

<b>Zeitschrift:</b>	Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau
<b>Herausgeber:</b>	Spitex Verband Kanton Zürich
<b>Band:</b>	- (2004)
<b>Heft:</b>	6
<b>Artikel:</b>	Das Qualitätskonzept der Spitex in Graubünden
<b>Autor:</b>	Morell, Tino
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-822632">https://doi.org/10.5169/seals-822632</a>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 16.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Das Qualitätskonzept der Spitex in Graubünden

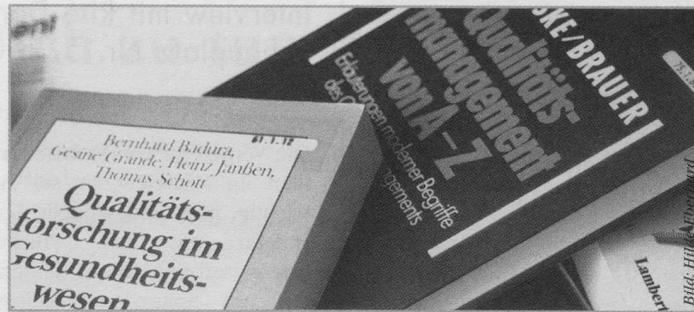
**Ein einheitliches Modell für alle Spitex-Organisationen, Qualitätsvorgaben mit einem umfassenden Kriterienkatalog, regelmässige Standortbestimmungen und Gespräche vor Ort mit einer Qualitätskommission prägen das Qualitätskonzept der**

**Spitex in Graubünden. Die Verfahrensergebnisse sind gleichzeitig auch Grundlage für die Überprüfung der kantonalen Betriebsbewilligung und die Einhaltung des Rahmenleistungsauftrages.**

Von Tino Morell

Seit dem Jahr 2000 gilt für alle Spitex-Organisationen in Graubünden dasselbe Qualitätssicherungs- und Qualitätsförderungsverfahren. Das Konzept ist von der kantonalen Spitzekommision zusammen mit der kantonalen Spitzek-Beratungsstelle und dem kantonalen Spitzek Verband erarbeitet, im Laufe der letzten Jahre evaluiert und weiter entwickelt worden. Die Entwicklungen auf schweizerischer Ebene, das Qualitätsmodell des SVS, wurden laufend berücksichtigt und ins Bündner Konzept integriert. In den Grundzügen wird das Bündner Konzept nicht stark abweichen von vielen andern. Es zeigt aber einige Besonderheiten und überzeugt durch seine Ganzheitlichkeit.

Ausgangspunkt der Arbeiten waren neben den Vorgaben des Krankenversicherungsgesetzes auch der kantonale Rahmenleistungsauftrag für die Spitzek-Organisationen, der 1998 in Kraft gesetzt wurde und ein gleichwertiges Leistungsangebot für alle bei-



Die mehrjährige Aufbauarbeit und Weiterentwicklung des Qualitätskonzeptes und die Qualitätsmaßnahmen der Regionalorganisationen haben sich gelohnt.

tragsberechtigten Organisationen definierte. Es galt, die darin formulierten allgemeinen Grundsätze der Qualität für Spitzek-Dienstleistungen näher einzugrenzen und für die Überprüfung zu sorgen. Kernstück des «Urkonzeptes» waren 57 Qualitätsgrundsätze und klare Personal-Einsatzkriterien.

## Fördern und überprüfen

Das Konzept ist in den letzten Jahren gestützt auf Erfahrungen sukzessive weiter entwickelt worden. Die Qualitätsvorgaben (Überprüfungskriterien) umfassen heute sechs Bereiche:

- Qualitätsmanagement
- Organisation und Führung
- Administration/Verwaltung
- Dienstleistungsbereich
- Klientenzufriedenheit
- Zusammenarbeit gegen innen und aussen

Für jeden Bereich sind eine grössere Anzahl Grundsätze/Standards definiert.

