

# Betreutes Wohnen DkB

## Betriebsreglement

April 2021

## Inhalt

1.	Zielpublikum .....	3
1.1	Beschreibung Herzogstrasse .....	3
2.	Das Dienstleistungsangebot .....	3
2.1	Pflegeleistungen (Spitex).....	3
2.1.1	Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination .....	3
2.1.2	Massnahmen der Untersuchung und Behandlung .....	3
2.1.3	Massnahmen der Grundpflege .....	4
2.1.4	Nicht angebotene Leistungen.....	4
	Folgende Dienstleistungen können nicht angeboten werden: .....	4
2.2	Hauswirtschaftliche Leistungen .....	4
2.3	Weitere Dienstleistungsangebote.....	4
2.4	Zusätzliche Dienstleistungen .....	5
2.4.1	Notfallpräsenz mit Patientenrufsystem .....	5
2.5	Finanzierung .....	5
3.	Personal .....	5
3.1	Leitung .....	5
3.2	Personaleinsatz .....	6
4.	Ablauf und Abrechnung .....	6
4.1	Abklärung und Beratung.....	6
4.2	Leistungsgruppen .....	6
4.3	Erfassung und Abrechnung .....	6
4.4	Veränderungen der Dienstleistungen .....	7
4.5	Hauswirtschaftliche und andere Dienstleistungen.....	7
4.6	Leistungsgrenzen .....	7
5.	Datenschutz.....	7
6.	Aufsichts- und Beschwerdeinstanz .....	7

## 1. Zielpublikum

Unser Angebot richtet sich an die Bewohnerinnen und Bewohner von folgenden Liegenschaften:

- Herzogstrasse 2, 4, 6 in 8044 Zürich (Zürichberg)

### 1.1 Beschreibung Herzogstrasse

1 ½ bis 5 ½ Zimmer Wohnungen

Alle Wohnungen sind mit dem Lift erreichbar und behindertengerecht gebaut.

Zwischen den Liegenschaften Herzogstrasse und dem nahe gelegenen Convita Bethanien an der Gladbachstrasse 97 besteht ein beheizter und rollstuhlgängiger unterirdischer Verbindungsgang.

Eigentümerin: Diakonie Bethanien, Zürich

Verwaltung (Vertragswesen): PRIKA AG, Cham

Spitexleistungen/Büro: Spitex Bethanien, Gladbachstrasse 97, Zürich

Dienstleistungen: Convita Bethanien, Gladbachstrasse 97, Zürich

## 2. Das Dienstleistungsangebot

### 2.1 Pflegeleistungen (Spitex)

Die Pflegeleistungen basieren auf einer Bedarfsabklärung. In Zusammenarbeit mit der Bewohnerin/dem Bewohner und ihrer Hausärztin klären wir den Bedarf in der Regel beim Erstbesuch sorgfältig ab. Dabei werden folgende Massnahmen nach Art. 7 KLV evaluiert:

- Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination gemäss KLV Art. 7 Abs 2 Bst.a
- Massnahmen der Untersuchung und Behandlung gemäss KLV Art. 7 Abs. 2 Bst. b
- Massnahmen der Grundpflege gemäss KLV Art. 7 Abs. 2 Bst. C

Der Bedarfsnachweis für die Pflege und für die hauswirtschaftlichen & sozialbetreuerischen Leistungen erfolgt mit standardisierten Bedarfsabklärungsinstrumenten.

Um eine optimale Betreuung und Pflege zu gewährleisten, werden die Pflegeleistungen regelmässig und in enger Zusammenarbeit mit dem Hausarzt überprüft.

#### 2.1.1 Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination

- Abklärung des Pflegebedarfs und Planung der Massnahmen zusammen mit Bewohnerin und Ärztin
- Beratung der Bewohnerin, bzw. deren Umfeld
- Gesundheitsberatung sowie unterstützende Beratung zur Vermeidung von Unfällen
- Beratung und Anleitung, z.B. für Benützung von Inkontinenzmaterial, bei Verrichtungen zum selbständigen Ausführen, wie z.B. Insulin spritzen, inhalieren, Beratung zu Ernährungsfragen
- Beratung und Anleitung zum Einsatz von Hilfsmitteln
- Beratung und Unterstützung in Krisensituationen und Koordination der Massnahmen
- Unterstützung bei medizinischer Vorausplanung und Erstellung von Notfallplänen
- Unterstützung und Beratung zur Erstellung von Patientenverfügung/Vorsorgeaufträge, Verweis in der elektronischen Patientenakte

