

Arbeitspapier 2 Care-Migration

Entwicklung eines FairCare Tandem-Modells

Organisationen: Aufgaben und Verantwortungsbereiche

van Holten, Karin; Biedermann, Andreas & Salis Gross, Corina (2021): Organisationen: Aufgaben und Verantwortungsbereiche. In: Biedermann, Andreas; van Holten, Karin & Salis Gross, Corina (2021). Care-Migration: Entwicklung eines FairCare Tandem-Modells. Gesamtbericht. Bern/Zürich: PHS, Careum, S. 12-21.

09.02.2021

Inhalt

1. Einleitung.....	13
2. Übersicht Prozess und Zuständigkeiten	13
3. Detailbeschreibung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten – differenziert nach Personalverleihagentur und Spitexorganisation	15
4. Informationen zum Betreuungsplan	18
ANHANG 1 Ausführungen zur Aufgabe «Integration ins Care-Team»	19
ANHANG 2 «Eckpunkte eines stabilen Versorgungsarrangements»	21

1. Einleitung

Das FairCare Tandem-Modell sieht eine Zusammenarbeit zwischen einer Personalverleihagentur und einer Spitex-Organisation vor. Entsprechend sind zwei unterschiedliche Organisationen mit je unterschiedlichen Aufgaben im Modell involviert. Beide Organisationen verpflichten sich gleichermaßen für eine gute Betreuungsqualität, einen respektvollen Umgang mit jenen, die Betreuung brauchen wie auch für faire Arbeitsbedingungen der Betreuungspersonen einzustehen.


Die Organisationen übernehmen dabei unterschiedliche Aufgaben. Ihre unterschiedlichen Zuständigkeitsbereiche sind hier zur besseren Übersicht tabellarisch dargestellt.

Tabelle 1: Übersicht Aufgaben Organisationen

Personalverleihagentur	Spitexorganisation
<input type="checkbox"/> Rekrutierung Betreuungspersonen	<input type="checkbox"/> Begleitung Betreuungsperson (berufsbezogen & persönlich)
<input type="checkbox"/> Abklärung Qualifikation (fachlich, sprachlich)	<input type="checkbox"/> Qualitätssicherung (Versorgung & Arbeitsbedingungen)
<input type="checkbox"/> Personaladministration inkl. Anmeldung politische Gemeinde	<input type="checkbox"/> Koordination & Integration ins Care-Team (interprofessionelle Zusammenarbeit)
	<input type="checkbox"/> Leistungsabrechnung mit KK gemäss KVG/KLV

2. Übersicht Prozess und Zuständigkeiten

Die untenstehende Grafik liefert eine Übersicht über den Anstellungsprozess wie auch den Begleiteprozess im FairCare Tandem-Modell.

Die mit einem roten Stern  markierten Phasen in der Prozessdarstellung verweisen auf wichtige Schnittstellen in der Zusammenarbeit der beiden Organisationen.

Die erste markierte Schnittstelle verweist auf die komplexen Strukturen rund um den Vertragsabschluss und den offiziellen Start eines FairCare Betreuungsarrangements.

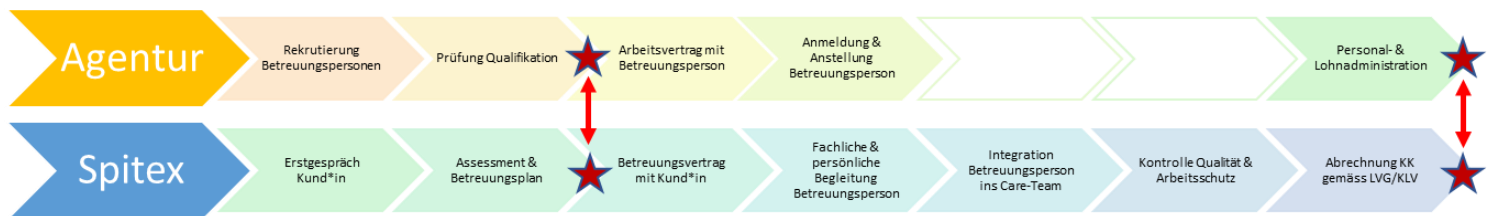
Die Agentur ist verantwortlich für die Rekrutierung von Betreuungspersonen und prüft diese auf ihre formalen Qualifikationen sowie individuelle Eignung hin. Die Spitex führt bei der zu betreuenden Person das Assessment durch. Anschliessend unterbreitet die

