

**Zeitschrift:** Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (2009)

**Heft:** 1

**Rubrik:** Aargau

### **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:** 24.04.2026

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

Spitex-Verband Aargau, Rain 23, 5000 Aarau, Telefon 062 824 64 39,  
Telefax 062 824 68 88, E-Mail [info@spitexag.ch](mailto:info@spitexag.ch), [www.spitexag.ch](http://www.spitexag.ch)

## Die erste ISO-zertifizierte Spitex im Kanton Aargau

**Der Spitex-Verein Döttingen-Klingnau-Koblentz verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem, das seit Dezember 2008 nach der normativen Grundlage von ISO 9001:2008 durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS) zertifiziert ist. Es berichtet Betriebsleiter Gerhard Brunner.**

Der Spitex-Verein Döttingen-Klingnau-Koblentz besteht nach der Fusion von drei Haus- und Krankenpflegevereinen seit 1998. Das Einzugsgebiet umfasst heute ca. 8500 Einwohnerinnen und Einwohner. Das Kerngeschäft «Hilfe und Pflege zu Hause» ist einerseits durch das kantonale Gesundheitsgesetz und das Spitex-Leitbild, andererseits durch einen Leistungsvertrag mit den auftraggebenden Gemeinden definiert. Von Beginn an wurde die klare Trennung von strategischer und operativer Ebene fixiert und mit einer professionellen Betriebsleitung realisiert.

Im Laufe der Jahre konnten dank Ressourcen (v. a. Qualifikationen) die gemeindepsychiatrische Pflege, eine betreute Wohngruppe und die FaGe-Ausbildung aufgebaut werden. Eine weitere Spezialität: Sterbebegleitungen in ihrer komplexen Intensität durchführen.

### Faszination Qualität

Von Beginn an wurde darauf geachtet, dass alle gesetzlichen Vorgaben unter dem qualitativen Aspekt umgesetzt wurden. Alle Mitarbeitenden wurden von der professionellen Führung in diese Prozesse einbezogen. Die Angebote des Spitex-Kantonalverbandes bezüglich Qualitätsentwicklung (z.B. Anspruchsgruppen-Interview,

Qualitätsreporting, Selbstevaluation, Kostenrechnung, Lohntool etc.) oder auch das Qualitäts-Manual des Spitex Verbandes Schweiz wurden konsequent wahrgenommen und in den Alltag transferiert. Auf diese Weise entstand im Laufe der Jahre ein gelebtes Qualitätsmanagement, das aber noch keiner objektiven Begutachtung unterzogen wurde.

Auf Antrag der Betriebsleitung an den geschäftsführenden Ausschuss wurde einem externen Audit durch die SQS mit dem Ziel der Zertifizierung zugestimmt. Der Auditprozess begann im Februar 2008 mit einem Vorgespräch. Anschliessend folgte ein Voraudit im September 2008 (Dauer 1 Tag) und das Zertifizierungsaudit im November 2008 (Dauer 2 Tage). Bereits im Vorgespräch stellte die leitende Auditorin der SQS fest, dass vieles vorhanden sei, die strukturelle Übersicht hinsichtlich ISO-Vorgaben jedoch weitgehend fehle. In erster Linie waren dies fehlende Prozessbeschreibungen der einzelnen Tätigkeiten. Für das Voraudit wurden somit bereits einige notwendige Korrekturen definiert.

### Defizite aufarbeiten

Im Rahmen des Voraudits wurden 130 Fragen hinsichtlich Erfüllungsgrad analysiert. Weitere Defizite wurden aufgezeigt. Zum Beispiel: fehlende Definition von Mission-Vision-Strategie; fehlende SWOT-Analyse (Stärke-Schwäche-Gefahren-Chancen); fehlende Dokumentenlenkung (wo findet man welchen Beleg/welche Beschreibung?); fehlende Tätigkeits-Matrix der Angestellten (für die Planung der Weiterbildung) usw.

