5	Audit-Tag

Klienten			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
5	<p>Indikator</p> <p>Die Klientenprofile sind beschrieben.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Sind übergeordnet die relevanten Eigenschaften der Klientengruppen beschrieben? Dazu gehören u.a. häufig vorkommende Pflegesituationen / Pflegephänomene, klinischer Zustand, Demographie (Alter, Geschlecht, Bildungsstatus, sozialer Hintergrund, Migration etc.).</p>	0.5	Audit-Tag

³ Gew. = Gewichtung des Indikators: für ein Scoring und Benchmarking, das zurzeit nicht verwendet wird.

⁴ 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	Gew.	Einr.
6	<p>Indikator</p> <p>Es liegen für alle Funktionsgruppen des Pflegedienstes Stellenbeschreibungen vor.</p>	1	vor Audit
7	<p>Indikator</p> <p>Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung aller Funktionsgruppen des Pflegedienstes sind beschrieben.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Kommen aus den Stellenbeschreibungen die Unterschiede in den Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der einzelnen Funktionsgruppen hervor?</p>	1	vor Audit
8	<p>Indikator</p> <p>Es gibt ein Weiterbildungsangebot für alle Mitarbeitenden.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Welche Angebote (intern/extern) stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung?</p>	1	vor Audit
9	<p>Indikator</p> <p>Die Rahmenbedingungen, Zielsetzungen und das Verfahren zur bedarfsgerechten Teilnahme an Weiterbildungen sind beschrieben.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Sind dazu z.B. ein Weiterbildungskonzept und/oder sonstige Grundlagedokumente vorhanden, in welchem die Vorgehensweisen, Regelungen zur Teilnahme an Weiterbildungen definiert sind?</p>	0.25	vor Audit
10	<p>Indikator</p> <p>Die Führungspersonen führen regelmässig strukturierte Mitarbeitergespräche durch.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Werden jährlich Mitarbeitergespräche durchgeführt?</p>	1	vor Audit

Fachwissen			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
11	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die Organisation stellt fachspezifische Vorgaben zur Verfügung.</p> <p><small>Erläuterung</small></p> <p>Sind fachspezifische Vorgaben zu Themen der Pflege vorhanden wie z.B. Richtlinien/Handlungsanleitungen, Konzepte. Geben diese den Mitarbeitenden vor, in welcher Qualität die pflegerischen Tätigkeiten ausgeführt werden sollen?</p>	1	Audit-Tag
12	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die zur Verfügung stehenden fachspezifischen Vorgaben entsprechen dem Leistungs- und Pflegeangebot und dem Klientenprofil.</p> <p><small>Erläuterung</small></p> <p>Ist erkennbar, dass die Vorgaben einen Bezug haben zum Pflege- und Leistungsangebot (siehe Indikator 1) und zum Klientenprofil (siehe Indikator 5)?</p>	1	Audit-Tag
13	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die fachlichen Vorgaben werden systematisch auf ihre Aktualität hin evaluiert und bei Bedarf angepasst.</p>	0.5	Audit-Tag
14	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die Mitarbeitenden werden systematisch über neue oder aktualisierte fachspezifische Vorgaben informiert.</p>	0.25	Audit-Tag
15	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die fachlichen Vorgaben sind den Mitarbeitenden jederzeit und einfach zugänglich.</p>	0.25	Audit-Tag
16	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die Pflegesituationen werden regelmässig systematisch reflektiert.</p> <p><small>Erläuterung</small></p> <p>Werden in der Organisation Fallbesprechungen durchgeführt? Finden diese in einem vorgegebenen Rhythmus statt? Werden diese nach einem systematischen Verfahren durchgeführt?</p>	0.25	Audit-Tag

Professionelle Pflege			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
17	<p><small>Indikator</small> Es wird bei jedem Klienten eine systematische Bedarfsabklärung und eine Einschätzung gemäss gesetzlichen Vorgaben durchgeführt.</p> <p><small>Erläuterung</small> Erfolgt eine pflegerische Einschätzung der Ergebnisse aus der Bedarfsabklärung?</p>	1	Audit-Tag
18	<p><small>Indikator</small> Die Pflegeplanung basiert auf der Informationssammlung und wird evaluiert.</p> <p><small>Erläuterung</small> Stützt sich die Pflegeplanung auf die Ergebnisse und Einschätzung aus der Bedarfsabklärung ab?</p>	1	Audit-Tag
19	<p><small>Indikator</small> Die Rahmenbedingungen, Zielsetzungen und das Verfahren der Einführung neuer Mitarbeitenden sind beschrieben.</p>	0.75	vor Audit
20	<p><small>Indikator</small> Ein Pflegedokumentationssystem steht zu Verfügung.</p>	0.5	Audit-Tag
21	<p><small>Indikator</small> Das Pflegedokumentationssystem bildet die Schritte des Pflegeprozesses ab.</p>	0.5	Audit-Tag
22	<p><small>Indikator</small> Die Organisation stellt sicher, dass sich das Pflegepersonal bei der Ausführung der Pflege an der individuellen Pflegedokumentation orientiert.</p> <p><small>Erläuterung</small> Schaffen die Verantwortlichen Rahmenbedingungen, damit sich das Pflegepersonal bei der Ausführung der Pflege an der Pflegedokumentation orientiert?</p>	1	Audit-Tag

Interaktion und Kommunikation			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
23	<p><small>Indikator</small> Bei jedem Klienten liegen Informationen / Kontaktdaten der Angehörigen vor.</p>	0.5	Audit-Tag

