



## Geschätzte Familien/Betreuungspersonen

Im Zusammenhang mit unseren Pflegeeinsätzen zu Hause möchten wir Ihnen nachfolgend einige Informationen und Bestimmungen mitteilen. Es ist uns sehr wichtig, dass die Zusammenarbeit für beide Seiten zufriedenstellend funktionieren kann.

### Was Sie von uns erwarten können

Sie können die bestmögliche Pflege und Betreuung sowie eine professionelle und freundliche Beratung erwarten. Ebenso haben Sie das Recht, die Einsätze jederzeit unter Berücksichtigung der untenstehenden Absageregeln zu stoppen. Um unserer Arbeit zielgerichtet, fachkompetent, effizient und wirtschaftlich gestalten zu können, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen.

### Was wir dazu brauchen

Sie beteiligen sich so weit möglich aktiv an den Massnahmen der Bedarfsabklärung und halten sich an gegenseitige Absprachen und Vereinbarungen. Dazu gehört bei Bedarf die Zusammenarbeit mit folgenden Personen und Institutionen: Ärztinnen und Ärzte, andere involvierte Dienste (Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie...), Spitäler, Heime, Apotheken, Gesundheitsbehörden, Sozialbehörden, Sozialinstitutionen.

### Erreichbarkeit

Sie erreichen uns unter Telefon 0848 232 232 wie folgt:

**MO-FR** 08:00 – 20:00 Uhr

**SA-SO** Combox wird um 08:00/12:00/16:00/20:00 Uhr abgehört und bearbeitet

Falls Sie niemanden erreichen sollten, sprechen Sie bitte auf die Combox. Erwähnen Sie bitte den Namen und Vornamen Ihres Kindes. Wir werden uns dann zeitnah bei Ihnen melden.

Ausserhalb dieser Zeiten wenden Sie sich bitte an das nächstgelegene Kinderspital oder Ihren Kinderarzt. In lebensbedrohlichen Situationen wählen Sie bitte den Sanitätsnotruf **144**.

Bei einem Einsatzausfall zwischen 20:00 Uhr und 08:00 Uhr (z.Bsp. Nachtwache oder früher Morgeneinsatz), schreiben sie der betreffenden Mitarbeiterin bitte eine SMS auf die persönliche Geschäftsnummer, welche Sie auf dem Personalienblatt im Ordner finden.

Sie erreichen eine Einsatzleitung an 7 Tagen die Woche von 08:00 - 20:00 Uhr unter der zentralen Telefonnummer: **0848 232 232**

### Unser Personal

Bei uns arbeiten ausschliesslich diplomierte Pflegefachfrauen, mit langjähriger Berufserfahrung und regelmässiger Weiterbildung. Auch die Einsatzleiterinnen sowie die Mitarbeiterinnen der Geschäftsleitung sind diplomierte Pflegefachfrauen mit den entsprechenden Zusatzausbildungen. *Dies ermöglicht der Kinderspitex Nordwestschweiz, eine Pflege und Betreuung auf höchstem qualitativem Niveau und somit eine optimale Ergänzung und/oder Alternative zum Spital anzubieten.* Für die Pflege von Ihrem Kind wird ein Team zusammengestellt. Die Grösse des Teams richtet sich nach der zu leistenden Anzahl der Stunden. Die Bezugspflege hat bei uns höchste Priorität. Kommt es durch Ferien, Krankheit oder Unfall zu einem Ausfall einer Mitarbeiterin, so wird diese vorübergehend durch eine andere Person vertreten.

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch eine bestimmte Mitarbeiterin. Das Weisungsrecht gegenüber Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Einsatzleitung. Ihre Teamleitung wird Ihnen zu Beginn mitgeteilt. Die Teamleiterin ist Ansprechperson und für die Planung verantwortlich.

## Informationen und Bestimmungen

---

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen der Bedarfsabklärung und auf ärztliche Verordnung. Es ist ihnen nicht gestattet, bei Ihnen Leistungen ausserhalb des Pflegeauftrags zu erbringen. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Sollte sich ein weiterer Bedarf von Ihrer Seite her abzeichnen, können Ausnahmenregelungen getroffen werden, aber nur nach vorgängiger Absprache mit der zuständigen Einsatzleiterin. Wenden Sie sich bei Fragen gerne an diese.