Agentur eine Auswahl geeigneter Betreuungspersonen. Erst nachdem die zu betreuende Person oder deren Angehörige eine Wahl getroffen haben, kommt es zum Abschluss der Verträge:

Dies sind der **Arbeitsvertrag** zwischen der Agentur und der Betreuungsperson und der **Betreuungsvertrag** zwischen der Spitex und der Kundin/dem Kunden. Ausserdem schliessen zu diesem Zeitpunkt die Agentur und die Spitex eine **Einsatzvereinbarung** für die Betreuungsperson ab.¹

Ein zweiter zentraler Moment in der Zusammenarbeit zwischen Agentur und Spitex betrifft die Erfassung und Kontrolle der Arbeitszeiten der Betreuungsperson und der Auszahlung des Lohns. So findet jeweils zum Monatsende der Abgleich zwischen der Zeiterfassung und der Lohnauszahlung zwischen der Spitex und der Agentur statt. Weiter müssen Leistungen aus dem Bereich Grundpflege mit der Krankenversicherung abgerechnet bzw. rückgefordert und Rechnung an die betreute Person gestellt werden.

Abb.1: Prozess und Zuständigkeiten FairCare Tandem-Modell



¹ Wie diesbezüglich der genaue Verteilschlüssel zwischen der Agentur und der Spitex aussieht, muss im Rahmen der Pilotierung genauer eruiert werden. Wahrscheinlich werden gewisse Pauschalen bestimmt, die dann z.B. quartalsmässig überprüft werden.

3. Detailbeschreibung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten – differenziert nach Personalverleihagentur und Spitexorganisation

Im Unterschied zur prozessorientierten Darstellung oben, dokumentiert die folgende Tabelle im Detail unterschiedliche Aufgaben und Verantwortungsbereiche der Personalverleihagentur und der Spitexorganisation. Diese können zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Prozess anfallen. Die Zuständigkeiten sind insgesamt fünf übergeordneten Arbeitsbereichen zugeordnet: 1. Rekrutierung & Kontaktierung, 2. Abklärung, 3. Vertragsabschluss, 4. Qualitätssicherung, 5. Administration und 6. Leistungsabrechnung mit den Krankenkassen.

Bereich	Aufgaben Agentur	Aufgaben Spitex
Rekrutierung & Kontaktierung	<p>Phase Vorbereitung /Vor-Abklärung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekrutierung von geeigneten und ausreichend qualifizierten Betreuungspersonen planen und mit Spitex absprechen • Grundabklärung der Eignung der Betreuungsperson für die Tätigkeit (s. Anforderungen an Betreuungsperson, ev. in Rücksprache mit Spitex) <p>Phase Umsetzung/Realisierung in der Schweiz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor Anreise telefonisch Kontakt aufnehmen (Ort der Anreise und Abholort/-Zeit bekannt geben), ev. Übernachtung organisieren • Betreuungsperson abholen • Betreuungsperson bei Spitex einführen und Dossier übergeben 	<p>Nach Kontaktnahme (durch die betreuungsbedürftige Person, Angehörige, Hausärztin o.a.) wird ein Gesprächs-Termin festgelegt und das Erstgespräch erfolgt in der Regel im Zeitraum von ein bis zwei Tagen.</p>
Abklärung	<p>Formale Qualifikation(en) prüfen (Möglichkeit Rückforderung KK)². Bedarf nach Sprachkurs abklären und allenfalls anmelden.</p>	<p>Das Assessment dokumentiert den Bedarf für die Bereiche Haushalt, Grundpflege und Betreuung & Unterstützung. Es ist die Grundlage für den zu erstellenden Betreuungsplan. Die Kund*in und/oder die Angehörigen werden auf seine/ihre Pflichten hinsichtlich des Arbeitsschutzes im Gespräch hingewiesen.</p>

² Die Sicherstellung und auch die Finanzierung oder die offizielle Anerkennung von Vor-Qualifikationen (Sprachkurse und Betreuung/Pflegehelferkurse) ist eine Herausforderung. Abklärungen mit SRK welche europäischen Schulungen anerkannt werden sowie Verhandlungen mit Gewerkschaften und SRK für Mit-Finanzierung wollen wir in der Pilotphase abklären. Auch die Idee eines Solidaritäts-Fonds als Instrument zur solidarischen Finanzierung von (Weiter-)Bildungsangeboten soll im Rahmen der Pilotierung weiter geprüft werden.