Prozessmanagement			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
24	<p><small>Indikator</small> Das Verfahren bei der Aufnahme und Beendigung des Betreuungsverhältnisses ist beschrieben.</p> <p><small>Erläuterung</small> Sind die Abläufe und Prozesse von der Anmeldung/Erst-Einsatz sowie beim Abschluss geregelt und schriftlich festgehalten?</p>	0.5	vor Audit

Qualitätsüberprüfung			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
25	<p>Indikator</p> <p>Die Erfahrungen und Zufriedenheit der Klienten werden aus Klientensicht systematisch erfasst, ausgewertet und es werden Verbesserungsmassnahmen abgeleitet.</p>	0.75	vor Audit
26	<p>Indikator</p> <p>Die Erfahrungen und Zufriedenheit der Mitarbeitenden werden systematisch erfasst und ausgewertet.</p>	0.5	vor Audit
27	<p>Indikator</p> <p>Ein Beschwerdemanagement-System für die relevanten Anspruchsgruppen ist vorhanden.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Ist geregelt, wie Beschwerden erfasst werden und wie die Bearbeitung erfolgt?</p>	0.5	vor Audit

Risikomanagement			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
28	<p>Indikator</p> <p>Ein System zur Erfassung von Beinahe-Zwischenfällen und Fehlern ist vorhanden.</p> <p>Erläuterung</p> <p>z.B. CIRS, ein anderes oder ein eigenes System.</p>	1	Audit-Tag
29	<p>Indikator</p> <p>Die Organisation verfügt über fachspezifische Vorgaben zur Infektionsprävention.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Steht den Mitarbeitenden ein verbindliches Hygienekonzept, eine Hygienerichtlinie o.ä. zur Verfügung?</p>	1	vor Audit
30	<p>Indikator</p> <p>Es wird ein systematisches Verfahren angewendet, um die Einhaltung der Vorgaben zur Infektionsprävention zu überprüfen und auszuwerten.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Wird die Einhaltung/Umsetzung regelmässig überprüft (z.B. im Rahmen der begleiteten Arbeitssituationen) und sind Auswertungen vorhanden?</p>	0.75	Audit-Tag
31	<p>Indikator</p> <p>Die Organisation verfügt über fachspezifische Vorgaben zur Gewährleistung der Medikationssicherheit.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Steht den Mitarbeitenden ein verbindliches Konzept, eine Richtlinie o.ä. für den Umgang mit Medikamenten zur Verfügung?</p>	1	vor Audit
32	<p>Indikator</p> <p>Es besteht ein systematisches Verfahren, um die Einhaltung der Vorgaben zur Medikationssicherheit zu überprüfen.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Wird die Einhaltung/Umsetzung regelmässig überprüft (z.B. im Rahmen der begleiteten Arbeitssituationen) und sind Auswertungen vorhanden?</p>	0.75	Audit-Tag

GA-Anforderung			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
33	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die Organisation verfügt über fachspezifische Vorgaben zu den Themen «Palliative Care», «Gewalt und Aggression», «Demenz», «Psychiatriepflege» und «Wunden».</p> <p><small>Erläuterung</small></p> <p>Kann die Organisation nachweisen, dass sie den Mitarbeitenden Unterlagen in Form von z.B. Richtlinien/Handlungsanleitungen, Konzepten zur Verfügung stellt. Geben diese den Mitarbeitenden vor, in welcher Qualität die pflegerischen Tätigkeiten ausgeführt werden sollen oder wie mit bestimmten Vorfällen umgegangen werden soll?</p>	2.5	vor Audit

Glossar

Begriff	Definition
Indikator	Mess- und überprüfbare Anforderungen
Grundlagedokument	Verbindliches Basisdokument, in dem die Rahmenbedingungen, Abläufe und/oder angestrebte Ergebnisse der Organisation dokumentiert sind. Grundlagedokumente sind gelenkte Dokumente. Die Lenkung von Dokumenten erfolgt in einem definierten und dokumentierten Verfahren.
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.
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 Grundlagedokumente wie Richtlinien, Handlungsanweisungen, Konzepte etc. verwendet.
systematisch	Ein Vorgehen, das regelmässig/wiederkehrend und nach festgelegten Kriterien erfolgt.
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.

Versionierung des Dokuments

Datum	Version	Verantwortung
04.05.2022	0	<ul style="list-style-type: none"> - Inhaltliche Anpassung des Dokuments an die Gegebenheiten des Kantons Graubünden - Darstellerische Überarbeitung Elsbeth Luginbühl, Luca Müller, concret AG
09.05.2022	0.1	<ul style="list-style-type: none"> - Hinzufügen von Indikator 33 Luca Müller, concret AG
08.08.2022	0.2	<ul style="list-style-type: none"> - Anpassungen im Einleitungstext gemäss den Gegebenheiten des Kantons Graubünden Elsbeth Luginbühl, Luca Müller, concret AG
22.08.2022	0.3	<ul style="list-style-type: none"> - Präzisierung im Einleitungstext zu den sicherheitsrelevanten Aspekten der Pflege - Hinweis auf Kund:innen in Fussnote Luca Müller, concret AG
22.08.2022	1	<ul style="list-style-type: none"> - Abnahme der «Graubündner Q-Care Indikatoren» Paula Berni, Sabrina Gurt, Gesundheitsamt Graubünden