#### 2.1.2 Massnahmen der Untersuchung und Behandlung

- Messung der Vitalzeichen wie Blutdruck, Puls usw.
- Bestimmung von Blut- und Urinzuckerwerten
- Verabreichung von Medikamenten

- Wundversorgung
- Weitere individuell vereinbarte Pflegehandlungen aus dem behandlungspflegerischen Bereich

### 2.1.3 Massnahmen der Grundpflege

- Unterstützung beim An- und Auskleiden
- Unterstützung bei der Körperpflege, beim Duschen und Baden
- Unterstützung bei Problemen mit der Ausscheidung und bei der Anwendung von Inkontinenzprodukten
- Unterstützung beim Essen und Trinken
- Unterstützung bei der Mobilität, Dekubitusprophylaxe, lagern
- Unterstützung beim Beine einbinden, Kompressionstrümpfe an-/ausziehen
- Individuell vereinbarte Pflegehandlungen aus dem grundpflegerischen Bereich

### 2.1.4 Nicht angebotene Leistungen

Folgende Dienstleistungen können nicht angeboten werden:

- Betreuung von Klienten mit einer Demenzerkrankung
- Betreuung von Klienten in palliativer Situation mit erhöhtem Pflege- und Betreuungsbedarf  
Gegebenenfalls kann der Umzug in das Convita Bethanien geprüft werden.

## 2.2 Hauswirtschaftliche Leistungen

- **Wohnungsreinigung**
  - Wochenreinigung, Grundreinigungen, Frühlingsputz, etc.
- **Spezialreinigungen**
  - Fenster-, und Storenreinigung
  - Teppich / Polster shampooen
  - Endreinigung bei Mietende
- **Wäscheservice**
  - Persönliche Wäsche: Wir arbeiten mit der Wäscherei Chance zusammen,
  - Vorhänge: ab- und aufhängen, waschen im Haus
  - Bügeln
- **Weitere Möglichkeiten zur Unterstützung**
  - Betten neu beziehen
  - Einkaufen
  - Zeitungen bündeln
  - Blumen- und Pflanzenpflege nach Anweisungen
  - Schränke reinigen, Mithilfe beim Aufräumen
  - Ferienservice: Briefkasten leeren, Pflanzen giessen, lüften etc.

Hauswirtschaftliche Leistungen werden nach Aufwand verrechnet. Reinigungsmaterial und Geräte sind im Preis inbegriffen.

## 2.3 Weitere Dienstleistungsangebote

- Verpflegungsangebote
- Unterstützung durch die Betriebstechnik
- Seelsorge

- Möglichkeit der Teilnahme an Aktivitäten der Alltagsgestaltung im Convita Bethanien
- Möglichkeit der Teilnahme an Anlässen im Convita Bethanien
- IDEM – Freiwilligendienst
- Begleitung

## 2.4 Zusätzliche Dienstleistungen

### 2.4.1 Notfallpräsenz mit Patientenrufsystem

Die pflegerische Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner am Zürichberg wird 24 Stunden durch Tag- und Nachtdienst gewährleistet. Über das Funkrufsystem (Pager) oder eine Notrufnummer kann während 24 Stunden Unterstützung und Hilfe angefordert werden.

Ein Pauschalbetrag für die Notfallpräsenz wird mit separatem Vertrag geregelt.

## 2.5 Finanzierung

Als pflegerische Massnahmen gelten gemäss Art. 7 Abs. 2 lit a.-c. Krankenpflege Leistungsverordnung (KLV, SR 832.112.31) Massnahmen der «Abklärung, Beratung und Koordination», «Untersuchung und Behandlung» sowie der «Grundpflege». Pflegeleistungen gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV 7). Für diese Leistungen gemäss Art. 7 KLV muss eine schriftliche ärztliche Verordnung vorliegen:

- KLV A = Abklärung und Beratung sowie Koordination
- KLV B = Behandlungspflege
- KLV C = Grundpflege