### Planung

Die Pflegeeinsätze werden rechtzeitig im Voraus geplant. Die Eltern erhalten jeweils einen aktuellen Einsatzplan, auf dem die einzelnen Einsätze ersichtlich sind.

**Der jeweilige Einsatzplan sowie die angegebenen Einsatzzeiten sind in der Regel für alle Beteiligten verbindlich.**

### Bedarf

In der Bedarfsabklärung wurde mit Ihnen zusammen der aktuelle Bedarf erhoben. Daraus ergeben sich auch die dem Bedarf entsprechenden Einsatzzeiten sowie die Einsatzlänge. Die Einsatzleitung oder Teamleitung wird die Einsatzzeiten mit Ihnen absprechen. Spezielle Wünsche sind nur dann möglich, wenn es die betriebliche Situation zulässt. Bitte wenden Sie sich bei Ferienabwesenheiten direkt an die zuständige Teamleitung.

### Einsatz

Unsere Mitarbeiterinnen fahren mit dem Auto oder reisen mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Unvorhergesehene Staus, Zugverspätungen und Witterungseinflüsse (Winter!) können zu Verzögerungen des Einsatzstarts führen.

Manchmal ist es unumgänglich, dass wir einen Einsatz kurzfristig absagen müssen, z. B. bei Krankheit der Pflegefachfrau. In solchen Situationen suchen wir gemeinsam mit Ihnen nach der besten Lösung.

Grundsätzlich dauert die Einsatzzeit von dem Moment an, an welchem unsere Mitarbeiterin die Wohnung betritt und endet mit dem Zeitpunkt, an dem sie die Wohnung wieder verlässt.

Die Abrechnung der Stunden erfolgt digital. Durch die verfügbaren Stunden sind wir darauf angewiesen, im Normalfall die geplante Zeit vor Ort einzuhalten. Durch die Anreise (siehe oben) kann es sein, dass die Mitarbeiterin möglicherweise etwas vor- oder nach der offiziell geplanten Zeit bei Ihnen eintrifft. Dies bedeutet, dass die Endzeit dann auch entsprechend angepasst werden muss. Die Abweichung von der geplanten Zeit wird in der Regel max. 10 Min. sein. Wir bitten um ihr Verständnis, falls dies vorkommen sollte.

Hilfe bei Materialbestellungen, Begleitung zu Arztbesuchen, Absprache mit anderen Dienststellen, telefonische Abklärungen, Pflegedokumentation etc., gehören ebenfalls in die Einsatzzeit, auch wenn diese Arbeiten nicht immer direkt vor Ort geleistet werden können.

Die Eltern selbst oder eine als Vertretung bestimmte, volljährige Person, welche die Verantwortung übernehmen kann, sind bei Einsatzbeginn und Einsatzende anwesend. Unsere Mitarbeiterin darf das Kind nicht alleine in der Wohnung zurücklassen. Unsere Mitarbeiterin wird Ihnen oder Ihrer Vertretung jeweils bei Einsatzende einen kurzen mündlichen Rapport über ihr Kind abgeben.

Besteht eine intensive Pflegesituation, findet regelmässig eine Neubeurteilung der Pflegesituation statt, um eine angepasste Pflege sicherstellen zu können. Bei Bedarf wird mit ergänzenden Institutionen zusammengearbeitet.

### Mitwirkung

Damit der Gesundheitsschutz von Ihnen, wie auch für unsere Mitarbeitenden gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können, (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, saubere Arbeitsfläche sowie weitere hygienische Massnahmen). Gemeinsam werden wir den Bedarf dafür ermitteln. Gerne sind wir bereit, Sie bei der Beschaffung von Hilfsmitteln zu unterstützen.

