



Graubündner Q-Care Indikatoren für den stationären Langzeitbereich

Basierend auf der Normativen Vorgabe «Swiss Care Excellence Certificate» 01.01.2018 Alters- und Pflegeheim¹, der concret AG

Qualitätsentwicklung als laufender Prozess

Die Orientierung an den «Graubündner Q-Care Indikatoren» soll die Betriebe unterstützen, den Aufbau und die Weiterentwicklung der Qualität der Pflege gezielt zu steuern und den Betrieb erfolgreich zu positionieren. Sicherheitsrelevante Aspekte in der Pflege der Bewohner: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 Bewohner: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 Mitarbeitende gemäss ihren Kompetenzen eingebunden sind. Die Bewohner: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 für den stationären Langzeitbereich» beschreiben die Anforderungen, welche für die Erteilung der Betriebsbewilligung und als Grundlage für die Weiterentwicklung der Betriebe dienen. Die Indikatoren sind eine Auswahl aus der normativen Vorgabe «Swiss Care Excellence Certificate» (SCEC). Berücksichtigt bei der Auswahl wurden die Aspekte der Bewohnersicherheit, der Steuerungsmöglichkeiten der Leitung 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 14 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 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 das Audit eingereicht werden müssen. Die Einreichung der Unterlagen geschieht online und wird mittels einer zuvor versendeten Anleitung erklärt. In einer zusätzlichen Spalte rechts ist die Gewichtung für den Score-Wert angegeben. Der Score wird derzeit nicht verwendet.

Indikatoren Mindestanforderung	Indikatoren Einreichung Unterlagen vor Audit
2, 6, 7, 8, 10, 11, 17, 18, 22, 24, 26, 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 in anderen im Zusammenhang mit dem Audit im Kanton Graubünden stehenden Unterlagen, gelten die Begriffe Bewohner, Bewohnende und Bewohnerinnen für alle Geschlechter.

Indikatoren

Strategie			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew. ³	Einr. ⁴
1	<p><small>Indikator</small></p> <p>Pflege- und Leistungsangebot sind in einem Grundlagedokument beschrieben.</p> <p><small>Erläuterung</small></p> <p>Welche Leistungen bietet der Betrieb 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><small>Indikator</small></p> <p>Die Strategie des Pflegedienstes ist abgeleitet vom Pflege- und Leistungsangebot und den normativen Grundsätzen.</p> <p><small>Erläuterung</small></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><small>Indikator</small></p> <p>Abgeleitet von der Strategie liegen Jahresziele vor.</p> <p><small>Erläuterung</small></p> <p>Wird für die Umsetzung der Strategie mit operationalisierten Jahreszielen auf Standort- und Wohnbereichsebene gearbeitet? Ist in den Jahreszielen der Bezug zur Strategie erkennbar?</p>	0.5	Audit-Tag
4	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die normativen Grundsätze zur Auffassung von Pflege sind in einem Grundlagedokument beschrieben.</p> <p><small>Erläuterung</small></p> <p>Ist ein Leitbild oder ein anders betiteltes Grundlagedokument vorhanden? Kommen darin die ethische Haltung und das Grundverständnis der Pflege zum Ausdruck?</p>	0.5	Audit-Tag

