

## 1. Grundlagen, Führung und Organisation

### A. Grundangebot

#### 1. Allgemeiner Leistungsumfang

Das Pflegeheim gewährleistet fachgerechte Pflege und ganzheitliche Betreuung von Betagten, die aus somatischen, psychischen oder sozialen Gründen nicht mehr in ihrer angestammten Umgebung bleiben können, aber keine Spitalstruktur aus medizinischen Gründen benötigen. Das Heim verpflichtet sich, Bewohnerinnen<sup>1</sup> nach einem vorübergehenden Spitalaufenthalt wieder aufzunehmen. Bewohnerinnen werden bis zum Ableben im Heim betreut und dort im Sterben begleitet.

#### 2. Grundlagen für verantwortliches Handeln<sup>2</sup> in Bezug auf Bewohnerinnen

##### *Recht auf Würde und Achtung*

- Bewohnerinnen mit unterschiedlichsten Charaktereigenschaften, Fähigkeiten und Krankheitsbildern haben die gleichen Anrechte auf Wertschätzung und auf optimale Lebensqualität.
- Zur Würde der Bewohnerinnen gehört auch die Respektierung des Privatbereichs und der Intimsphäre.
- Die Bewohnerinnen können selbstverständlich ihre bürgerlichen Rechte ausüben.

<sup>1</sup> Da mehr als 2/3 der Heimbewohner/-innen und mehr als ¾ des Personals weiblichen Geschlechtes sind, wird nachfolgend zum flüssigeren Lesen immer die weibliche Form verwendet.

<sup>2</sup> Auszug aus Broschüre „Grundlagen für verantwortliches Handeln in Alters- und Pflegeheimen“, Copyright und Vertrieb: CuraViva – Verband Heime und Institutionen Schweiz. Abdruck mit Genehmigung von CuraViva (eingeholt)

#### *Recht auf Selbstbestimmung*

- Bewohnerinnen werden unterstützt, ihre bisherigen Lebensgewohnheiten – wenn irgend möglich – weiterzuführen.
- Bewohnerinnen haben das Recht, Dienstleistungen, Behandlungen und Medikationen abzulehnen, nachdem sie über die Konsequenzen informiert wurden. Bei Verständnisproblemen können sie jederzeit Entscheidungshelfer beiziehen.
- Bewohnerinnen werden zu Entscheidungen, die sie betreffen, beigezogen. Heimräte sind mögliche Formen, in denen gemeinsame Entscheide vorbereitet und verwirklicht werden.
- Das Recht auf Selbstbestimmung endet dort, wo das Recht auf Freiheit anderer Menschen im Heim oder ausserhalb des Heims eingeschränkt würde.

#### *Recht auf Information*

- Bewohnerinnen und Bezugspersonen werden über alle Vorkommnisse, die sie betreffen, rechtzeitig informiert. Das betrifft auch rechtzeitige und verständliche Information über finanzielle Fragen wie Änderung von Tarifen oder Pflegestufen, über Extraleistungen und über einschränkende Massnahmen.
- Bewohnerinnen werden auf die Konsequenzen ihres Verhaltens, das Empfehlungen im Heim widerspricht, hingewiesen.
- Jede Bewohnerin kennt die Zuständigkeit der für sie wichtigen Personen im Heim
- Jede Bewohnerin weiss, auf welchem Weg sie sich über Dinge beschweren kann, die ihren Wünschen nicht entsprechen.

#### *Recht auf Gleichbehandlung*

- Bewohnerinnen aus fremden Kulturen können ihre Traditionen, Werte und Weltanschauungen in gleicher Weise verwirklichen wie Schweizerinnen. Auch vielleicht unverständlich erscheinende Ziele von Personen werden geachtet und berücksichtigt.
- Bewohnerinnen mit geringeren finanziellen Möglichkeiten erfahren in gleicher Weise Betreuung und Pflege wie Personen in guten materiellen Verhältnissen.
- Das Recht auf Gleichbehandlung schliesst den individualisierenden Umgang mit jeder Bewohnerin nicht aus.