### Dokumentation

Die Patientendokumentation ist das zentrale Arbeitsinstrument für die Mitarbeiterinnen der Kinderspitex. Darin sind sowohl die Planung der Pflege, allenfalls die Überwachung, als auch der Verlauf der Pflege festgehalten. Jede Mitarbeiterin ist verpflichtet, bei Einsatzbeginn die Dokumentation durchzusehen und sich über die aktuelle Situation zu informieren. Weiter gehört das Nachführen der Dokumentation in die Einsatzzeit vor Ort. Dafür soll spätestens am Ende des Einsatzes Zeit reserviert sein, in der die Mitarbeiterin in Ruhe ihre Eintragungen tätigen kann. Grössere Anpassungen der Pflegedokumentation, insbesondere der Pflegeplanung, werden von der Mitarbeiterin ausserhalb des Einsatzes erledigt und ebenfalls zur Einsatzzeit gerechnet. Die Dokumentation wird grundsätzlich digital geführt. Einzelne Dokumente, welche in Papierform geführt werden, bleiben beim Kind vor Ort, sind aber Eigentum der Kinderspitex Nordwestschweiz. Im Beisein der Mitarbeiterin können Sie Einsicht in die Pflegedokumentation haben. Sämtliche Inhalte daraus können Ihnen mündlich oder auf Wunsch auch als Ausdruck zugestellt werden.

### Datenschutz

Der Schutz von sensiblen Daten in Bezug auf Ihr Kind ist uns ein grosses Anliegen. Dennoch sind wir darauf angewiesen, mit involvierten Diensten und Ärzten zusammen zu arbeiten und entsprechende Daten auszutauschen. Dies geschieht im Interesse einer guten Pflege und Betreuung. Alle Mitarbeiterinnen der Kinderspitex unterliegen der Schweigepflicht. Ausführliche Informationen betreffend dem Datenschutz finden Sie auf dem separaten Blatt.

### Geschwister

Verlassen die Eltern oder die Angehörigen die Wohnung, können minderjährige Geschwister nicht mit beaufsichtigt werden. In Notfallsituationen ist deren Betreuung nicht gewährleistet. Die Berufshaftpflichtversicherung der Kinderspitex übernimmt nur die Haftung für das Kind, welches ihr zur Pflege anvertraut ist.

### Finanzierung

Die Kostenträger der Kinderspitex-Dienstleistung sind die Invalidenversicherung und die Krankenkasse, zusätzlich sind wir auf Spendengelder angewiesen, da die Kosten nicht alle gedeckt sind. Es braucht immer eine ärztliche Verordnung für unsere Einsätze.

Ärztliche Abklärungen und beratende Gespräche gehören auch zu den versicherten Leistungen und werden in Rechnung gestellt.

Die Kinderspitex Nordwestschweiz unterstützt Sie aktiv im Einholen der entsprechenden Kostengutsprache. Über die zur Anwendung kommenden Tarife informiert Sie unser Tarifblatt. Die Eltern respektive Auftraggeber, sind für die Finanzierung der geleisteten Arbeit verantwortlich.

Um Ihnen bei der Kostengutsprache eine optimale Unterstützung anbieten zu können, bitten wir Sie, uns über anstehende IV-Überprüfungen bei Ihnen Zuhause zu informieren. Die Team- oder Einsatzleiterin kann dann an der Abklärung teilnehmen.

Sämtliche erbrachte Leistungen werden von Seiten der Kinderspitex direkt dem zuständigen Kostenträger in Rechnung gestellt (Invalidenversicherung, Krankenkasse). Bei Rechnungen an die Krankenkasse bekommen Sie eine Kopie der Rechnung. Werden die Leistungen über die Invalidenversicherung abgerechnet und Sie wünschen eine Kopie der Rechnung, dann schreiben Sie an die E-Mail Adresse [info@spitexkinder.ch](mailto:info@spitexkinder.ch).

**Nicht eingehaltene oder kurzfristig abgesagte Einsatztermine werden den Eltern in Rechnung gestellt sofern sie nicht mindestens 24 Stunden vorher abgemeldet worden sind (Notfallsituationen sowie notfallmässige Hospitalisationen sind davon ausgeschlossen). Bitte melden Sie allfällige Einsätze telefonisch ab. Ist die zuständige Einsatzleitung nicht erreichbar, so melden Sie sich bitte auf der Zentralnummer und sprechen auf die Combox. Absagen via SMS oder WhatsApp sind ungültig, da diese je nach Situation von der zuständigen Person nicht gelesen werden können. Die Kosten gehen vollumfänglich zu Lasten der Klienten und können weder der IV noch der Krankenkasse verrechnet werden.**

### **Nachtwache**

Eine Pflegeperson, die bei Ihrem Kind Nachtwache übernehmen wird, stellt sich immer zuerst vor. Es braucht eine gewisse Umstellung, wenn sich eine anfänglich fremde Person nachts in Ihrer Wohnung aufhält, um Ihr Kind zu überwachen, damit Sie ungestört schlafen können.