Dazu gehören zum Beispiel auch das Erstellen und Bearbeiten der Hilfe- und Pflegedokumentation, Abklärungen (z.B. Spital, Arzt), das Erstellen von Berichten (z.B. Überweisungsrapporte bei Eintritt ins Spital/Heim oder Berichte an Krankenversicherungen). Wir verrechnen Arbeiten, welche im Zusammenhang mit den Dienstleistungsempfänger/innen im Büro erbracht werden, z.B. Koordinationsleistungen, Organisation von Materialien, Bereitstellung von Medikamenten usw., Instruktion von pflegenden Angehörigen oder anderen beteiligten Organisationen durch das Spitex-Personal. Spezielle Dienstleistungen beinhalten z.B. Kontrollanrufe, Absprachen mit Arzt/Ärztin oder Institutionen, telefonische Beratung von Angehörigen oder Bezugspersonen.

Die Kosten für Pflegeleistungen werden, sofern ärztlich verordnet, von der obligatorischen Krankenversicherung übernommen.

- Hauswirtschaftliche Leistungen werden nach Aufwand verrechnet. Reinigungsmaterial und Geräte sind im Preis inbegriffen.

Hauswirtschaftliche Leistungen (N-KLV) fallen nicht unter die obligatorische Krankenversicherung. Die Klärung und die Beantragung allfälliger Ansprüche aus Krankenkassen Zusatzversicherungen ist Sache der Dienstleistungsempfänger/innen.

## 3. Personal

### 3.1 Leitung

Die interne Spitex wird vom Bereich Wohnen & Pflege betrieben und ist der Pflegedienstleitung Convita Bethanien unterstellt.

Die Verantwortliche des jeweiligen Spitexdienstes pflegt den regelmässigen Kontakt zur Leitung und ist dieser direkt unterstellt. Sie ist für die korrekte und fristgerechte Abrechnung der ausgeführten Leistungen verantwortlich. Sie erstellt die Tageseinsatzpläne für die Mitarbeitenden und zeichnet dafür verantwortlich, dass die angeforderten Dienstleistungen der Dienstleistungsempfänger/innen termingerecht ausgeführt und abgerechnet werden. Sie ist erste Ansprechpartnerin für sämtliche Belange.

### **3.2 Personaleinsatz**

Das Personal im Convita Bethanien ist 24h im Schichtbetrieb eingeteilt und somit die ganze Zeit erreichbar.

Es ist grundsätzlich eine Fachperson für diesen Bereich zuständig

Nachts ist immer ein Schlafpikettendienst zusätzlich im Convita Bethanien eingeteilt.

## **4. Ablauf und Abrechnung**

### **4.1 Abklärung und Beratung**

Nach erfolgter Anfrage erfolgt der Erstbesuch durch eine diplomierte Pflegefachperson. Der Erstbesuch dient dazu, den notwendigen Pflege- und oder Betreuungsbedarf zu ermitteln und zu berechnen. Die Bedarfsabklärung wird im Beisein der Dienstleistungsempfänger/innen erfasst und festgelegt. Allenfalls wird die direkte Bezugsperson beigezogen. Sämtliche vereinbarten Leistungen werden schriftlich festgehalten. Die zur Verfügung stehende Dokumentation muss aktuell sein und den aktuellen Gegebenheiten der Leistungserfassung im Spitexbereich entsprechen. Diese entsprechen den gegenwärtigen Anforderungen der Krankenkassen. Für Leistungen gemäss Art. 7 KLV muss eine schriftliche ärztliche Verordnung vorliegen.

Die Pflege- und Betreuungsplanung entspricht den Anforderungen und Kriterien der bestehenden Qualitätsstandards, ist übersichtlich und transparent. Alle erbrachten Leistungen werden so erfasst und dokumentiert, dass sie die dafür notwendigen Anforderungen bezüglich der Rechnungsstellung für Krankenkassen und Kanton vollumfänglich erfüllen. Die Krankenkassen erhalten auf Verlangen die notwendigen Unterlagen aus der Pflegedokumentation. Die Rechnungsempfänger (Dienstleistungsempfänger/innen, Angehörige oder andere festgelegte Bezugspersonen) sind über den Ablauf der Rechnungsstellung informiert.