#### *Recht auf Sicherheit*

- Abhängigkeitsverhältnisse werden nicht ausgenützt. Kein Mensch im Heim muss mit seelischer, körperlicher oder geistiger Misshandlung rechnen.
- Alle Bewohnerinnen werden durch entsprechende Vorkehrungen vor körperlichem Schaden geschützt.
- Wenn die Sicherheitsbedürfnisse einer Bewohnerin mit anderen Zielsetzungen in Konflikt stehen, ist mit allen Beteiligten das Gespräch zu suchen und eine Lösung anzustreben, wobei der Wille dieser Person (bzw. ihr mutmasslicher Wille) massgebend ist. Wenn sich das Recht auf Sicherheit und das Recht auf Selbstbestimmung widersprechen, können nach Absprache zwischen den Beteiligten die Bewohnerinnen grössere begründete Risiken eingehen.
- Der Datenschutz und das Bedürfnis der Bewohnerinnen nach vertraulicher Behandlung ihrer Angelegenheiten werden geachtet.

*Recht auf Wachstum der Persönlichkeit*

- Die Lebensbedingungen sind im Heim so gestaltet, dass für die Bewohnerinnen eine förderliche Entwicklung erfolgen kann hinsichtlich ihrer körperlichen, seelischen, geistigen und sozialen Interessen. Dabei wird eine ganzheitliche Förderung angestrebt.
- Bewohnerinnen werden unterstützt, wenn sie unzumutbare Forderungen zurückweisen.
- Da eine Überbetreuung die Erhaltung eigener Fähigkeiten behindert, werden nicht mehr Dienstleistungen als nötig angeboten. Bezugspersonen werden über diese Heimpolitik informiert.

*Recht auf Ansehen*

- Alle Personen im Heim tragen dazu bei, dass die Interessen der Menschen im Heim in der Gesamtgesellschaft gesehen und beachtet werden.
- Sie gehen verantwortungsbewusst mit den finanziellen Mitteln und der Umwelt um.
- Sie achten darauf, dass Medien und Öffentlichkeit objektiv über Ereignisse im Heim informiert werden.

**3. Anforderungen an Vertrag mit Bewohnerin**

- Allgemeine Vertragsbedingungen werden vor Vertragsabschluss potentiellen Bewohnerinnen bekannt gemacht.
- Zeitlich unbefristeter, schriftlicher Vertrag mit Kündigungsfrist. Klare Regelungen bei Austritt (Kündigung, Tod)
- Zimmer in der angebotenen Kategorie (1-Bettzimmer, 2-Bettzimmer)
- Im Vertrag sind die Kostenkomponenten übersichtlich auszuweisen
- Regelungen bei Abwesenheit und Leerstand. Zimmerpreis und Grundtaxe müssen geregelt sein (Reservationstaxe für Zimmer bei Urlaub oder Spitalaufenthalt). Der Pflegezuschlag entfällt bei Urlaub, Spitalaufenthalt oder Tod
- Regelungen betr. Depotleistung resp. Abtretung von Sozialversicherungsleistungen oder andere Garantieleistung
- Wasser, Energie, Heizung und Kehrichtabfuhr sind im Zimmerpreis inbegriffen. Sperrgutabfuhr bei Zimmerräumung wird separat belastet
- Die Bewohnerinnen haben die Möglichkeit zur Möblierung mit eigenen Möbeln und Bildern im Zimmer
- Die Bewohnerinnen haben i.d.R. eigene Zimmer – und Hausschlüssel
- Die Bewohnerinnen können sämtliche Gemeinschaftsräume und –einrichtungen mitbenutzen
- Regelungen betr. (externer) Beihilfe zur Selbsttötung im Heim sind im Vertrag zwischen Bewohnerin und Heim festgehalten

## B. Basisqualität

### 1. Heimträgerschaft

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Heimträgerschaft (Einzelperson, Verein, Stiftung usw. ist im Handelsregister eingetragen.</li> <li>- Die verantwortliche/n Vertreterin/nen der Trägerschaft ist / sind bekannt.</li> <li>- Das Heim verfügt über               <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ eine Zweckbestimmung</li> <li>♦ eine Aufbauorganisation</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die verantwortliche/n Vertreterin/nen der Heimträgerschaft lässt / lassen sich ausreichend über den Geschäftsverlauf informieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Mitglieder der Aufsichtsorgane und der Kontrollstelle sind namentlich bekannt. Sie kennen ihren Verantwortungsbereich.</li> <li>- Es liegt ein aktuelles Organigramm vor.</li> </ul>

