

Liebe Kundin, lieber Kunde

Wir freuen uns, Ihnen unsere Dienstleistungen im Bereich Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft und/oder Mahlzeitendienst erbringen zu dürfen. Wir verstehen uns als Gast in Ihrem Daheim und legen grossen Wert auf ein gegenseitiges Vertrauens- und Respektverhältnis. Als Kunde haben Sie unseren Mitarbeitenden gegenüber gewisse Pflichten. Erfahren Sie mehr dazu in der nachfolgenden Organisationsordnung. Bei Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

## Anmeldung und Einsatzzeiten

Bitte beachten Sie, dass Ersteinsätze nur unter der Woche erfolgen können und es eine Vorlaufzeit von 48 Stunden braucht. In Notfällen versuchen wir, schnellstmöglich einen Einsatz leisten zu können. Die Einsatzzeit kann nur entsprechend der Verfügbarkeit der Mitarbeitenden geplant werden. Da es bei uns täglich zu Unvorhergesehenem und Notfällen kommen kann, gibt es für die Einsätze jedoch eine Toleranzzeit von +/- 2 Stunden.

## Akzeptanz der Bedarfsabklärung

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung individuell ermittelt. Es können nur medizinisch notwendigen – und nicht weitere wünschenswerte – Pflegeleistungen bezogen und über die Krankenversicherung abgerechnet werden. Ebenfalls können hauswirtschaftliche und betreuende Leistungen – auch bei Geburt und Wochenbett – nur dann unter Anrechnung der Kantonsbeiträge erbracht werden, wenn diese einem ausgewiesenen Bedarf im Sinne des kantonalen Krankenpflegegesetzes entsprechen. Der Bezug von gewünschten Zusatzdienstleistungen zu Selbstkosten ist grundsätzlich möglich, sofern personelle Ressourcen vorhanden sind. Gegebenenfalls können weitere Dienstleistungsangebote wie Coiffeur, Fusspflege, Heimwerker usw. vermittelt werden.

## Mitwirkung und Kooperation

Die Spitex leistet Einsätze nur, wenn Sie anwesend sind. Beim Einsatz werden Ihre persönlichen Ressourcen, die Ihrer Angehörigen sowie Ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt. Es gilt die gesetzliche Mitwirk-Pflicht<sup>1</sup> im Rahmen Ihrer Möglichkeit. Kooperation und ein gemeinsames Verständnis über die Rolle der Spitex-Mitarbeitenden wird von Ihnen und Ihren Angehörigen erwartet. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen werden nicht erbracht, wenn es genügend Ressourcen im Umfeld gibt, deren Nutzung sinnvoll und zumutbar ist und folglich keinen Bedarf und damit keinen Anspruch im Sinne des kantonalen Krankenpflegegesetzes besteht. Differenzen zwischen Spitex und Angehörigen müssen geklärt werden.

## Notsituationen und Selbstgefährdung

In definierten Fällen wird rund um die Uhr ein pflegerischer Notfalldienst gewährleistet. Wir leisten jedoch keine medizinischen Notfalleinsätze bei lebensbedrohlichen Situationen. In diesen Fällen ist die Rettung (144) zu alarmieren. Sind unsere Mitarbeitenden in einer solchen Situation zufällig vor Ort, leisten sie ihrer Ausbildung und Erfahrung entsprechend Hilfe, bis die Rettung eintrifft. Gefährden Kunden sich oder ihr Umfeld, orientieren wir die Angehörigen und den behandelnden Arzt. In schweren Fällen (Verwahrlosung, aggressives und auffälliges Verhalten, schwere Vernachlässigung, Fremd- und/oder Selbstgefährdung) sind wir verpflichtet, eine Meldung an die Erwachsenenschutzbehörde KESB zu machen.

<sup>1</sup> Gesetz zum Schutz der Gesundheit im Kanton Graubünden (Gesundheitsgesetz; BR 500.000), Art. 51, lit. 1 bis 3

## Grenzen des Spitex-Einsatzes

Wenn die Pflege zu Hause nicht mehr zumutbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung sich abzeichnet oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt, teilen wir Ihnen das mit und unterstützen Sie dabei, eine adäquate Lösung zu suchen. Bitte beachten Sie, dass die Spitex nur eine Pflegeperson pro Einsatz stellen kann und gewisse Einsätze, bei denen spezielle Kenntnisse nötig sind, nur leisten kann, wenn sie über entsprechend geschultes Personal verfügt. Erfordert eine Pflegesituation den Einsatz von ständig zu überwachenden medizintechnischen Geräten, liegt dies ausserhalb unserer Machbarkeit und Zuständigkeit.<sup>2</sup>

## Rechnungen

Einsätze sind mindestens zwei Werktage im Voraus, resp. für einen Montag geplante Einsätze bis spätestens um 12.00 Uhr des vorausgehenden Freitags abzumelden, ansonsten werden sie Ihnen in Rechnung gestellt. Ausgenommen sind verspätete Abmeldungen im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes.