Vertragsabschluss	Erstellen und Ablage Arbeitsvertrag mit Betreuungsperson. Anmeldung gem. gesetzlichen Vorgaben bei der politischen Gemeinde.	Erstellen des Betreuungsvertrags mit Kund*in oder deren Angehörigen. Erstellen und Erläutern des Betreuungsplans z.H. Kund*in und der Betreuungsperson. Vertragsdokumente unterzeichnen.
Qualitätssicherung		Begleitung der Betreuungsperson auf fachlicher & persönlicher Ebene (inkl. Kontrolle Arbeitsschutz). Integration der Betreuungsperson ins Care-Team (siehe dazu Instrument «Ausführungen zur Aufgabe «Integration ins Care-Team» im Anhang 1). Mindesten alle 2 Wochen findet ein Fallrapport zwischen Spitex und Betreuungsperson statt. Bei einem Wechsel der Betreuungsperson findet der Fallrapport möglichst zeitnah danach statt. Mindestens alle drei Monate (oder zusätzlich bei einer Veränderung der Betreuungssituation) erfolgt ein Re-Assessment zur Überprüfung des Betreuungsbedarfs. Notwendige Anpassungen werden mit der Betreuungsperson, der betreuten Person sowie allenfalls deren Angehöriger besprochen. Der Betreuungsplan wird entsprechend angepasst und erneut unterzeichnet. Sicherstellen der kontinuierlichen Schulung und (Weiter-)Bildung der Betreuungsperson (In-House oder auch extern).
Administration	Lohnabrechnung & -auszahlung jeweils termingerecht per Ende des laufenden Monats Detaillierte Lohnabrechnung z.H. Betreuungsperson	Ein nach den Arbeitsbereichen Haushalt, Grundpflege und Betreuung differenziertes Zeiterfassungsdokument, wird der Betreuungsperson abgegeben und dessen Handhabung durch die fallführende Pflegefachperson bei der Spitex erläutert. Jeweils Ende Monat schickt die Betreuungsperson den ausgefüllten Leistungserfassungsbogen mit Unterschrift der Kund*in und der Betreuungsperson an die fallführende Pflegefachperson der Spitex.

		Die Spitex stellt Rechnung an die Agentur für ihren Aufwand. (Verteilschlüssel noch zu klären)
Leistungs- abrechnung		Die Spitex übernimmt die Rückforderung von im Bereich Grundpflege erbrachten Dienstleistungen der Betreuungsperson gemäss KVG/KLV bei der KK der betreuten Person. (Eine anerkannte formale Qualifikation der Betreuungsperson ist dafür zwingende Voraussetzung.)

4. Informationen zum Betreuungsplan

- Der von der Spitex erstellte **Betreuungsplan** ist fester **Bestandteil des Betreuungsvertrags**.
- Er beschreibt die Aufgabenbereiche und Kerntätigkeiten der Betreuungsperson.
- Er wird von der Spitex – basierend auf einem umfassenden Assessment – erstellt.
- Der Betreuungsplan wird von der Spitex und der zu betreuenden Person unterzeichnet.
- Arbeitszeiten, Freizeit mit und ohne Bereitschaftsdienst sind inkl. Stellvertretungs-Regelung im Betreuungsplan verbindlich festgehalten.
- Er enthält ausserdem eine Darstellung des Care-Teams, d.h. aller in die Versorgung involvierten Akteur*innen inkl. Kontaktdaten, Aufgaben, Zuständigkeiten und Kommunikationswegen.
- Das Care-Team umfasst Professionelle, Freiwillige und Nahestehende. Das heisst:
a) Betreuungsperson, b) Spitex-Mitarbeitende, c) Hausarzt/Hausärztin, c) weitere professionelle Dienstleister, d) die Angehörige(n) sowie engagierte
e) Freiwillige/Freiwilligenorganisationen.

ANHANG 1 Ausführungen zur Aufgabe «Integration ins Care-Team»

Das FairCare Tandem-Modell will live-in Betreuungspersonen in ihrer professionellen Rolle als Betreuungsperson anerkennen und konsequent in das Care-Team integrieren. Dieses umfasst involvierte Angehörige, Freiwillige, die Spitexmitarbeitenden die Hausärztin/der Hausarzt und allenfalls weitere Fachpersonen. Interprofessionelle Zusammenarbeit zwischen ganz unterschiedlichen Akteur*innen in der Versorgung im Privathaushalt ist somit ein Kernanliegen. Da es hier noch keine Beispiele oder Vorlagen gibt, wie eine solche umgesetzt werden kann, orientiert sich das Tandem-Modell an dem von der Careum Hochschule gemeinsam mit der Spitex Zürich Sihl und Limmat entwickelten Instrument der «Eckpunkte eines stabilen Versorgungsarrangements» und dem zugehörigen Positionspapier der Spitex Zürich Limmat zur Zusammenarbeit mit Care-Migrant*innen. Diese Grundlagen wurden für das FairCare Tandem-Modell entsprechend überarbeitet und angepasst.