### 2. Heimleitbild

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Heim verfügt über ein Heimleitbild. Das Heimleitbild stützt sich auf die „Grundlagen für verantwortungsvolles Handeln“ (s. Grundangebot). Das Heimleitbild beinhaltet insbesondere:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwerpunkte des Dienstleistungsangebotes</li> <li>• Ethische Leitlinien inkl. die angestrebte Haltung gegenüber Bewohnerinnen, Mitarbeiterinnen und Öffentlichkeit</li> <li>• Einbezug der Bewohnerinnen und ihrer Angehörigen</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Umsetzung des Leitbildes wird geplant und sichergestellt.</li> <li>- Das Leitbild wird regelmässig evaluiert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Heimleitbild ist gültig und nicht älter als fünf Jahre.</li> <li>- Die Mitarbeiterinnen kennen das Heimleitbild.</li> </ul>

### 3. Führung

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es ist bekannt, wer für die Führung einer Organisationseinheit verantwortlich ist. Die Stellvertretung ist geregelt.</li> <li>- Für jede Funktion im Heim sind Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung geregelt.</li> <li>- Die aktuellen und gültigen Weisungen und Reglemente sind in einem Handbuch zusammengefasst.</li> <li>- Jede Organisationseinheit verfügt über Zielsetzungen.</li> <li>- Die Anstellungsbedingungen sind für alle Mitarbeiterinnen geregelt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jede Organisationseinheit arbeitet mit Zielsetzungen</li> <li>- Die Organisationseinheit sorgt dafür, dass die mit der Führung beauftragten Mitarbeiterinnen sich regelmässig weiterbilden</li> <li>- Es finden regelmässige Teamsitzungen statt.</li> <li>- Das Handbuch wird regelmässig aktualisiert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die mit der Führung beauftragten Personen sind im Organigramm namentlich geführt.</li> <li>- Die Stellvertretung ist geregelt.</li> <li>- Alle Mitarbeiterinnen kennen ihre Vorgesetzte und die nächste Hierarchiestufen.</li> <li>- Das Erreichen / Nichterreichen der Ziele wird einmal im Jahr schriftlich festgehalten.</li> <li>- Das Handbuch liegt jeder Mitarbeiterin zur Einsicht auf. Die darin enthaltenen Weisungen sind gültig.</li> <li>- Die Mitarbeiterinnen kennen ihre Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung.</li> <li>- Es findet mindestens einmal im Jahr ein Mitarbeiterinnen-Gespräch mit der vorgesetzten Stelle statt.</li> <li>- Jede Mitarbeiterin besitzt einen schriftlichen Arbeitsvertrag.</li> </ul>

### 4. Heimleiterin

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Heim wird von einer Heimleiterin als Gesamtverantwortliche geleitet.</li> <li>- Die Heimleiterin weist sich über eine der folgenden Qualifikationen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschluss der höheren Fachschule für Heimleiterin / Heimleiter (= Höhere Fachprüfung mit eidg. Diplom)</li> <li>• Abschluss der höheren Fachschule im Gastgewerbe (= Höhere Fachprüfung mit eidg. Diplom)</li> <li>• Abschluss der berufsbegleitenden Heimleiterausbildung (VCI, Schweizerischer Heimverband)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Heimleiterin schafft die nötigen Voraussetzungen für die Mitarbeiterinnen, um die Zielsetzungen des Heimes zu erreichen. Sie unterstützt die Mitarbeiterinnen in der Zielerreichung.</li> <li>- Die Heimleiterin setzt sich kontinuierlich mit Altersfragen auseinander und besucht ein angepasstes Fort- und Weiterbildungsprogramm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die geforderte Fachausbildung ist abgeschlossen oder im Gange, die Bescheinigungen liegen vor.</li> <li>- Die Heimleiterin gibt Auskunft über die Jahresziele, die eingeschlagenen Wege zur Zielerreichung und über die Zielerreichung des Vorjahres.</li> </ul>