Insgesamt waren noch 28 Themen aufzuarbeiten. Die einzelnen Defizite wurden auf verschiedene Personen zur Aufgabenerfüllung verteilt. Dabei wurden alle Beteiligten (von der Haushilfe bis zum geschäftsführenden Ausschuss) einbezogen. Die Ergebnisse wurden vor dem Zertifizierungsaudit im Rahmen einer Qualitätsschu-

lung (inkl. Prinzip von ISO) präsentiert.

Das Zertifizierungsaudit verlief ohne Probleme. Einige Beispiele der erreichten Veränderungen:

- Alle Unterlagen wurden systematisch in sechs Ordner katalogisiert (Gesetze – Richtlinien – Arbeitsvorschriften / Flow Charts – Formulare – Controlling – Strukturunterlagen, z.B. Funktionen-diagramm etc.). Damit ist schnelles Auffinden der verschiedenen Instrumente garantiert.

- Durch die formulierten Arbeitsprozesse sind eine einheitliche Handhabung und eine erleichterte Einarbeitung neuer Mitarbeiter/Lehrlinge gegeben.

- Dank der Gesamtdarstellung der Prozesse (u.a. Kernprozesse, Führungsprozesse, Verbesserungsprozesse, Ressourcenprozesse) wissen alle Beteiligten, wie unsere Organisation funktioniert und welche Aktivitäten zwischen Kundenbedarf/Kundenbedürfnis und Kundenzufriedenheit getätigt werden.

- Durch ein jährliches Management-Review wird ein Ist/Soll-Vergleich erstellt. Bei Abweichungen werden entsprechende Massnahmen eingeleitet.

- Es werden diverse Zahlen ermittelt (z.B. eingehende Notrufe via Telealarm) und ausgewertet (z.B. Rechtfertigung Pikettendienst).

- Diverse Standards wurden formuliert (z.B. Durchführung der hauswirtschaftlichen Leistungen).

Für den kontinuierlichen Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems sind folgende Grundvoraussetzungen nötig: Kontinuität des Personals (geringe Fluktuation), stetige Weiterbildung, personelle und finanzielle Ressourcen, Freude an Verbesserung und Optimierung sowie eine intensive Kommunikationskultur.

Das Prinzip ISO 9001:2000 (International Standard Organisation) beruht – neben der Erfüllung der einzelnen Kriterien – auf einer kontinuierlichen Verbesserung und Optimierung im weiteren Verlauf. Die Zertifizierung ist drei Jahre gültig. Zur Sicherung findet jährlich ein Aufrechterhaltungsaudit statt, in dem vor allem die Bereiche auditiert werden, die noch Verbesserungspotential aufweisen.

### Fazit

Die erreichte Zertifizierung ist ein Meilenstein. Die gesamte Organisation wurde stark für den Umgang mit effizienter Qualitätsarbeit sensibilisiert. Als Ergebnis sind – neben der Qualitätssicherung/-steigerung und Zertifizierung – eine hohe Identifikation seitens des Personals und eine Imageaufwertung in der Öffentlichkeit eingetreten. Selbst unsere Klientinnen und Klienten äusserten sich erfreut und positiv über das externe Audit. Wir verstehen uns auch in Zukunft als «Lernende Organisation».

Link: [www.sqs.ch](http://www.sqs.ch) (u.a. Checkliste zur Überprüfung von Qualitätsmanagementsystemen). □

## Stelleninserate im Schauplatz Spitex

Alle Mitgliedorganisationen der Spitexverbände Zürich, Aargau, Appenzell Ausserrhoden, Bern, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen und Thurgau können im Schauplatz Spitex Stelleninserate zu einem Spezialpreis platzieren.

Für die Anpassung von Dateiformaten und die Umgestaltung von Vorlagen wird ein Mehraufwand verrechnet.

**Auskünfte erteilt die Geschäftsstelle des Spitex Verbandes Kanton Zürich, Tel. 044 291 54 50, E-Mail [info@spitexzb.ch](mailto:info@spitexzb.ch)**