Ziel

Zum Wohle der Kund*in ist es das angestrebte Ziel, mit allen Beteiligten eine gute Qualität der Pflege und Betreuung zu erhalten und gleichzeitig das spezifische Wissen der Betreuungspersonen besser in die gesamte Versorgung und deren Planung einzubeziehen. Sie sollen als Teil des Versorgungsteams anerkannt und einbezogen werden.

Kommunikation als Grundlage

Kommunikation ist eine wichtige Grundlage der Zusammenarbeit. Die Klärung der Frage: „Wer spricht wann in welcher Sprache mit wem?“ hilft, die Zusammenarbeit für alle Beteiligten nachvollziehbar zu gestalten. Die involvierte Spitexorganisation bekennt sich deshalb zu einer transparenten, klaren und kontinuierlichen Kommunikation gegen innen und aussen. Insbesondere muss sichergestellt werden, dass die Kommunikation zwischen Kund*in, deren Angehörigen, der Betreuungsperson, der Spitex und allenfalls weiteren Involvierten klar geregelt ist. Das umfasst eine für alle zugängliche Übersicht über die involvierten Personen sowie deren Kontaktdaten und Zuständigkeiten. Ebenso muss allen klar sein, wann sie bei wem Information, Unterstützung oder Austausch holen können.

Qualität der Versorgung im Privathaushalt

Das Erhalten und die Förderung einer guten Qualität der Pflege und Betreuung ist ein zentrales Anliegen. Dazu muss die Frage: „Wer kontrolliert was, wann und anhand welcher Kriterien?“ für alle Beteiligten transparent geklärt werden.

Für die Betreuungsperson muss klar sein, welche Aufgaben sie in den Bereichen Haushalt, Grundpflege und Betreuung übernimmt und wo sie alleine verantwortlich ist. Sie muss dabei wissen, welche Ziele angestrebt werden und mit welchen Mitteln diese zu erreichen sind. Sie weiss, bei wem sie für was Hilfe holen und bei wem sie ihre Fragen klären kann.

Der Pflegeplan stellt die Interventionen und die dazu gehörigen Verantwortlichkeiten für alle Beteiligten transparent dar. Im Betreuungsplan werden die Aufgaben der Betreuungsperson zusätzlich klar und verständlich dargelegt. Die Pflege und Betreuung und die dazu gehörigen Ziele werden von den Fallführenden der Spitex im Rahmen des Re-Assessment mit der Betreuungsperson und allen weiteren Beteiligten auf regelmässiger Basis auf ihr qualitatives Niveau hin überprüft.

Die Kund*in wird entsprechend ihren/seinen Bedürfnissen und Fähigkeiten in die Pflege und Betreuung einbezogen, Wünsche werden aufgenommen und daraus entstehende Aufgaben wo nötig delegiert. Die Pflege und Betreuung werden, wo immer möglich, mit der Kund*in zusammen evaluiert und angepasst.

Die An- und Zugehörigen sind involviert und kümmern sich insbesondere verbindlich um die Organisation der Stellvertretung wenn die Betreuungsperson ihre Freitage/-zeit bezieht.

Qualifikation in der Versorgung im Privathaushalt

Die Frage nach der Qualifikation und damit nach dem: „Wer kann und darf welche Tätigkeit ausüben?“ hilft in der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden der Spitex und den Betreuungspersonen Zuständigkeiten und Schnittstellen zu klären. Betreuungspersonen bringen mit ihren beruflichen und persönlichen Erfahrungen eigenes Wissen und Können in die Betreuungssituation. Sie sollen diese Fähigkeiten und dieses Wissen in ihre Arbeit einbringen und wo nötig erweitern können.

Das Wissen und Können in den Bereichen der Zusammenarbeit zwischen der Betreuungsperson und den Spitexmitarbeitenden wird von der fallführenden Pflegefachperson der Spitex evaluiert und in die Pflege- und Betreuungsarbeit/-planung integriert. Wo nötig und sinnvoll, findet eine Befähigung der Betreuungsperson statt.

