

Anhang 3

der RICHTLINIEN DES DEPARTEMENTS FÜR GESUNDHEIT, SOZIALES UND KULTUR ÜBER DIE BEWILLIGUNG ZUM BETRIEB DES PFLEGEBEREICHS EINER ORGANISATION DER KRANKENPFLEGE UND HILFE ZU HAUSE (SPITEX) Dezember 2023

Standards und Indikatoren, welche von der Dienststelle für Gesundheitswesen für die Qualitätssicherung der Walliser Spitex ohne Leistungsauftrag des Kantons gewählt wurden

Qualitätsstandard

In Bezug auf den Qualitätsrahmen wird der Qualitätsstandard als Richtschnur verstanden, die in der Hilfe und Pflege zu Hause angestrebt und erfüllt werden soll.

Qualitätsindikator

Ein Qualitätsindikator liefert Informationen zu einem bestimmten Aspekt der Qualität. Qualitätsindikatoren können mit verschiedenen Methoden ausgewertet werden, wie z. B. durch die Entwicklung und Erhebung der erforderlichen Unterlagen, die Analyse statistischer Daten, die Durchführung von Erhebungen, Audits oder Kontrollen sowie mit einem Fehlermanagement.

Quelle: Spitex Schweiz, Qualitätsmanual Spitex Schweiz: Handbuch für die Betriebsführung, Bern, Spitex Schweiz, 2022.

Standards	Indikatoren
4. Die Spitex-Organisation ist professionell geführt.	4.2 Aus- und Weiterbildung für Geschäftsleitung und Mitglieder des strategischen Führungsorgans sind geregelt.
5. Die Mitarbeitenden sind professionell geführt.	5.1 Die Leitung der Spitex-Organisation stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden über ihre Rechte und Pflichten informiert sind. 5.2 Die jeweiligen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der einzelnen Funktionen sind definiert.
7. Die strategische Ebene stellt die interne Aufsicht sicher und ist in Abstimmung oder in Zusammenarbeit mit der operativen Leitung verantwortlich dafür, dass die regulatorischen Vorgaben und allfällige Auflagen in Bewilligungen erfüllt werden.	7.2 Die rechtlichen Anforderungen, insbesondere in Bezug auf die Qualität, werden erfüllt und sind Teil der Bewertung auf operativer und strategischer Ebene. Die Häufigkeit der Bewertung ist definiert.
8. Die Spitex-Organisation stellt ein systematisches Qualitätsmanagement sicher.	8.1 Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden die erbrachten Dienstleistungen periodisch evaluiert. Die Spitex-Organisation setzt die identifizierten Verbesserungs- resp. Entwicklungsmassnahmen um. 8.2 Die Funktionen und Zuständigkeiten im Qualitätsmanagement sind geregelt.
9. Die Spitex-Organisation verfügt über ein Chancen- und Risikomanagement.	9.2 Die Spitex-Organisation verfügt über ein internes Berichts- und Lernsystem, in welchem einmalige oder wiederkehrende kritische Zwischenfälle und Fallsituationen systematisch erfasst, analysiert



