

# Klienteninformation

## Pflege und Hauswirtschaft



*In diesem Dokument gelten sowohl männliche wie weibliche Formulierungen jeweils auch für das andere Geschlecht.*

*Zuordnung Qualitätsmanual Norm 6 Klienteninformation, Norm 7 Persönlichkeits- und Datenschutz*

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>A Grundsätzliches .....</b>	<b>3</b>
A 1 Ziele .....	3
A 2 Einsatzzeiten .....	3
A 3 Mitwirkung.....	4
<b>B Dienstleistungen .....</b>	<b>4</b>
B 1 Pflege .....	4
B 2 Hauswirtschaft .....	5
B 3 Grenzen der Dienstleistungen .....	6
B 4 Mitarbeiterinnen .....	6
B 5 Dokumentation/Schweigepflicht.....	6
B 6 Durchführung der Dienstleistung .....	7
<b>C Tarif .....</b>	<b>7</b>
C 1 Pflege .....	7
C 2 Hauswirtschaft .....	7
<b>D Beschwerden.....</b>	<b>7</b>

## A Grundsätzliches

### A 1 Ziele

---

Dank Spitex können Betroffene trotz persönlicher Einschränkung zu Hause in ihrer gewohnten Umgebung bleiben, nach Wunsch und Möglichkeit bis zum Tode, oder früher nach einem stationären Aufenthalt zurückkehren.

Dazu bietet die SPITEX Sense folgende Dienstleistungen an:

- Pflege
- Hauswirtschaft

Der Umfang des Einsatzes orientiert sich an den bei den Klientinnen und ihrem Umfeld mobilisierbaren Ressourcen nach dem Grundsatz der Ganzheitlichkeit und der Hilfe zur Selbsthilfe. Die Unterstützung erfolgt nach der Devise: „soviel Selbständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistung wie nötig“, d.h. es geht auch um die Hilfestellung zur Erhaltung und Aktivierung der eigenständigen Lebensführung.

Betreuung: im Sinne der Ganzheitlichkeit ist für uns die Betreuung immer ein mitbegleitender Teil unserer Einsätze.

### A 2 Einsatzzeiten

---

Die Dienstleistungen der Pflege werden grundsätzlich von Montag bis Sonntag von 07.00 Uhr bis 20.00 Uhr erbracht.

Hauswirtschaft wird grundsätzlich von Montag bis Freitag von 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr erbracht (d.h. nicht an Wochenenden und Feiertagen).

Es kann vorkommen, dass Sie einen vereinbarten Termin nicht einhalten können. Dies ist für unsere Planung sehr umständlich.

Wir bitten Sie deshalb, uns spätestens 24 Stunden vorher zu informieren, wenn Sie einen Termin unbedingt verschieben müssen. Sie sparen sich die Verrechnung eines Unkostenbeitrages von Fr. 50.00. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes oder Todesfalls erfolgt keine Verrechnung.

Feiertage: an Feiertagen führen wir ausschliesslich wichtige Grund- und Behandlungspflegeeinsätze durch. Einfache Grundpflege- und Hauswirtschaftseinsätze werden nach Möglichkeit verschoben oder fallen ganz aus. Wir informieren die Klienten jeweils schriftlich oder per Telefon einige Zeit im Voraus.

---

### A 3 Mitwirkung

---

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn Sie und die Mitarbeiterinnen von SPITEX Sense dazu beitragen.

Sie sind bereit, sich an die gegenseitigen Absprachen, Abmachungen und Vereinbarungen zu halten; selbstverständlich können diese jederzeit wieder neu ausgehandelt werden. Kompromisse zwischen Wünschen und Machbarem sind dabei einzugehen.

Sie erklären sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials, nach Vorgaben der pflegerischen Richtlinien, einverstanden. Bei Abweichungen auf ihr Verlangen unterbreiten wir ihnen eine Einverständniserklärung zur Unterschrift. Bei Bedarf passen sie die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert legen wir auf den Einsatz von Hilfsmitteln, die für Ihren Gesundheitsschutz und den der Mitarbeiterinnen unabdingbar sind (z.B. **Pflegebett**, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, geeignetes Putzmaterial usw.).

