

**SPITEX**

# Klienteninformation

## **Pflege und Hauswirtschaft**



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

*Die aktuellste Version der Klienteninformation ist auf unserer Website [www.senseera.ch](http://www.senseera.ch) einsehbar.*

## Inhaltsverzeichnis

<b>A</b>	<b>Grundsätzliches .....</b>	<b>2</b>
A 1	Ziele .....	2
A 2	Einsatzzeiten .....	2
A 3	Mitwirkung .....	3
<b>B</b>	<b>Dienstleistungen .....</b>	<b>3</b>
B 1	Pflege .....	3
B 2	Hauswirtschaft .....	4
B 3	Grenzen der Dienstleistungen .....	5
B 4	Mitarbeiterinnen .....	5
B 5	Dokumentation/Schweigepflicht .....	5
B 6	Durchführung der Dienstleistung .....	5
<b>C</b>	<b>Tarif .....</b>	<b>6</b>
C 1	Pflege .....	6
C 2	Hauswirtschaft .....	6
<b>D</b>	<b>Beschwerden .....</b>	<b>7</b>
<b>Anhang</b>	<b>Kriterien hauswirtschaftliche Leistungen .....</b>	<b>8</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. Alle Betroffenen sollen angepasst auf ihre Situation die nötige Unterstützung erhalten. Um diese sicherzustellen, arbeitet die Senseera Spitex mit anderen Dienstleistern zusammen.

Dazu bietet die Senseera Spitex folgende Dienstleistungen an:

- Beratung und Analyse der aktuellen Situation sowie Abgabe von Informationen anderer Dienstleister
- Pflege
- Hauswirtschaft

Der Umfang des Einsatzes orientiert sich an den bei den Klienten und ihrem Umfeld mobilisierbaren Ressourcen nach dem Grundsatz der Ganzheitlichkeit und der Hilfe zur Selbsthilfe. Die Unterstützung erfolgt nach der Devise: „so viel 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 22.00 Uhr erbracht. Der erste Klienteneinsatz findet um 7.30 Uhr statt, wobei mit einer Abweichung von +/- 15 Minuten gerechnet werden muss.

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/ Arztbesuches 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 Senseera Spitex 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 sowie Hygiene- und Schutzmassnahmen 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 Senseera Spitex 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 Senseera Spitex 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 Pflorgeteam, welches für ihr Gebiet zuständig ist.

Wird bei der Bedarfsabklärung eine Notwendigkeit für Leistungen festgestellt, welche zu diesem Zeitpunkt aus Kapazitätsgründen nicht durch die Senseera Spitex geleistet werden können, kommt Ihr Einsatz auf eine Warteliste. Die Einsätze erfolgen nach Dringlichkeit und klar festgelegten Prioritäten.

## **B 2 Hauswirtschaft**

---

Unsere Leistungen werden individuell, bedarfsgerecht und durch situations-entsprechend qualifiziertes Personal erbracht und umfassen u.a. Haushaltsführung, Wäsche- und Schuhpflege, Reinigungsarbeiten, Ernährung inkl. Einkauf, Tier- und Pflanzenpflege.

Uns ist es ein Anliegen, Ihre Selbstständigkeit so lange wie möglich zu erhalten und fördern und möchten Sie nach Möglichkeit in die Arbeiten miteinbeziehen. Um ein Verbleib im eigenen Heim zu ermöglichen, suchen wir gemeinsam nach Lösungen, um bei Bedarf zu optimieren oder Risiken zu reduzieren.

Es gibt Situationen, wo ein kurzzeitiger Einsatz notwendig ist und eine Entlastung bringen kann. Auch in diesen Situationen begleiten wir Sie und suchen gemeinsam nach Lösungen.

Wir ermitteln den individuellen Bedarf an Hilfe zu Hause und entscheiden basierend auf Entscheidungskriterien, ob die Senseera Spitex für die Übernahme der Einsätze in Frage kommt. Wir evaluieren regelmässig unsere freien Kapazitäten, weshalb wir Sie, auch bei einem positiven Entscheid, möglicherweise auf eine Warteliste setzen. Die maximale Dauer eines Einsatzes ist in der Regel auf 2 Stunden festgelegt.

Die Situation wird periodisch gemäss den definierten Kriterien beurteilt und der Bedarf neu erhoben. Die Senseera Spitex nimmt sich das Recht, Situationen, welche nicht den Kriterien entsprechen, an andere Dienstleistungsanbieter zu verweisen.

Leistungen der Hilfe zu Hause werden durch die obligatorische Grundversicherung der Krankenkasse nicht gedeckt. Unser Tarif richtet sich nach dem Staatsratsbeschluss vom 2. April 2002. Er ist grundsätzlich abhängig vom steuerbaren Einkommen und Vermögen, weshalb Sie bei Eintritt aufgefordert werden, eine Kopie der Veranlagungsanzeige einzureichen. 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.