Rechnungen müssen fristgerecht bezahlt werden. Bei wiederholter Nichtbezahlung der Rechnungen trotz Mahnung, sind wir gesetzlich<sup>3</sup> legitimiert, keine Leistungen mehr zu erbringen.

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

- ist ein gegenseitiges Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen und uns die Voraussetzung.
- müssen gewisse hygienische Voraussetzungen erfüllt sein. Falls nötig, ist eine Reinigung zu veranlassen.
- muss wo nötig die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten angepasst werden (zum Beispiel Anschaffung rutschfester Teppichunterlagen oder Ähnliches).

## Gesundheit der Mitarbeitenden<sup>4</sup>

Zum Schutz unserer Mitarbeitenden:

- muss rückschonendes Arbeiten platztechnisch möglich sein.
- müssen nötige Hilfsmittel wie Pflegebett, Patientenlift, usw. wo nötig vorhanden sein oder angeschafft werden. Für den hauswirtschaftlichen Einsatz müssen fehlende Utensilien gekauft und defekte oder gesundheitsschädigende Geräte ausgetauscht werden.
- bei Körpereinsatz darf 15 kg Gewicht heben nicht überschritten werden.
- darf während des Einsatzes nicht geraucht werden. Wohnungen sind vor dem Einsatz zu lüften.
- darf keine gefährliche Wohnumgebung die Mitarbeitenden gefährden.
- Mitarbeitende dürfen keinen gefährlichen oder beängstigenden Tieren ausgesetzt werden.

## Integrität und Schutz der Mitarbeitenden<sup>5</sup>

Es werden keine physischen und psychischen Gefährdungen toleriert. Gegenüber den Mitarbeitenden darf es:

- keine Beschimpfungen und keine Androhung von Gewalt geben.
- keine Tätlichkeiten, Gewalt, Drohungen, Nötigungen oder sexuelle Übergriffe geben.

<sup>2</sup> Verordnung zum Gesetz über die Förderung der Krankenpflege und der Betreuung von betagten und pflegebedürftigen Personen (VOzKPG; BR 506.060), Art. 23, Abs. 2, lit. a

<sup>3</sup> Verordnung zum Gesetz über die Förderung der Krankenpflege und der Betreuung von betagten und pflegebedürftigen Personen (VOzKPG; BR 506.060), Art. 23, Abs. 2, lit. c

<sup>4</sup> EKAS Richtlinie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in der Hilfe und Pflege zu Hause (Spitex)

<sup>5</sup> Verordnung zum Gesetz über die Förderung der Krankenpflege und der Betreuung von betagten und pflegebedürftigen Personen (VOzKPG; BR 506.060), Art. 23, Abs. 2, lit. b

- keine telefonische Belästigung oder Ehrverletzungen geben.
- in keiner Art und Weise Angriffe aufgrund von Geschlecht, religiöser oder ethnischer Zugehörigkeit geben.
- nicht zu unbegründeten Beschuldigungen oder ungerechtfertigten Anzeigen kommen.
- während der Arbeit keine Videoaufnahmen oder -übertragungen von den Mitarbeitenden geben.
- keine zur Schaustellung von bedrohlichen Waffen geben.
- kein Diebstahl gegenüber den Mitarbeitenden geben.

Kunden können keine bestimmten Mitarbeitenden aussuchen oder «ablehnen».

## Gesetzliche Grundlagen Kanton Graubünden

Mitwirkungspflicht gemäss dem Gesetz zum Schutz der Gesundheit im Kanton Graubünden (Gesundheitsgesetz; BR 500.000, Stand 1.1.2020), Art. 51 Abs. 1 - 3:

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

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

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

Befreiung von der Leistungspflicht gemäss der Verordnung zum Gesetz über die Förderung der Krankenpflege und der Betreuung von betagten 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 uns wichtigen Punkte und freuen uns auf die Zusammenarbeit.

Ihre Spitex Albula Churwalden

Geschäftsleitung