Wir bitten Sie, während der Anwesenheit unserer Mitarbeiterinnen, nicht zu rauchen.

Falls Sie in Ihren Räumlichkeiten ein Videoüberwachungssystem im Einsatz haben, ist dies der SPITEX Sense zu melden. Um die Persönlichkeit unserer Mitarbeiterinnen zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedem Einsatz deaktiviert werden.

## B Dienstleistungen

---

### B 1 Pflege

---

Der Umfang der pflegerischen Leistungen ist in Artikel 7 der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) festgelegt. Es sind dies:

- Abklärung, Beratung und Koordination
- Behandlungspflege (Messen von Puls/Blutdruck, Injektionen, Wundversorgung, Verabreichen von Medikamenten, Sondenpflege, Infusionen usw.)
- Grundpflege (Hilfe beim An- und Auskleiden, bei der Körperpflege, Baden, Duschen usw.)
- Psychiatrische Pflege

Ihr individueller Pflegebedarf wird im Gespräch mit Ihnen und Ihren Angehörigen und in Rücksprache mit dem zuständigen Arzt ermittelt und in der Bedarfsabklärung festgehalten. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, spätestens jedoch nach sechs Monaten, wiederholt und der Dienstleistungsumfang angepasst.

Leistungen der Pflege sind kassenpflichtige Leistungen. Sie müssen deshalb von einem Arzt verordnet werden. Die Spitex Sense stellt die notwendigen Verordnungen direkt Ihrer Krankenkasse zu.

Bedarfsabklärungen Pflege: diese werden von unserem spezialisierten Abklärungsteam erbracht, welches auch die ersten Pflegeeinsätze leistet, danach erfolgt die Übergabe an das Pflegeteam, welches für ihr Gebiet zuständig ist.

Bedarfsabklärung Hauswirtschaft: diese werden von unseren Hauswirtschaftsabklärerinnen erbracht. Ihr individueller Bedarf an Hauswirtschaft wird im Gespräch mit Ihnen und Ihren Angehörigen in der Bedarfsabklärung festgehalten. Der Bedarf wird unabhängig von einer Arztverordnung periodisch neu beurteilt. Leistungen der Hauswirtschaft werden durch die obligatorische Grundversicherung der Krankenkasse nicht gedeckt. Verfügen Sie über eine Zusatzversicherung der Krankenkasse oder der Unfallversicherung können Sie abklären, ob Ihre Versicherung diese Leistungen übernimmt.

Während oder nach dem Abklärungsgespräch wird der Zeitpunkt des Ersteinsatzes festgelegt.

## **B 2 Hauswirtschaft**

---

### **Hauswirtschaftliche Arbeiten**

- Führen des Haushalts
- Zubereiten von Mahlzeiten / einkaufen
- Pflegen der Wäsche

Funktionierende Arbeitsgeräte und Reinigungsmittel stellen Sie unseren Mitarbeiterinnen zur Verfügung

Im Rahmen unserer Einsätze können wir keine umfassenden Putzarbeiten (z.B. Frühlingssputz), Wohnungsräumungen sowie Umzugs- und Umgebungsarbeiten leisten.

---

### **B 3 Grenzen der Dienstleistungen**

---

Unsere Dienstleistungen haben dort Grenzen, wo die Hauswirtschaft und Pflege zu Hause aus fachlichen, menschlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht oder nicht mehr zu verantworten ist. Das trifft dann zu, wenn Ihre Sicherheit oder die Sicherheit unserer Mitarbeiterinnen nicht mehr gewährleistet werden kann, wenn pflegende Angehörige trotz Unterstützung der Spitex an ihre Grenzen stossen oder wenn die Hilfeleistungen so intensiv werden, dass ein stationärer Aufenthalt die sinnvollere Alternative darstellt.

In besonderen Gefährdungslagen ist die Spitex verpflichtet, der Erwachsenenschutzbehörde (Friedensgericht) eine Gefährdungsmeldung einzureichen,

Medikamentenmanagement: wenn Klienten oder deren Bezugspersonen die Medikamente richten, lehnen wir jede Verantwortung für die Richtigkeit der Einnahme, die Korrektheit der Medikamentenliste sowie das Besorgen der Medikamente ab.