Ethische Fragestellung

In der Pflege und Betreuung sind Spitexorganisationen u.a. folgendem Prinzip verpflichtet: „Wenn Schaden droht, suchen wir Wege, den Schaden abzuwenden“. Dabei muss erkannt werden, ob es sich um ein fachliches oder um ein ethisch-moralisches Problem handelt. Es ist zu beachten, dass schlechte Arbeitsbedingungen der Betreuungspersonen negative Auswirkungen auf die Pflege und Betreuung haben können.

In üblichen Situationen sind die Mitarbeitenden der Spitex in erster Linie dem Wohl der Kund*in verpflichtet. Im FairCare Tandem-Modell hingegen wird dieser Verantwortungsbereich explizit ausgeweitet: Die fallführende Pflegefachperson der Spitex ist auch Ansprechperson rund um Fragen des Arbeitsschutzes und der Lebens- und Arbeitsbedingungen der Betreuungsperson. Dies gilt in ganz besonderem Masse, wenn es sich um ein live-in Verhältnis handelt, da hier die Trennung zwischen Arbeits- und Freizeit besonders herausforderungsvoll ist. Auch die An- und Zugehörigen spielen hier eine wichtige Rolle. Ihre Aufgaben sind deshalb im Arbeitspapier 4 «Betreute Person und deren Angehörige: Aufgaben und Pflichten» gesondert aufgeführt.

Formen der Zusammenarbeit

Die Antwort zur Frage: „Wer arbeitet wie zusammen und mit welchem Ziel?“ bedingt transparente und klare Abläufe und Verantwortlichkeiten in der Zusammenarbeit aller an der Pflege und Betreuung beteiligten Personen, unabhängig von ihrer Rolle. Behandlungsplan, Pflegedokumentation und Betreuungsplan sollten deshalb möglichst umfassend und präzise sowohl Zuständigkeiten wie Schnittstellen klären. Es ist wichtig, dass alle, also auch die Betreuungsperson die verschiedenen Rollen und Zuständigkeiten der Mitarbeitenden bei der Spitex sowie von anderen involvierten Personen kennen und diese bei Bedarf kontaktieren können.

Der Spitex obliegt hier die übergeordnete Verantwortung. Die fallführende Pflegefachperson klärt mit allen Beteiligten die Zuständigkeiten für die Koordination und Organisation der Pflege- und Betreuung und hält sich im Betreuungsplan schriftlich fest. Die Spitex kann diese Aufgabe über die Koordinationsleistungen bei der KK verrechnen. Sind An- und Zugehörige zuständig für die Koordination der Pflege und Betreuung, müssen für sie die Ansprechperson(en) bei der Spitex bekannt sein. Der Ablauf des Informationsflusses muss geregelt sein. Es empfiehlt sich daher, diese Informationen basierend auf den fünf Eckpunkten für ein stabiles Versorgungsarrangements (s. Anhang 2) in den Betreuungsplan zu integrieren.

ANHANG 2 «Eckpunkte eines stabilen Versorgungsarrangements»³

careum Die Gesundheitswelt der Zukunft denken

Care Migration

Eckpunkte eines stabilen Versorgungsarrangements Was wir vom Thema Care-Migration lernen können

Information und Dokumentation
Wer weiss worüber Bescheid und informiert wen wann?

Qualität
Wer kontrolliert was, wann und anhand welcher Kriterien?

Kommunikation
Wer spricht wann in welcher Sprache mit wem?

Qualifikation und Befugnis
Wer kann und darf welche Tätigkeiten ausüben?

Kooperation
Wer arbeitet wie zusammen und mit welchem Ziel?

Stabile Versorgung im Privathaushalt

Careum Forschung
Kalaidos Fachhochschule Departement Gesundheit
Pestalozzistrasse 3 T +41 43 222 50 50 forschung@careum.ch
CH-8032 Zürich F +41 43 222 50 55 www.careum.ch/care-migration

Kalaidos Fachhochschule Schweiz
Die Hochschule für Berufstätige.

SPITEX
Mit und Ohne ein Bein
Seit 2009

³ Das Instrument «Eckpunkte eines stabilen Versorgungsarrangements» wurde ursprünglich in Zusammenarbeit mit der Spitex Sihl/Limmat entwickelt und als Instrument für Fallbesprechungen genutzt. Es eignet sich deshalb gut auch für Versorgungsarrangements im FairCare Tandem-Modell.