

# Hausordnung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Es freut uns, Ihnen unsere Dienstleistungen in den Bereichen Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft und Mahlzeitendienst anbieten zu dürfen. Als Gäste in Ihrem Zuhause legen wir besonderen Wert auf ein gegenseitiges Vertrauens- und Respektverhältnis, das auf klaren Rechten und Pflichten basiert.

## Anmeldung und Einsatzzeiten

Bitte beachten Sie, dass Ersteinsätze nur an Werktagen durchgeführt werden können und eine Vorlaufzeit von 48 Stunden erforderlich ist. In Notfällen bemühen wir uns, so schnell wie möglich einen Einsatz zu organisieren. Die Einsatzzeiten können nur entsprechend der Verfügbarkeit unserer Mitarbeitenden geplant werden. Unsere Mitarbeitenden streben an, pünktlich bei Ihnen zu sein, jedoch kann es aufgrund unvorhergesehener Ereignisse oder Notfällen zu Verzögerungen kommen. Daher gilt für alle Einsätze eine Toleranzzeit von mindestens zwei Stunden.

## Akzeptanz der Bedarfsabklärung

Der Umfang der Dienstleistungen wird durch eine individuelle Bedarfsabklärung ermittelt. Es können nur medizinisch oder pflegerisch notwendige Leistungen in Anspruch genommen und über die Krankenkasse abgerechnet werden – nicht jedoch zusätzliche, wünschenswerte Leistungen. Dies gilt auch für hauswirtschaftliche Dienstleistungen, beispielsweise während der Geburt und im Wochenbett. Der Bezug von Zusatzleistungen zu Selbstkosten ist grundsätzlich möglich, sofern personelle Ressourcen verfügbar sind. Auf Wunsch können auch weitere Dienstleistungsangebote wie Friseur, Fusspflege, Heimwerker etc. vermittelt werden.

## Mitwirkung und Kooperation

Die Spitex führt Einsätze nur durch, wenn Sie anwesend sind. Dabei werden Ihre persönlichen Ressourcen sowie die Ihrer Angehörigen und Ihres sozialen Umfelds berücksichtigt. Es besteht die gesetzliche Mitwirkungspflicht, soweit es Ihnen möglich ist:

*Gesetz zum Schutz der Gesundheit im Kanton Graubünden (Gesundheitsgesetz; BR 500.000),*

### **7.2. Pflichten Art. 51**

#### *Mitwirkung*

*1 Die Patientinnen und Patienten haben die Gesundheitsfachpersonen im Rahmen ihrer Möglichkeit bei ihrer Behandlung und Pflege zu unterstützen.*

*2 Sie haben den zuständigen Gesundheitsfachpersonen die zur Diagnose und Behandlung notwendigen Auskünfte über ihren Gesundheitszustand zu erteilen und sich an deren Anordnungen zu halten.*

*3 Sie haben auf andere Patientinnen und Patienten sowie auf die Gesundheitsfachpersonen Rücksicht zu nehmen und die Hausordnung des Betriebs zu beachten.*

Eine enge Kooperation und ein gemeinsames Verständnis über die Rolle der Spitex-Mitarbeitenden wird von Ihnen und Ihren Angehörigen erwartet. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen werden nur dann erbracht, wenn im Umfeld nicht ausreichend Ressourcen vorhanden sind, deren Nutzung sinnvoll und zumutbar wäre. Etwaige Differenzen zwischen der Spitex und den Angehörigen sollten zeitnah geklärt werden.

### **Notsituationen und Selbstgefährdung**

In bestimmten Fällen wird rund um die Uhr ein pflegerischer Notfalldienst bereitgestellt. Wir leisten jedoch keine medizinischen Notfalleinsätze bei lebensbedrohlichen Situationen. In diesen Fällen ist die Rettung (144) zu alarmieren. Sollten unsere Mitarbeitenden zufällig vor Ort sein, leisten sie entsprechend ihrer Ausbildung und Erfahrung Hilfe, bis die Rettung eintrifft. Wenn Kunden sich selbst oder ihr Umfeld gefährden, informieren wir die Angehörigen und den behandelnden Arzt. In schwerwiegenden Fällen, wie etwa bei Verwahrlosung, aggressivem oder auffälligem Verhalten, schwerer Vernachlässigung oder Fremd- und/oder Selbstgefährdung, kann auch eine Meldung an die Erwachsenenschutzbehörde (KESB) erforderlich werden.