---

### **B 4 Mitarbeiterinnen**

---

Alle Pflegenden verfügen entweder über einen Abschluss als dipl. Pflegefachperson FH/HF, ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis oder den Ausweis als Pflegehelferin SRK und Berufserfahrung. Sie bilden sich laufend fort und verfügen zum Teil über Zusatzausbildungen in verschiedenen Pflege Themen.

Für Hauswirtschaftseinsätze sind Haushalthelferinnen mit einem Zusatzkurs im Einsatz.

Die SPITEX Sense ist ein Ausbildungsbetrieb, daher kommt es vor, dass Lernende in Begleitung oder alleine bei Ihnen im Einsatz sind.

---

### **B 5 Dokumentation/Schweigepflicht**

---

Für die Pflege- und Hauswirtschaftsleistungen wird eine Dokumentation geführt, welche Eigentum der SPITEX Sense bleibt. Die Klienten haben das Einsichtsrecht.

Die Mitarbeiterinnen der SPITEX Sense sind zur Einhaltung der Schweigepflicht und der Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit Datenweitergaben zur Durchführung der Leistungen erforderlich sind, dürfen personenbezogene Daten der Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeheime, staatliche Stellen, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klientin erbringen.

---

## B 6 Durchführung der Dienstleistung

---

Bei der Organisation und Disposition vermeiden wir unbegründete Personalwechsel und unnötige Verschiebungen der Einsatzzeit. Im Rahmen der Bedarfsabklärung wird ein Zeitfenster für den **Einsatzbeginn** festgelegt. Kann aus ausserordentlichen Umständen die Einsatzzeit nicht im vorgesehenen Zeitfenster beginnen, wird die Klientin informiert.

Während des Einsatzes muss die Klientin in der Regel anwesend sein.

Wohnungsschlüssel: Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Im Idealfall, vor allem bei Langzeiteinsätzen, wird zu Hause eine Schlüsselbox installiert

## C Tarif

---

### C 1 Pflege

---

Der Tarif richtet sich nach Art. 7a der Krankenpflege-Leistungsverordnung:

Abklärung, Beratung, Koordination Fr. 79.80 pro Stunde

Behandlungspflege Fr. 65.40 pro Stunde

Grundpflege Fr. 54.60 pro Stunde

Die Zeiterfassung erfolgt in Zeiteinheiten von 5 Min. Zu vergüten sind mind. 10 Min.

---

### C 2 Hauswirtschaft

---

Der Tarif richtet sich nach dem Staatsratsbeschluss vom 2. April 2002. Der Tarif ist grundsätzlich abhängig vom steuerbaren Einkommen und Vermögen.

Abklärungen Fr. 32.—pro Stunde

Einsätze gemäss separatem Informationsblatt „Tarif hauswirtschaftliche Leistungen“.

Die Zeiterfassung erfolgt in Zeiteinheiten von 5 Min. Zu vergüten sind mind. 10 Min.

## D Beschwerden

Die Zufriedenheit unserer Klientinnen und Klienten ist für uns von hoher Wichtigkeit. Ihre Rückmeldungen und Anregungen zu unserer Dienstleistung nehmen wir jederzeit gerne entgegen: Wenden Sie sich an die Teamleiterin oder an den Geschäftsleiter. Kann keine zufrieden stellende Einigung erzielt werden, ist die nächste Anlaufstelle die Aufsichtskommission über die Berufe des Gesundheitswesens und der Patientenrechte, Rte des Cliniques 17, 1700 Freiburg.

**Verein SPITEX Sense**  
Spitalstrasse 1  
1712 Tifers

**Telefon 026 419 95 55**

Fax 026 419 95 50

Mail [info@spitexsense.ch](mailto:info@spitexsense.ch)

Internet [www.spitexsense.ch](http://www.spitexsense.ch)

Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag  
8:00-11:30 Uhr / 13:30-17:00 Uhr

Freitag  
8:00-11:30 Uhr / 13:30-16:00 Uhr