In Bezug auf Nachtwachen, die unsere Pflegenden bei Ihnen leisten, hat sich gezeigt, dass die Umstände in den einzelnen Haushalten unterschiedlich sind. Darum möchten wir einige grundsätzliche Punkte, die überall ihre Gültigkeit haben, zusammenfassen.

Da auf einer Nachtwache nicht geschlafen werden darf, müssen am Einsatzort gewisse Bedingungen erfüllt sein:

- Das zu betreuende Kind schläft in einem eigenen Zimmer, d. h. nicht im gleichen Raum wie die Eltern oder andere Bezugspersonen.
- Es muss ein zumutbarer Stuhl vorhanden sein, der für die Nachtwache bereit steht.
- Die Nachtwache benötigt eine Lampe, die ausreicht um zu lesen etc. und die ganze Nacht eingeschaltet bleiben kann.
- Zusätzlich zu den Verrichtungen die Ihr Kind braucht, muss die Nachtwache die Möglichkeit haben, Wasser zu kochen für Tee (den sie selber mitbringt) und sich in der Wohnung zu bewegen.
- Sie muss auch frische Luft atmen können, sei es am Fenster oder auf dem Balkon.

Während dieser Zeit muss die Nachtwache das Kind oder den Alarm hören können. Wenn sich die Pflegende ausserhalb des Kinderzimmers aufhält und deshalb die Türe geöffnet ist, besteht die Möglichkeit, dass Sie als Eltern einen eventuellen Alarm hören können. Die Mitarbeiterin wird sich aber so rasch als möglich um das Kind kümmern, so dass Sie nicht aufstehen müssen.

Bei auftretenden Problemen oder plötzlicher Verschlechterung des Gesundheitszustandes Ihres Kindes, wird Sie die Pflegende wecken und informieren.

Dies gilt auch für lange mehrstündige Tageseinsätze. Die Mitarbeiterin muss die Möglichkeit haben, etwas zu Trinken und zu essen. Für ihre Verpflegung ist die Mitarbeiterin selbst verantwortlich.

### **Arbeitsplatzbegleitung**

Die Mitarbeiterinnen in der Kinderspitex sind in ihrem Einsatz bei den Kindern alleine. Eine regelmässige Begleitung gehört daher zu einem festen Bestandteil unserer Arbeit und dient der Qualitätssicherung. Diese Begleitung kann entweder durch die Einsatzleitung, Qualitätsverantwortliche aber auch durch eine andere Arbeitskollegin, einer Fachperson, die in der gleichen Arbeit tätig ist (Peer) stattfinden. Sollte diese während eines Einsatzes bei Ihrem Kind stattfinden, werden wir Sie vorgängig darüber informieren.

### **Ausbildungsverpflichtung**

Die Kinderspitex NWCH ist verpflichtet, sich an der Ausbildung von Fachpersonal zu beteiligen. Das bedeutet, dass Praktikanten, eine Lernende oder eine Studierende mit einer unserer Mitarbeiterinnen in den Einsatz geht oder auch über längere Zeit bei uns ein Praktikum absolviert. Sollte dies bei ihrem Kind der Fall sein, werden wir sie vorgängig darüber informieren.

### **Fehler- und Beschwerdemanagement**

Wir sind sehr bemüht, unsere Pflege sorgfältig und mit bester Qualität auszuführen. Sollte trotzdem einmal ein Fehler passieren oder zwischen Ihnen und Mitarbeitenden von unserer Organisation Unstimmigkeiten auftreten, so wenden Sie sich bitte an die zuständige Einsatzleitung oder unsere Qualitätsverantwortliche, Frau Regula Buder, Tel. 079 658 89 96.

### **Kündigung**

Die Einsätze werden mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch beendet. Sie können unsere Leistungen jederzeit einseitig unter Einhaltung von mindestens 5 Tagen schriftlich kündigen. In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor. Namentlich bei:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen.
- Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortbar sind.
- Nichtbezahlung der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung.
- Unsachgemässe Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung.

Mit der von Ihnen unterzeichneten Auftragsvereinbarung, bestätigen Sie die Kenntnisnahme der oben aufgeführten Punkte.