Bewohner			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
5	<p><small>Indikator</small></p> <p>Die Bewohnerprofile sind beschrieben.</p> <p><small>Erläuterung</small></p> <p>Sind übergeordnet die relevanten Eigenschaften der Bewohnergruppen 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>Indikator</p> <p>Die Institution stellt aktuelle fachspezifische Vorgaben zur Verfügung.</p> <p>Erläuterung</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>Indikator</p> <p>Die zur Verfügung stehenden fachspezifischen Vorgaben entsprechen dem Leistungs- und Pflegeangebot und dem Bewohnerprofil.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Ist erkennbar, dass die Vorgaben einen Bezug haben zum Pflege- und Leistungsangebot (siehe Indikator 1) und zum Bewohnerprofil (siehe Indikator 5)?</p>	1	Audit-Tag
13	<p>Indikator</p> <p>Die fachlichen Vorgaben werden systematisch auf ihre Aktualität hin evaluiert und bei Bedarf angepasst.</p>	0.5	Audit-Tag
14	<p>Indikator</p> <p>Die Mitarbeitenden werden systematisch über neue oder aktualisierte fachspezifische Vorgaben informiert.</p>	0.25	Audit-Tag
15	<p>Indikator</p> <p>Die fachlichen Vorgaben sind den Mitarbeitenden jederzeit und einfach zugänglich.</p>	0.25	Audit-Tag
16	<p>Indikator</p> <p>Die Pflegesituationen werden regelmässig systematisch reflektiert.</p> <p>Erläuterung</p> <p>Werden im Betrieb 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>Indikator Es wird bei jedem Bewohner eine systematische Informationssammlung und Einschätzung durchgeführt.</p> <p>Erläuterung Erfolgt eine pflegerische Einschätzung der Ergebnisse aus der Bedarfsabklärung?</p>	1	Audit-Tag
18	<p>Indikator Die Pflegeplanung basiert auf der Informationssammlung und wird evaluiert.</p> <p>Erläuterung Stützt sich die Pflegeplanung auf die Ergebnisse und Einschätzung aus der Bedarfsabklärung ab?</p>	1	Audit-Tag
19	<p>Indikator Die Rahmenbedingungen, Zielsetzungen und das Verfahren der Einführung neuer Mitarbeitenden sind beschrieben.</p>	0.75	vor Audit
20	<p>Indikator Ein Pflegedokumentationssystem steht zur Verfügung.</p>	0.5	Audit-Tag
21	<p>Indikator Das Pflegedokumentationssystem bildet die Schritte des Pflegeprozesses ab.</p>	0.5	Audit-Tag
22	<p>Indikator Die Institution stellt sicher, dass sich das Pflegepersonal bei der Ausführung der Pflege an der individuellen Pflegedokumentation orientiert.</p> <p>Erläuterung Schaffen die Verantwortlichen Rahmenbedingungen, damit sich das Pflegepersonal bei der Ausführung der Pflege an der Pflegedokumentation orientiert?</p>	1	Audit-Tag

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

Prozessmanagement			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
24	<p>Indikator Das Verfahren bei Ein- und Austritt von Bewohnenden ist beschrieben.</p> <p>Erläuterung Sind die Prozesse und Vorgehensweisen beim Einzug der Bewohnenden, sowie bei Übertritt / Austritt und nach dem Versterben geregelt und schriftlich festgehalten?</p>	0.5	vor Audit

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

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

GA-Anforderung			
Nr.	Indikator und Erläuterung	Gew.	Einr.
33	<p>Indikator Die Institution verfügt über fachspezifische Vorgaben zu den Themen «Palliative Care», «Gewalt- Aggression», «Demenz», «Ernährungskonzept», «Wund-Schmerzkonzept», «Sturzkonzzept» und Konzept «Bewegungseinschränkende Massnahmen».</p> <p>Erläuterung Kann die Institution 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.
Bewohnerprofile	Beschreibung der relevanten Eigenschaften/Phänomene der Bewohnergruppen 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 Bewohner:in 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
13.04.2023	0	<ul style="list-style-type: none"> - Übernahme der Graubündner Q-Care Indikatoren für die Dienste der häuslichen Pflege und Betreuung, inhaltliche Anpassung des Dokuments an die Gegebenheiten des stationären Langzeitbereichs - Überarbeitung des Indikatoren-Katalogs und der Mindestindikatoren - Darstellerische Überarbeitung Elsbeth Luginbühl, Luca Müller, concret AG
13.04.2023	0.1	<ul style="list-style-type: none"> - Abnahme durch Projektgruppe Sabrina Gurt, Paula Berni, Gesundheitsamt Graubünden
07.12.2023	1	<ul style="list-style-type: none"> - Anpassung nach Pilot-Audits, Entfernung des Themenbereichs Infrastruktur und der Indikatoren 28, 30 & 31. - Angleichung der Gewichtung an Indikatoren der Dienste für häusliche Pflege und Betreuung - Abnahme durch Projektgruppe - Darstellerische Überarbeitung Paula Berni, Elsbeth Luginbühl, Luca Müller