Kommt es nach einer Abklärung nicht zum Einsatz, geht die Abklärungszeit zu Ihren Lasten.

### 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 oder diese durch eine Apotheke gerichtet werden, 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 Senseera Spitex 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 Senseera Spitex bleibt. Die Klienten haben das Einsichtsrecht.

Die Mitarbeiterinnen der Senseera Spitex 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, Spitäler, Alters- und Pflegeheime, freiberufliche Pflegefachpersonen, staatliche Amtsstellen, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klientin/dem Klienten erbringen. Die Klientin/der Klient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Senseera Spitex von der Schweigepflicht.

### 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. Dieses beträgt in der Regel 2 Stunden pro Einsatz und wird von der Spitex vorgegeben. Kann aus ausserordentlichen Umständen die



Einsatzzeit nicht im vorgesehenen Zeitfenster beginnen, wird die Klientin/der Klient informiert.

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

**Zutrittsmanagement:** Sie sind dafür verantwortlich, unseren Mitarbeiterinnen den Zutritt zu Ihrer Wohnung zu gewährleisten. Können Sie die Türe nicht selbständig öffnen, ist zur Sicherstellung des Zutritts auf Kosten des Klienten eine technische Lösung zu installieren (Schlüsseltresor, oder ähnliches). Die Übergabe von Schlüsseltresorcodes ist schriftlich zu quittieren. Die Senseera Spitex bietet keine Schlüsselverwaltung an.

Kann der Zutritt nicht wie oben beschrieben gewährleistet werden, sind die Voraussetzungen für den Bezug von Leistungen der Senseera Spitex nicht erfüllt und die Senseera Spitex stellt die Einsätze ein.

## C Tarif

### C 1 Pflege

---

Der Tarif richtet sich nach Art. 7a der Krankenpflege-Leistungsverordnung und ist im Anhang 1 ersichtlich.

**Einsatzvorbereitung und Pflegedokumentation:** Um eine bedarfsgerechte Pflege durchführen zu können, muss sich die Pflegefachperson im Dokumentationssystem der Senseera Spitex informieren und die ausgeführte Pflege entsprechend dokumentieren. Dies ist Einsatzzeit und wird der Klientin/dem Klienten verrechnet.

**Pflegematerial:** Pflegematerial, welches auf der sogenannten Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL) aufgeführt ist, wird von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung bis zum festgelegten Höchstvergütungsbetrag übernommen. Voraussetzung ist ein ärztliches Rezept.

Ist eines der in der konkreten Pflegesituation verwendeten Produkte nicht in der MiGeL gelistet oder übersteigt der Preis dafür den Höchstvergütungsbetrag, kann dies zu Kosten führen, die Sie selber tragen müssen.

Die Senseera Spitex arbeitet eng mit Publicare AG zusammen. Publicare liefert Pflegeprodukte zu Ihnen nach Hause und rechnet direkt mit Ihrer Krankenkasse ab.

### C 2 Hauswirtschaft

---

Der Tarif richtet sich nach dem Staatsratsbeschluss vom 2. April 2001 und ist grundsätzlich abhängig vom steuerbaren Einkommen und Vermögen. Ausführliche Informationen dazu sind im Anhang 2 ersichtlich.

## **D Beschwerden**

Die Zufriedenheit unserer 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 Aufsichtscommission über die Berufe des Gesundheitswesens und der Patientenrechte, Rte des Cliniques 17, 1700 Freiburg.



## ANHANG

Die Senseera Spitex hat Entscheidungskriterien formuliert, um Klientinnen und Klienten einen einkommensunabhängigen Zugang zu **hauswirtschaftlichen Leistungen** zu gewährleisten.

	KRITERIUM	Erläuterung	Ziel
<input type="checkbox"/>	<b>Mobilität</b>	<p>Aufgrund eingeschränkter Mobilität leisten wir bei Klienten im AHV-Alter immer Einsatz. Eingeschränkte Mobilität kann im Alter schwerwiegende kurzfristige und / oder langfristige Folgen auslösen, so dass ein Leben zu Hause ohne Hilfe von externen Diensten nicht mehr möglich ist.</p> <p>Bei Klienten im Erwerbsalter leisten wir Einsätze bei einer diagnostizierten vom Arzt bestätigten chronischen, voraussichtlich progredient verlaufenden Krankheit.</p> <p><b>Ist beides nicht der Fall wird auf andere Dienste verwiesen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilisierung der Gesamtsituation oder Genesung</li> <li>• Entlastung des familiären Unterstützungsnetzes</li> </ul> <p>Je nach Situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung und Förderung der Ressourcen</li> <li>• Miteinbezug des Klienten</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	<b>Geistige Beeinträchtigung (inkl. Demenz)</b>	<p>Die Senseera Spitex leistet Einsätze bei Erkrankungen mit z.B. Demenzsymptomen, kognitiven Einschränkungen durch Hirnverletzung, Geburtsgebrechen oder genetischer Veranlagung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung und Förderung von Ressourcen und Selbstständigkeit</li> <li>• Miteinbezug des Klienten</li> <li>• Subsidiär oder Übernahme der Leistung in instabilen Situationen</li> <li>• Erhaltung von Fähigkeiten</li> <li>• Verzögerung oder Vermeidung eines stationären Eintritts</li> <li>• Stabilisierung der Gesamtsituation</li> <li>• Vermeidung von Selbstvernachlässigung</li> <li>• Entlastung des familiären Umfeldes</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	<b>Brüchiges Beziehungsnetz oder keine Unterstützung</b>	<p>Die Senseera Spitex leistet Einsätze bei Gefahr oder Vorhandensein von Isolation,</p>	<p>Unterstützung und Förderung von Ressourcen und Selbstständigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miteinbezug des Klienten</li> </ul>