Die Qualitätsvorgaben dienen nicht nur der Einhaltung der Qualität, sondern auch der Überprüfung des Rahmenleistungsauftrages und der Überprüfung der periodisch zu erneuernden Betriebsbewilligung der Regionalorganisationen. Die Vorgaben sind so formuliert, dass sie sich entweder auf bereits erarbeitete Standards beziehen oder dann enthalten sie messbare, erreichbare und zielorientierte Kriterien. Verschiedene der Standards sind verbindlich einzuhalten. Werden die verbindlichen Standards nicht

vollständig gemäss formulierten Kriterien eingehalten, wird die Betriebsbewilligung nicht oder nur provisorisch erteilt und die Beitragsberechtigung kann aberkannt werden.

Die Vorgaben sollen von den Spitzek-Organisationen laufend, mindestens aber ein Mal pro Jahr überprüft werden. Bei Standards und Grundsätzen mit Handlungsbedarf werden dabei Massnahmen, Fristen und Zuständigkeiten schriftlich festgehalten. Alle vier Jahre findet im Rahmen der Erneuerung der Betriebsbewilligung eine sogenannte Standortbestimmung statt. Die Arbeitsgruppe Qualität der Spitzek-Kommision (Qualitätskommision) prüft dabei unter Leitung der kantonal zuständigen Instanz Stand und Einhaltung der Qualitätsvorgaben aller Organisationen. Ab 2005 haben die Spitzek-Organisationen ein Mal jährlich einen Qualitätsbericht einzureichen.

## Aufgaben der Kommision

Drei Mitglieder der Spitzek-Kommision und die Leiterin der kantonalen Fachstelle Spitzek und Altersfragen bilden zusammen die Qualitätskommision. Zu den Aufgaben der Qualitätskommision gehören unter anderem:

- Mitarbeit bei der Entwicklung und Überarbeitung des Qualitätskonzeptes
- Beurteilung und Bewertung der Standortbestimmungen der Regionalorganisationen und das Erstellen eines schriftlichen Berichtes dazu

- Erstellung eines jährlichen Qualitätsberichtes zu Handen des Sanitätsdepartementes
- Mitarbeit bei der Erteilung und Überprüfung von Betriebsbewilligungen.

## Besuche vor Ort

Die Qualitätskommision ist im Weitern beauftragt, die Spitzek-Organisationen vor Ort zu besuchen. Für diese Aufgabe kann die Kommision mit einer qualitätsverantwortlichen Mitarbeiterin aus einer andern Organisation ergänzt werden. Dies mit dem Ziel, den Austausch der Organisationen untereinander zu fördern. Pro Beurteilungsperiode (4 Jahre) ist jede Organisation ein Mal zu besuchen.

Der Besuch umfasst ein strukturiertes Interview mit den Qualitätsverantwortlichen und Kaderpersonen, die Überprüfung diverser Unterlagen und eine Besichtigung der Arbeitsräume. Üblicherweise wird auch die letzte Standortbestimmung besprochen respektive anhand der gewonnenen Eindrücke nochmals überprüft. Von jedem Besuch wird ein schriftliches Protokoll erstellt. Das Besuchsverfahren dient nicht nur der Aufsichtsinstanz zur Kontrolle. Der Meinungsaustausch vermittelt auch der Spitzek-Organisation Ideen und gibt ihr ein Feedback zur Selbsteinschätzung und zu den eingeleiteten Massnahmen. Der Besuch dient damit beiden Seiten gleichermaßen.

Die mehrjährige Aufbauarbeit und Weiterentwicklung des Qualitätskonzeptes und die Qualitätsmaßnahmen der Regionalorganisationen haben sich gelohnt und zeigen auch insofern erste Früchte, als der kantonalen Verband der Krankenversicherer, die Santé-suisse Graubünden, das Qualitätskonzept anerkennt und sich in den Tarifverträgen auch darauf abstützt. Die für alle Organisationen einheitliche Sprache, das transparente Vorgehen und das Wissen um die Bedeutung der Qualitätsanstrengungen helfen, dass das Konzept von allen Beteiligten mitgetragen wird. □