Als pflegerische Massnahmen gelten gemäss Art. 7 Abs. 2 lit a.-c. Krankenpflege Leistungsverordnung (KLV, SR 832.112.31) Massnahmen der «Abklärung, Beratung und Koordination», «Untersuchung und Behandlung» sowie der «Grundpflege». Diese werden über unsere Tochter PHS mit dem spitextkonformen Instrument Perigon mit dem interRAI Bedarfsabklärungsinstrumentes erledigt. Für eine abrechenbare Leistung gemäss Art. 7 KLV muss eine schriftliche ärztliche Verordnung vorliegen.

### **4.2 Leistungsgruppen**

Die Planung der Leistungen erfolgt anhand von Leistungsgruppen

- Grundpflege = GP einfach und komplex
- Behandlungspflege = BP
- Abklärung
- Beratung
- Anleitung
- Hauswirtschaftliche Leistungen
- Einzelne Einsätze, wie z.B. Bad / Dusche

### **4.3 Erfassung und Abrechnung**

Jeder durchgeführte Einsatz wird zeitlich erfasst und der Verlauf der Einsätze in einem elektronischen System dokumentiert. Die Erfassung der jeweils erbrachten Leistungen erfolgt über 24 Stunden. Verbrauchsmaterial wird entsprechend erfasst und verrechnet. Die Kontrolle der abzurechnen-

nenden Leistungen erfolgt Ende des Monats durch die hauptverantwortliche Person für die Spitexleistungen. Sie leitet die kontrollierten Unterlagen zur Verrechnung bis am 3. Tag des Folgemonats an die Debitorenabteilung weiter.

#### 4.4 Veränderungen der Dienstleistungen

Bei Veränderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs müssen die zuständigen Stellen (Dienstleistungsempfänger/innen, Angehörige, Bezugsperson, zuständige/r Ärztin/Arzt, Krankenkasse) umgehend informiert werden. Sofern die Veränderung 10% des bisherigen Bedarfs unter- oder überschreitet muss eine erneute Bedarfsabklärung durchgeführt werden.

#### 4.5 Hauswirtschaftliche und andere Dienstleistungen

Diese Leistungen werden durch den jeweiligen Leistungserbringer mit Datum und Zeiteinsatz dokumentiert und via Leistungserfassungsblatt jeweils bis am 3. Tag des Folgemonats an die Debitorenabteilung weitergeleitet.

#### 4.6 Leistungsgrenzen

Wenn die Leistungen die vereinbarten Leistungsziele mit den Versicherungen überschreiten, durchschnittlich 60 bis 80 Stunden pro Quartal, ist mit der Dienstleistungsempfänger/innen schriftlich zu vereinbaren, dass die zusätzlichen Kosten persönlich getragen werden müssen.

Demenzerkrankung oder aufwendige Pflege über längere Zeit kann nicht im Rahmen der Spitex abgedeckt werden. In diesem Fall wird mit den Betroffenen eine optimale Lösung gesucht.

### 5. Datenschutz

Die Richtlinien zum Datenschutz sind in der internen Datenschutzerklärung nach DSGVO enthalten.

Der Datenschutz ist Teil des Internen Kontrollsystems, IKS.

### 6. Aufsichts- und Beschwerdeinstanz

Alle Mieterinnen und Mieter, die Spitexleistungen in Anspruch nehmen haben das Recht, sich formlos gegen unangemessene Behandlung zu beschweren. Die Aufsicht wird durch die Gruppenleitung resp. die Bereichsleitung wahrgenommen. Dazu besteht als zentrales Instrument der Prozess- und Qualitätsoptimierung.

Beschwerden werden möglichst rasch und unbürokratisch bearbeitet.

Der **Bezirksrat des Kanton Zürich** ist zuständige Beschwerdeinstanz. Aufsichtsbehörde ist die Gesundheitsdirektion.

Löwenstrasse 17

Postfach

8090 Zürich

043 258 58 00

[www.bezirksrat.zuerich@ji.zh.ch](mailto:www.bezirksrat.zuerich@ji.zh.ch)

#### **Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA)**

Tel. 058 450 60 60 / [www.uba.ch](http://www.uba.ch)

Aussenstehende, neutrale Mittlerin bei Konfliktsituationen mit Angehörigen, Heimen, Vermittlern, Betreuungspersonen etc.