

A. Grundangebot

1. ALLGEMEINER LEISTUNGSUMFANG

Das Heim gewährleistet Wohnen, Verpflegung, Betreuung und Pflege 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 nach einem vorübergehenden Spitalaufenthalt wieder aufzunehmen. Bewohnerinnen werden bis zum Ableben im Heim betreut und dort im Sterben begleitet.

2. GRUNDLAGEN FÜR VERANTWORTLICHES HANDELN ¹ 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.

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.

¹ 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.

- 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. ENTSCHEIDUNGSFÄHIGKEIT DER BEWOHNERIN²

Autonomie und Menschenwürde

- Eingeschränkte Autonomiefähigkeiten der Bewohnerin heben den Anspruch auf Respektierung der Menschenwürde und der Autonomie nicht auf.
- Deshalb sind verbindliche Strukturen erforderlich, die einen Entscheidungsprozess unter Berücksichtigung der Selbstbestimmung und Würde der Bewohnerin ermöglichen.

Patientenverfügung

- Jede Bewohnerin kann im Voraus Bestimmungen verfassen im Hinblick auf die medizinische Behandlung und Pflege, die sie zu erhalten wünscht oder ablehnt, falls sie nicht mehr urteilsfähig wäre. Falls die Voraussetzungen der Urteilsfähigkeit gegeben sind, können solche Patientenverfügungen von ihrer Verfasserin jederzeit geändert oder aufgehoben werden.

Entscheidungsprozess

- Im Rahmen des Eintrittsprozederes vergewissert sich das Heim, ob die Bewohnerin für den Fall der Urteilsunfähigkeit eine „Bevollmächtigte“ bezeichnet hat, die ihre Interessen in administrativen (inkl. finanziellen) Angelegenheiten wahrnehmen kann sowie eine „bevollmächtigte Vertretungsperson in medizinischen Angelegenheiten“ (Vertrauensperson), welche an ihrer Stelle über die zu erteilende Behandlung und Pflege zu entscheiden hat. Die beiden Funktionen können von der gleichen Person oder von zwei verschiedenen Personen wahrgenommen werden.

² Sinngemässer Auszug aus „Behandlung und Betreuung von älteren, pflegebedürftigen Menschen“. Schweiz. Akademie der Medizinischen Wissenschaften, Mai 2004

- Würde(n) keine Vertrauensperson(en) bezeichnet, rät das Heim der Bewohnerin, Personen ihrer Wahl eine solche Vollmacht zu erteilen; allenfalls unterstützt das Heim die Bewohnerin bei der Suche nach geeigneten Personen. Das Heim stellt sicher, dass Ärztinnen, Pflegepersonal und Therapeutinnen über das Vorhandensein einer Vertrauensperson informiert sind. Bei Urteilsunfähigkeit der Bewohnerin im Hinblick auf eine Entscheidung klärt das Pflegepersonal ab, ob sie eine Patientenverfügung verfasst hat, ob sie eine Vertrauensperson bezeichnet hat und / oder ob eine gesetzliche Vertreterin bezeichnet ist. Patientenverfügungen sind zu befolgen, solange keine konkreten Anhaltspunkte dafür bestehen, dass sie dem derzeitigen Willen der betreffenden Person nicht mehr entsprechen. Falls keine Patientenverfügung oder wenn begründete Zweifel darüber bestehen, ob die Willensäußerung noch gültig ist, muss in jedem Fall die Zustimmung der Vertrauensperson bzw. der gesetzlichen Vertreterin eingeholt werden. Jeder Entscheid soll sich am mutmasslichen Willen der Bewohnerin orientieren und in ihrem besten Interesse getroffen werden. Falls der Entscheid der Vertrauensperson oder der gesetzlichen Vertreterin dem mutmasslichen Willen der Bewohnerin zu widersprechen scheint, ist die Vormundschaftsbehörde zu kontaktieren. Gibt es bei fehlender Patientenverfügung weder Vertrauensperson noch gesetzliche Vertreterin, oder ist in einer Notfallsituation eine Rückfrage nicht möglich, haben die Ärztin, die Pflegenden und Therapeutinnen ihre Entscheide im interdisziplinären Austausch, gemäss den objektiven Interessen und dem mutmasslichen Willen der Bewohnerin zu treffen - dies unter der Voraussetzung, dass keine anderslautenden kantonalen Vorschriften bestehen. Das soziale Umfeld (Lebenspartner, Verwandte und enge Bezugspersonen) ist wenn immer möglich in diesen Entscheidungsprozess einzubeziehen.

4. ANFORDERUNGEN AN VERTRAG MIT BEWOHNERIN

- Allgemeine Vertragsbedingungen werden vor Vertragsabschluss potenziellen Bewohnerinnen bekannt gemacht.
- Zeitlich unbefristeter, schriftlicher Vertrag mit Kündigungsfrist. Klare Regelung bei Austritt (Kündigung, Tod).
- Zimmer in der angebotenen Kategorie (Einerzimmer, Zweierzimmer).
- 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.
- Regelung betreffend Depotleistung resp. Abtretung von Sozialversicherungsleistungen oder anderer Garantieleistung.
- Wasser, Energie, Heizung und Kehrichtabfuhr sind im Zimmerpreis inbegriffen. Sperrgutabfuhr bei Zimmerräumung wird separat belastet.
- Die Bewohnerinnen haben die Möglichkeit, ihr Zimmer mit eigenen Möbeln und Bildern zu möblieren.
- Die Bewohnerinnen haben in der Regel eigene Zimmer- und Hausschlüssel.
- Die Bewohnerinnen können sämtliche Gemeinschaftsräume und -einrichtungen mitbenutzen.
- Regelungen betreffend (externe) Beihilfe zur Selbsttötung im Heim sind im Vertrag zwischen Bewohnerin und Heim festgehalten.
- Das Heim unterstützt die zukünftige Bewohnerin bzw. ihre Angehörigen in Fragen der Finanzierung des Heimaufenthaltes.