

## Merkblatt Spitex-Haushilfe

**Die allgemeinen Geschäftsbedingungen** (AGB) regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Kelleramt und ihren Klientinnen und Klienten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (OR Art. 394ff).

Sofern in Unterlagen der Spitex Kelleramt nur die weibliche oder männliche Form verwendet wird, gilt diese jeweils auch für das andere Geschlecht.

**Die Tarife für die Haushilfedienstleistungen** ersehen Sie auf dem aktuellen Tarifblatt.

### Hier das Wichtigste in Kürze:

#### **Wann ist Haushilfe angezeigt?**

- Wenn die Selbsthilfe nicht mehr ausreicht.
- Wenn durch unsere Unterstützung ein Heimeintritt vermieden oder hinausgezögert werden kann.
- Wenn Angehörigen- oder Nachbarschaftshilfe dem fachlichen oder zeitlichen Bedarf nicht mehr genügt, entlastet oder ergänzt werden muss.

#### **Wer kann Spitex-Haushilfe anfordern?**

Haushilfedienstleistungen stehen Einwohnern jedes Alters zur Verfügung. Der Bedarf an Haushilfeleistungen der Spitex wird zum Thema, wenn Tätigkeiten im Haushalt und weitere Alltagsaufgaben nicht mehr mit der gewohnten Selbständigkeit erledigt werden können. Gründe dafür sind z.B. altersbedingte Einschränkungen (Mobilität), Einschränkungen bedingt durch Krankheit, Behinderung und Unfall oder bei Beschwerden während der Schwangerschaft oder nach der Geburt.

#### **Was können Sie von der Spitex-Haushilfe erwarten?**

Die Spitex-Haushilfe stützt und sichert „Wohnen daheim“. Sie bietet Unterstützung bei alltäglichen Tätigkeiten und Verrichtungen dort an, wo die Selbsthilfe der betroffenen Personen nicht mehr ausreicht, wo Familien- und Nachbarschaftshilfe nicht mehr genügt oder vorübergehend entlastet werden muss.

Die Spitex-Mitarbeitenden sind keine Raumpfleger. Der Leistungsumfang der Spitex umfasst nur die täglich anfallenden Haushaltsarbeiten (Wochenkehr).

Wenn der Haushalt in einem übermässig verunreinigten oder vernachlässigten Zustand ist, müssen Sie zuerst ein Reinigungsunternehmen beauftragen, eine gründliche Grundreinigung durchzuführen.

Die Spitexmitarbeitenden sind zu strengster Diskretion verpflichtet. Sie unterstehen dem Datenschutzgesetz und der Schweigepflicht.

## Haushilfe-Dienstleistungen der Spitex Kelleramt

### Wöchentliche Reinigungsarbeiten (Wochenkehr) :

- Staubsaugen
- Abstauben feucht oder nach Absprache trocken
- Badzimmer/Badewanne oder Dusche/WC/Lavabo reinigen
- Böden nass/feucht aufnehmen
- Kühlschrank aussen reinigen
- Küchenkombination (Fronten, Abdeckung, Griffe) reinigen
- Betten und Bettwäsche wechseln
- Wäsche besorgen
- Pflanzen giessen
- Kehrichtsack in Container entsorgen

### Mahlzeitzubereitung:

- Wochen-Einkäufe nach Absprache
- Kühlschrank kontrollieren (Sichtkontrolle)
- Über Mahlzeitendienst informieren
- Abwaschen
- Küchenkombination reinigen

### Diverses

- Einfache Handreichungen
- Unterstützung beim Aufstehen und gehen
- Beratung über weitere Leistungsangebote und Abgabe von Infomaterial

Personentransporte sind unseren Mitarbeitenden nicht gestattet. Wir vermitteln gerne eine entsprechende Adresse.

Bei der Bedarfsabklärung wird festgelegt, welche Räume durch unsere Haushilfen gereinigt werden. Zum Beispiel können wir die Anzahl der durch uns zu reinigenden Nasszellen (WC/Bad/Dusche) oder auch von anderen Räumen begrenzen.

Bei einem Mehrpersonenhaushalt werden bei der Festlegung des Leistungsumfanges immer auch die Mithilfemöglichkeiten der Mitbewohner und Familienangehörigen berücksichtigt. Wenn junge Erwachsene ab 16 Jahren im elterlichen Haushalt leben, wird von der Spitex erwartet, dass auch sie sich angemessen an der Haushaltsführung beteiligen, das heisst, dass auch sie gewisse Aufgaben des Haushaltes übernehmen. Zum Beispiel Reinigung ihres eigenen Zimmers, ihre Wäsche selbständig waschen und bügeln, Badezimmer putzen, kochen etc.