### **Grenzen des Spitex-Einsatzes**

Wenn die Pflege zu Hause nicht mehr möglich ist, eine gesundheitliche Gefährdung abzusehen ist oder der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung notwendig erscheint, werden wir Sie darüber informieren und Sie bei der Suche nach einer geeigneten Lösung unterstützen. Bitte beachten Sie, dass die Spitex nur eine Pflegefachperson pro Einsatz stellen kann. Einsätze, die hohe technische Fertigkeiten erfordern, können nur durchgeführt werden, wenn entsprechendes, geschultes Personal verfügbar ist. Wenn in einer Pflegesituation ständig überwachte medizinische Geräte erforderlich sind, liegt dies außerhalb unseres Leistungsbereichs und unserer Zuständigkeit (vgl. VOzKPG unten).

### **Rechnungen**

Einsätze müssen gemäss den geltenden AGB im Voraus abgemeldet werden, andernfalls werden sie Ihnen in Rechnung gestellt, es sei denn, es handelt sich um einen notfallbedingten Spitaleintritt. Rechnungen sind fristgerecht zu begleichen. Bei wiederholter Nichtbezahlung trotz Mahnung sind wir gesetzlich berechtigt, keine weiteren Leistungen zu erbringen (vgl. VOzKPG unten).

### **Zu Ihrer Sicherheit und zur fachgerechten Erbringung der Dienstleistung:**

Ein gegenseitiges Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen und uns ist die Grundlage der Zusammenarbeit. Die hygienischen Voraussetzungen müssen erfüllt sein. Falls erforderlich, ist eine Reinigung zu veranlassen. Die Wohnungseinrichtung muss den handlungsnotwendigen Anforderungen entsprechen (z.B. rutschfeste Teppichunterlagen).

### **Gesundheit der Mitarbeitenden<sup>1</sup>**

Zum Schutz unserer Mitarbeitenden:

- Rückenschonendes Arbeiten muss gewährleistet sein.
- Notwendige Hilfsmittel wie Pflegebetten und Patientenlifter müssen vorhanden sein oder bei Bedarf angeschafft werden. Fehlende Utensilien für den hauswirtschaftlichen Einsatz sind zu beschaffen, defekte oder gesundheitsschädliche Geräte sind zu ersetzen.
- Beim Heben von Lasten darf ein Gewicht von 15 kg nicht überschritten werden.
- Während des Einsatzes ist das Rauchen untersagt. Wohnungen sollten vor dem Einsatz ausreichend gelüftet werden.
- Die Wohnumgebung muss sicher und frei von Gefahren sein, um die Mitarbeitenden nicht zu gefährden.
- Mitarbeitende dürfen nicht gefährlichen oder beängstigenden Tieren ausgesetzt werden.

---

<sup>1</sup> EKAS Richtlinie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in der Hilfe und Pflege zu Hause (Spitex)

### **Integrität und Schutz der Mitarbeitenden**

Es werden keinerlei physische oder psychische Gefährdungen toleriert (vgl. VOzKPG unten):

- Keine Beschimpfungen oder Androhungen von Gewalt.
- Keine Tötlichkeiten, Gewalt, Drohungen, Nötigungen oder sexuellen Übergriffe.
- Keine telefonische Belästigung oder Ehrverletzungen.
- Angriffe aufgrund von Geschlecht oder ethnischer Zugehörigkeit sind inakzeptabel.
- Keine unbegründeten Beschuldigungen oder ungerechtfertigten Anzeigen.
- Während der Arbeitszeit sind Videoaufnahmen oder -übertragungen der Mitarbeitenden nicht gestattet.
- Bedrohliche Waffen dürfen nicht zur Schau gestellt werden.
- Diebstahl gegenüber Mitarbeitenden ist nicht zulässig.
- Kunden können keine bestimmten Mitarbeitenden auswählen oder ablehnen.

### **Gesetzliche Grundlagen Kanton Graubünden**

Befreiung von der Leistungspflicht gemäß der Verordnung zum Gesetz über die Förderung der Krankenpflege und Betreuung von älteren und pflegebedürftigen Personen (Verordnung zum Krankenpflegegesetz, **VOzKPG**; BR 506.060),

#### **Art. 23, Abs. 2, lit. a bis c:**

<sup>2</sup> Ein Dienst mit kommunalem Leistungsauftrag kann vom Amt auf begründetes Gesuch hin im Einzelfall von der Leistungspflicht befreit werden:

- a) bei aufwändigen Therapien, welche den Einsatz von ständig zu überwachenden medizintechnischen Geräten erfordern;
- b) bei ausgewiesener physischer und psychischer Gefährdung der Mitarbeitenden oder anderweitiger Unzumutbarkeit der Leistungserbringung;
- c) bei wiederholter Nichtbezahlung der Rechnungen.

Wir danken Ihnen für die Kenntnisnahme dieser wichtigen Punkte und freuen uns auf eine angenehme und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Ihre Spitex **Chur**