

## **Grenzen der Leistungen zwischen Klientin oder Klient und der Spitex**

### **(Grenzen und Zumutbarkeit im hauswirtschaftlichen und pflegerischen Bereich)**

Unser Bestreben ist, stets qualitativ gute und bedarfsgerechte Dienstleistungen zu erbringen. Unsere Pflege und Betreuung hat das Ziel, dass die Klientin oder der Klient möglichst lange im eigenen Heim verbleiben kann.

Die Zumutbarkeit und das Erleben von Grenzsituationen werden je nach Person unterschiedlich empfunden und eingeschätzt. Der Entscheid eines Abbruchs der Spitex-Leistung durch die Spitex RegioWittenbach hat jedoch nach möglichst objektiven Kriterien zu erfolgen, indem jeder Entscheid zur Beendigung des Auftragsverhältnisses durch die Spitex RegioWittenbach jeweils unter Berücksichtigung der individuellen Gesamtsituation des Klienten vorgenommen werden muss.

Den Interessen des Klienten gegenüber steht die Gesundheit der Spitex-Mitarbeitenden, welche ihrerseits Recht auf Schutz am Arbeitsplatz haben.

**Die Grenzen der Leistungen werden erreicht**, wenn die Hilfe und Pflege zu Hause nicht (oder nicht mehr) möglich, bzw. eine andere Betreuungs- oder Pflegeform angezeigt ist. Im Wesentlichen sind dafür folgende Kriterien zu nennen:

- Die Sicherheit des Klienten oder der Mitarbeitenden ist nicht gewährleistet.
- Es besteht Selbstgefährdung des Klienten und/oder Fremdgefährdung durch den Klienten.
- Die Bedingungen für eine qualitativ gute Hilfe und Pflege zu Hause sind nicht (oder nicht mehr) gegeben oder können der Spitex-Mitarbeitenden nicht mehr zugemutet werden. Dazu gehören:
  - Unzumutbare hygienische Verhältnisse
  - Gesundheitsbelastende Bedingungen (z. B. stark verrauchte Räume, erschwerte Pflege durch ungeeignete oder fehlende Einrichtungen wie z. B. ein Pflegebett)
  - Drohungen, Beschuldigungen, Erniedrigungen sowie Unglaubwürdigkeit
  - Gewalt (verbal, psychisch oder physisch)
  - Sexuelle Belästigungen
  - Behinderung der Arbeit durch Angehörige, Dritte und/oder durch Haustiere
- Der Klient verweigert die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen oder Hilfsmittel.
- Vereinbarungen werden vom Klienten nicht eingehalten.
- Drittpersonen mischen sich unbefugt ein.

Einer allfälligen Beendigung unserer Dienstleistungen geht mindestens ein Gespräch und/oder ein schriftlicher Verweis voraus.

Wittenbach, März 2023