<p>oder Tertianum Berlingen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absolventin des Aufbaukurses für Heimleitungen VCI und Heimverband</li> <li>• Abgeschlossene dreijährige Ausbildung in einem kaufmännischen, sozialen, pflegerischen Beruf, kombiniert mit dem Abschluss der berufs begleitenden Heimleiterausbildung innert drei Jahren nach Stellenantritt</li> <li>• Gleichwertige Ausbildung in Führung und Organisation             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Heimleiterin weist mindestens zwei Jahre Führungserfahrung auf.</li> <li>- Die Ausübung der Heimleitung und der Pflegefachverantwortlichen in Personalunion ist nicht möglich. (Für Kleinheime – max. 25 Betten – oder Wohngruppen können Ausnahmen bewilligt werden.</li> </ul> </li> </ul>		
--	--	--

## 5. Arbeits- / Einsatzplan des Personals

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Arbeitsplanung richtet sich nach dem aktuellen Pflege- und Betreuungsbedarf der Bewohnerinnen sowie nach dem Schwierigkeitsgrad der Pflege.</li> <li>- Die Arbeitszeiten richten sich nach dem Bedarf der Bewohnerinnen</li> <li>- Das Heim legt Richtwerte für die Stellendotation – bezogen auf die Anzahl Bewohnerinnen und die Pflegeintensität – fest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die aktuelle Pflegesituation und die erforderliche Personalqualifikation werden in der Arbeitsplanung berücksichtigt.</li> <li>- Die Mitarbeiterinnen beobachten die Gewohnheiten der Bewohnerinnen und machen Vorschläge zur Optimierung der Arbeitsplanung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Arbeitsplanung richtet sich nach den aktuellen Erfordernissen der Bewohnerinnen.</li> <li>- Der effektive Personaleinsatz in der Pflege und Betreuung unterschreitet den Richtwert im Durchschnitt der letzten drei Monate um nicht mehr als 10%; kurzfristig (d.h. bis eine Woche) um nicht mehr als 20%.</li> <li>- Die Präsenz von Personal mit Fachausbildung in Pflege und Betreuung ist im Haus während 24 Stunden gewährleistet.</li> </ul>

## 6. Fort- und Weiterbildung

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Heim verfügt über ein aktuelles Fort- und Weiterbildungskonzept für das gesamte Personal, wobei der Führungsweiterbildung besondere Beachtung zukommt.</li> <li>- Das Heim verfügt über Jahresziele in der Fort- und Weiterbildung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Mitarbeiterinnen besuchen regelmässig Fort- und Weiterbildungen.</li> <li>- Die Mitarbeiterinnen setzen die erworbenen Kenntnisse in der praktischen Arbeit um.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Heimbereiche sind in das Fort- und Weiterbildungskonzept einbezogen.</li> <li>- Die Fort- und Weiterbildung gibt den Mitarbeiterinnen die Voraussetzungen, die sie in der Ausübung ihrer Tätigkeiten benötigen resp. unterstützen.</li> <li>- Schulungsnachweise liegen vor.</li> </ul>

## 7. Rechnungswesen

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Heim führt die Kostenrechnung gemäss der Verordnung des Bundesrates über die Kostenermittlung und die Leistungserfassung durch Spitäler und Pflegeheime in der Krankenversicherung (VKL)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Kalkulationsgrundlagen für die Taxgestaltung sind anerkannt.</li> <li>- Die Kostenrechnung kann mit anderen Heimen verglichen werden.</li> </ul>

## 8. Eigene Qualitätssicherung

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Heim legt den Rhythmus fest, in welchem es seine Qualität systematisch überprüft (Selbstkontrolle; mindestens einmal innert drei Jahren).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Überprüfung der Qualität erfolgt systematisch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Ergebnis der Überprüfung und die daraus gezogenen Schlussfolgerungen liegen vor.</li> <li>- Die letzte systematische Qualitätsüberprüfung liegt nicht mehr als drei Jahre zurück.</li> </ul>

## 9. Einhaltung übergeordneter Gesetze und Verordnungen

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
- Alle relevanten Gesetze und Verordnungen werden als Strukturqualitäts-Merkmale vorausgesetzt.	- Die mit der Führung beauftragten Mitarbeiterinnen orientieren sich regelmässig über Änderungen und Neuerungen.	- Allgemeinverbindliche Gesetze und Verordnungen sind den zuständigen Stellen bekannt und werden eingehalten.