	KRITERIUM	Erläuterung	Ziel
	<b>durch private Kontaktpersonen</b>	krankmachendem Familiensystem oder überfordertem Umfeld.  Soziale Beeinträchtigungen wirken sich sehr oft gesundheitsschädigend aus. Mittel- und langfristig treten oft psychische und / oder physische Krankheiten als Folgeerscheinung auf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsidiär oder Übernahme der Leistung in instabilen Situationen</li> <li>• Erhaltung von Fähigkeiten</li> <li>• Verzögerung oder Vermeidung eines stationären Eintritts</li> <li>• Stabilisierung der Gesamtsituation</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	<b>Nachsorge im Anschluss an einen Spitalaufenthalt oder ambulante Behandlung</b>	Personen im Erwerbsalter und ohne familiäre Unterstützung können die Dienste der Spitex für maximal neun Wochen in Anspruch nehmen. Eine ärztliche Verordnung muss vorliegen.	<p>Kurzeinsatz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsidiär oder volle Übernahme der hauswirtschaftlichen Aktivitäten</li> <li>• Stabilisierung der Gesamtsituation oder Genesung</li> <li>• Entlastung des familiären Unterstützungsnetze</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	<b>Geburt</b>	Wöchnerinnen nach einer Sectio, nach einer vaginalen Geburt mit Komplikationen oder bei einer belastenden Situation (Mehrlinge, krankes Kind, kranke Mutter), können maximal für neun Wochen die hauswirtschaftlichen Dienste der Spitex in Anspruch nehmen. Eine ärztliche Verordnung muss vorliegen.	<p>Kurzeinsatz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilisierung der Gesamtsituation und Genesung.</li> <li>• Nach Abschluss der Spitexleistung kann die Klientin die hauswirtschaftliche Tätigkeit wieder selbst ausführen oder involviert andere Organisationen/ Unterstützungspersonen</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	<b>Mehrere oder schwere Diagnosen von chronischen Krankheiten</b>	Durch akute oder chronische Einschränkungen brauchen Klienten vorübergehend oder langfristig Unterstützung in den Alltagstätigkeiten und / oder der Selbstpflege. Steigende Vulnerabilität, resp. Wahrscheinlichkeit, dass eine Gesundheitsstörung auftritt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung und Förderung von Ressourcen und Selbstständigkeit.</li> <li>• Miteinbezug des Klienten bei den hauswirtschaftlichen Arbeiten</li> <li>• Erhaltung von Fähigkeiten</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	<b>Überlastung pflegender Angehöriger</b>	Die Senseera Spitex leistet Einsätze bei Überlastung der pflegenden Angehörigen oder krankmachendem Familiensystem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung des familiären Unterstützungsnetzes</li> <li>• Beratung und Befähigung der pflegenden Angehörigen</li> </ul>

	KRITERIUM	Erläuterung	Ziel
		<b>MERKE:</b> Die Dauer der Unterstützung wird individuell angepasst und regelmässig evaluiert.	
<input type="checkbox"/>	<b>Gefahr einer Verwahrlosung</b>	Die Senseera Spitex leistet Einsätze bei Gefahr drohender oder bestehender Verwahrlosung.	Unterstützung und Förderung von Ressourcen und Selbstständigkeit <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilisierung der Gesamtsituation</li> <li>• Vermeidung von Selbstvernachlässigung</li> <li>• Entlastung des Umfelds</li> <li>• Vermeidung eines stationären Eintrittes</li> </ul>

Allgemein gilt, dass die Dauer der Unterstützung individuell angepasst und regelmässig evaluiert wird. Eine Evaluation erfolgt spätestens bei jedem Reassessment durch die Abklärerin der Hauswirtschaft.

---

## **Senseera Gesundheit AG**

Spitex

Spitalstrasse 1, 1712 Tavers

T 026 419 95 55

[spitex@senseera.ch](mailto:spitex@senseera.ch)

[www.senseera.ch](http://www.senseera.ch)

### Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag

8:00-11:30 Uhr / 13:30-17:00 Uhr

Freitag und vor Feiertag

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