Bitte sorgen sie dafür, dass die Räume aufgeräumt sind und dass sich auf den Möbeln keine unnötigen Gegenstände befinden, die das Reinigen erschweren. So können Ihnen unsere Mitarbeiterinnen einen effizienten Wochenkehr gewährleisten. Brauchen unsere Mitarbeiter mehr Zeit, muss die Mehrarbeit mit dem höheren Tarif abgerechnet und der weitere Einsatz besprochen werden.

### **Welche Aufgaben gehören nicht in den Bereich der Haushilfe?**

- Reinigung von Räumen ausserhalb der Wohnung (Wohnungszugänge, Galerien, Treppenhäuser, Keller, Wintergärten, Balkone, Reduits, Garage, etc.).
- Reinigung von Räumen innerhalb der Wohnung, welche durch Dritte benutzt werden. Dazu gehören auch erwachsene Familienmitglieder und Kinder ab 16 Jahren.
- Fensterreinigung, Frühjahrsreinigung, Innenreinigung der Küche
- Grosse Möbel verschieben, Matratzen wenden ohne 2. Hilfsperson
- Kleideränderungen
- Umzugsreinigungen und Räumungsarbeiten
- Gartenarbeiten, Unterhalt des Aussenbereichs, Schneeschaufeln
- Die Betreuung von Haustieren sowie die Reinigung und Beseitigung von deren Rückständen
- Gesamte Reinigung und Unterhalt von grösseren Häusern/Wohnungen
- Reinigung von übermässig verunreinigten oder Vernachlässigten Haushalten
- Personentransporte
- Diese Aufzählung ist nicht abschliessend

### **Weitergehende oder bedürfnisorientierte Haushilfearbeiten**

Alle Arbeiten, welche nicht in unserem Grundangebot (durch die Gemeinden subventionierte Haushilfeleistungen) entsprechen, verrechnen wir zu einem höheren Tarif. Solche Dienstleistungen können wir jedoch nur bei genügend personellen Ressourcen und nur bei Klienten erbringen, welche bereits andere Spitexleistungen bei uns beziehen.

### **Anmeldung**

Sobald Sie den Zeitpunkt der erforderlichen Hilfeleistung kennen, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung (Telefon 056 634 25 45). Wir werden bemüht sein, Ihren Wünschen zu entsprechen. Bei starker Auslastung unseres Personals müssen Sie mit einer Wartezeit rechnen.

### **Dokumentation**

Wir führen für alle Klienten eine individuelle Haushilfe- und/oder Plegedokumentation (Kardex). Diese werden im Spitexbüro in einem abgeschlossenen Aktenschrank aufbewahrt und zu den jeweiligen Einsätzen mitgenommen. Die Einträge und Anpassungen im Kardex werden während dem Einsatz oder im Spitexbüro erledigt. Die dafür benötigte Zeit wird weiterverrechnet. Die Klienten, haben jederzeit das Recht auf Einsicht ihrer eigenen Unterlagen.

### **Wie wird der Leistungsumfang festgelegt?**

Während eines Gespräches mit dem Klienten und in Rücksprache mit dem überweisenden Arzt wird der Leistungsumfang ermittelt. Dieser Leistungsumfang wird mit dem Formular „Arbeitsauftrag Spitex-Haushilfe“ ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular sowie in einer Rahmenvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten. Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss eine neue Vereinbarung abgeschlossen werden. Für eine Bedarfsabklärung und alle damit in Zusammenhang stehenden Arbeiten benötigen wir mindestens 1 Stunde. Diese Zeit stellen wir dem Klienten in Rechnung.

### **Wann werden die Spitex-Einsätze ausgeführt?**

Die Leistungen der Haushilfe werden tagsüber von Montag bis Freitag angeboten. Am Wochenende oder an Feiertagen nur wenn dies zur Entlastung des betreuenden Umfeldes erforderlich ist. An Wochenenden und Feiertagen ist ein Zuschlag auf Haushilfearbeiten (gemäss Tarifblatt) zu bezahlen.

Die Einsatzzeiten werden individuell zusammen mit dem Klienten festgelegt. Wir können keine Wunsch-Einsatzzeiten garantieren und es besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Haushilfeperson.