	<p>und kommuniziert werden. Daraus werden die notwendigen Massnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung abgeleitet.</p> <p>9.3 Zur Bewältigung von Risiken werden Massnahmen definiert, umgesetzt und evaluiert. Die Schritte werden dokumentiert.</p>
10. Die Spitex-Organisation regelt den Umgang mit Beschwerden mit den relevanten Stakeholdern.	10.1 Reklamationen werden behandelt, die Gründe werden systematisch erhoben, ausgewertet und die nötigen Vorkehrungen zur Verbesserung der Situation getroffen.
12. Die wichtigsten Stakeholder sind identifiziert. Ihre Bedürfnisse und Erwartungen sind bekannt und mitberücksichtigt.	12.4 Die pflegenden Angehörigen werden bedarfsorientiert unterstützt.
13. Die Spitex-Organisation arbeitet vernetzt mit weiteren ambulanten, stationären und institutionellen Einrichtungen aus dem Gesundheits-, Sozial- und Gemeinwesen im Sinne einer interprofessionell koordinierten resp. Integrierten Versorgung zusammen.	<p>13.1 Die Mitarbeitenden arbeiten vernetzt mit anderen Institutionen zusammen, welche die Klientinnen und Klienten zusätzlich betreuen (z. B. niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, Sozialdienste, Spitäler, Heime, Physiotherapien).</p> <p>13.2 Die Anforderungen an einen reibungslosen Übertritt an den Schnittstellen zu weiteren betreuenden Organisationen sind geregelt (insbesondere der fallbezogene Informationsaustausch).</p>
14. Die Leistungen der Hilfe und Pflege zu Hause werden fachlich und sozial kompetent erbracht.	<p>14.2 Die eingesetzten Mitarbeitenden verfügen über die für die jeweiligen Tätigkeiten notwendigen Ausbildungen, fachlichen Qualifikationen sowie adäquaten sozialen und persönlichen Kompetenzen.</p> <p>14.3 Der Stellenplan entspricht dem Dienstleistungsangebot und dem entsprechenden Bedarf an Hilfe- und Pflegeleistungen.</p>
15. Die Spitex-Organisation fördert den Fachaustausch und die Mitarbeitenden werden bei ihrer Tätigkeit fachlich und methodisch unterstützt.	15.3 In schwer tragbaren Pflegesituationen oder in schwierigen Situationen innerhalb des Teams haben die Mitarbeitenden Anrecht auf geeignete Mittel zur Bewältigung dieser Situationen.
18. Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie die Datensicherheit sind für die Klientinnen und Klienten und die Mitarbeitenden gewährleistet.	<p>18.1 Alle gesetzlich vorgeschriebenen Massnahmen zum Schutz von persönlichen Daten sind bekannt und werden eingehalten.</p> <p>18.3 Es ist sichergestellt, dass keine schützenswerten Informationen von Klientinnen und Klienten ohne deren ausdrückliche Einwilligung an Dritte gelangen.</p>
20. Die Leistungen der Hilfe und Pflege zu Hause decken den objektiven Bedarf der Klientinnen und Klienten ab und werden entlang des Pflegeprozesses erbracht.	<p>20.1 Art und Umfang des objektiven Bedarfs werden mit dem standardisierten Bedarfsermittlungsinstrument interRAI, wo vorhanden und möglich, erhoben und schriftlich festgehalten. Die Klientinnen und Klienten werden einbezogen.</p> <p>20.4 Die Massnahmen und Interventionen werden festgelegt. Die Klientinnen und Klienten sowie das an der Betreuung beteiligte soziale Umfeld werden in die Massnahmenplanung einbezogen.</p> <p>20.5 Der Bedarf wird regelmässig evaluiert und bei signifikanten Statusveränderungen sofort angepasst.</p>
21. Die Fall- und Dossierführung ist geklärt und wird nach einheitlichen Standards umgesetzt.	<p>21.2 Die Klientendokumentation wird nach einheitlichen Vorgaben geführt. Pro Klientin und Klient existiert ein Dossier</p> <p>21.3 Die Dossierführung wird regelmässig und standardisiert geprüft.</p>
22. Die Dienstleistungen werden interdisziplinär und koordiniert erbracht.	22.1 Die Spitex-Organisation hat eine Arbeitsorganisation, bei der alle Dienstleistungen koordiniert, interdisziplinär und auf die Klientin oder den Klienten fokussiert erbracht werden.
23. Die Klientinnen und Klienten werden über Möglichkeiten und	23.1 Die Informationen werden zielgruppengerecht und verständlich übermittelt.



Grenzen der Dienstleistung durch die Spitex-Organisation informiert.	23.3 Rückweisungen von Dienstleistungen basieren auf objektiven Kriterien und werden den Klientinnen und Klienten gegenüber begründet.
24. Bei ausgewiesener Notwendigkeit sorgt die Spitex-Organisation dafür, dass die pflegerischen Leistungen 24 Stunden am Tag 7 Tage die Woche erbracht werden	24.1 Die Spitex-Organisation sorgt dafür, dass bedarfsgerechte pflegerische und betreuerische Dienstleistungen, welche die Organisation nicht selbst erbringt, die aber zum Leistungsvertrag gehören, durch andere Leistungserbringer abgedeckt sind.
25. Die Erreichbarkeit des verantwortlichen Hilfe- und Pflegepersonals ist tagsüber sichergestellt.	25.1 Die Spitex-Organisation wählt geeignete, den Fähigkeiten der Klientinnen und Klienten angepasste Kommunikationsmittel, um die Erreichbarkeit der verantwortlichen Mitarbeitenden zu gewährleisten. 25.3 Während der Arbeitszeit ist für die Mitarbeitenden mindestens eine diplomierte Pflegefachperson erreichbar und im Bedarfsfall einsatzbereit.
26. Die Sicherheit der Klientinnen und Klienten wird gewährleistet.	26.2 Alle zur Hilfe und Pflege zu Hause notwendigen Geräte und Apparate der Spitex-Organisation werden in festgelegten Abständen auf ihre Sicherheit und Funktionstüchtigkeit hin überprüft und gewartet.
27. Die Dienstleistungen werden zur Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten erbracht.	27.1 Die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten wird mit geeigneten Instrumenten und in definierten Abständen systematisch überprüft und ausgewertet. 27.2 Die entsprechenden Massnahmen zur Verbesserung der Klientenzufriedenheit werden geplant, durchgeführt und überprüft.
30. Die Leistungen der Hilfe und Pflege zu Hause sind fachlich und sozial kompetent erbracht und auf die selbstbestimmte Lebensführung der Klientin oder des Klienten ausgerichtet.	30.1 Die Massnahmen und Interventionen werden nach evidenzbasierten Kriterien erbracht. 30.2 Die Leistungen werden individuell und in einem vertrauensvollen Beziehungsverhältnis erbracht. 30.3 Die Ressourcen der Klienten und Klientinnen sowie Veränderungen in der Gesundheits- und Lebenssituation sind erkannt, kommuniziert und im Pflegeprozess nachvollziehbar integriert.
31. Wirksamkeit und Zweckmässigkeit der erbrachten Dienstleistungen werden systematisch überprüft und die nötigen Korrekturen zu deren Verbesserung werden vorgenommen.	31.1 Art und Umfang der erbrachten Dienstleistungen werden systematisch erhoben und evaluiert. 31.2 Bei Abweichungen zwischen erhobenem Bedarf und erbrachten Leistungen werden die nötigen Anpassungen und Verbesserungen vorgenommen.