Integriert in die Dienstleistung Hauswirtschaft sind Ziele der Aktivierung und Betreuung. Wir erwarten deshalb während unseren Einsätzen die Anwesenheit unserer Klienten. Ausnahmen bei Berufstätigen mit einer Behinderung/Einschränkung oder unfallbedingter Hilfsbedürftigkeit müssen speziell abgeklärt und bewilligt werden.

Für Reinigungsdienstleistungen wird eine Mindesteinsatzdauer von 1 Stunde vorausgesetzt.

### **Putzmittel und -Geräte**

Funktionstüchtige einwandfrei funktionierende Geräte und entsprechende Reinigungsmittel (wir bevorzugen biologisch leicht abbaubare Produkte) müssen zur Verfügung gestellt werden. Die Handhabung der Geräte muss der Spitexmitarbeitenden bei Bedarf gezeigt werden.

Bei jedem Hauswirtschaftlichen Einsatz wird gegen Verrechnung eine Schachtel Wegwerfhandschuhe abgegeben. Unsere Haushelferinnen arbeiten nur mit diesen, von der Spitex geprüften Handschuhen.

### **Leistungsdauer und Tarife**

Gemäss dem vom Arzt unterzeichneten Bedarfsmeldeformular ist die Einsatzdauer in der Regel auf einige Wochen befristet. Bei Einsätzen, die die vorgesehene Dauer überschreiten oder bei Unklarheiten behalten wir uns vor, eine zusätzliche Abklärung für die Haushilfeleistung zu treffen.

Die Haushilfeleistungen werden gemäss unserem aktuellen Tarifblatt einmal monatlich abgerechnet. Die Verrechnung erfolgt pro 10 Minuten, wobei angefangene Zeiteinheiten voll berechnet werden.

Die Haushilfe ist keine krankenkassenpflichtige Leistung. Teilweise werden durch Zusatzversicherungen die hauswirtschaftlichen Leistungen übernommen. Bitte klären Sie frühzeitig eine allfällige Kostenübernahme mit Ihrer Krankenkasse ab.

Zudem haben Sie die Möglichkeit über die Ergänzungsleistungen der AHV/IV einen Beitrag an diese Kosten zu erhalten, sofern Sie die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllen. Lassen Sie sich diesbezüglich durch eine entsprechende Stelle (Amt für Sozialbeiträge oder Pro Senectute) beraten.

### **Weitergehende oder bedürfnisorientierte Haushilfearbeiten**

Alle Arbeiten, welche nicht in unserem Grundangebot (durch die Gemeinden subventionierte Haushilfeleistungen) entsprechen, verrechnen wir zu einem höheren Tarif gemäss aktuellem Tarifblatt. Solche Dienstleistungen können wir jedoch nur bei genügend personellen Ressourcen und nur bei Klienten erbringen, welche bereits andere Spitexleistungen bei uns beziehen.

### **Beschwerde und Reklamationen**

Wir bemühen uns, Ihren Bedürfnissen gerecht zu werden, bitten aber auch Sie um Verständnis, wenn dies nicht jederzeit vollumfänglich möglich ist. Da der Arbeitsanfall sehr schwanken kann, können kurzfristige Terminverschiebungen vorkommen, die wir Ihnen möglichst frühzeitig mitteilen.

Reklamationen besprechen Sie in erster Runde direkt mit der betreffenden Mitarbeiterin beim Hausbesuch. Ausserdem können Sie während den Büroöffnungszeiten Ihre Rückmeldung mündlich im Spitex-Büro anbringen oder uns einen schriftlichen Verbesserungsvorschlag zustellen. Im Rahmen der Qualitätssicherung werden alle eingegangenen Beschwerden und Reklamationen sorgfältig bearbeitet und die notwendigen Verbesserungen eingeleitet.

Wir danken Ihnen für die Beachtung dieses Merkblattes, so helfen Sie uns, dass unsere durch die Gemeinden subventionierten Leistungen wirtschaftlich und zielführend allen betroffenen Einwohnern zu Verfügung steht.

Auf eine gute Zusammenarbeit freut sich

Das Team der Spitex Kelleramt

**Bürozeiten:** Montag/Mittwoch/Freitag jeweils von 9.00 bis 11.00 Uhr  
oder nach vorheriger Absprache.

In den übrigen Zeiten steht ein Telefonbeantworter zur Verfügung.  
Dieser wird von den Spitexmitarbeitenden regelmässig abgehört.