



# **Informationen**

**an die betreuten Personen und gesetzlichen Vertretungen**

**Leitbild, Angebot und Organisation**

**Reglement**

**Aufsicht und Beschwerdeverfahren**

**Kosten und Finanzierung**

**1. Januar 2021**



## Inhaltsverzeichnis

1	Leitbild, Angebot und Organisation	3
2	Reglement	6
3	Aufsicht und Beschwerdeverfahren	13
4	Kosten und Finanzierung	15



# 1 Leitbild, Angebot und Organisation

## Leitbild

### Bewohnerinnen und Bewohner

- Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Bewohnerinnen und Bewohner. Wir respektieren ihre Würde und ihre Persönlichkeit und nehmen sie ernst.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner sollen ihren Lebensabend selbstbestimmend, selbstverantwortlich und in guter, familiärer Atmosphäre verbringen können. Sie sollen sich wohl fühlen, Geborgenheit spüren und Verständnis erfahren.
- Ihre Lebenszufriedenheit und Lebensfreude sind uns ein Anliegen.
- Wir nehmen ältere Menschen auf, die Betreuungs- und Pflegeleistungen bedürfen.
- Wir unterstützen die Selbständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner und lassen ihnen bei Bedarf die notwendige Hilfe angedeihen.
- Unsere Bewohnerinnen und Bewohner können bei zunehmender Pflegebedürftigkeit im Wienerberg verbleiben.
- Die Betreuung ist rund um die Uhr gewährleistet.
- Wir führen keine spezialisierte Pflegeabteilung.
- Wir wollen ein Zuhause auf Lebenszeit bieten, d.h. wir begleiten und pflegen sie in ihrem persönlich eingerichteten Zimmer bis ans Lebensende.

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Unsere Mitarbeitende treten unseren Bewohnerinnen und Bewohnern freundlich, hilfsbereit, mit Respekt und Achtung gegenüber.
- Wir legen Wert auf ein angenehmes Arbeitsklima und eine gute Zusammenarbeit unter den Mitarbeitenden.
- Die menschliche und fachliche Qualifikation der Mitarbeitenden soll eine hochwertige Dienstleistung garantieren. Gute Aus- und Weiterbildungen sind uns wichtig.

### Finanzierung / Infrastruktur / Dienstleistungen

- Wir sind eine private Institution. Der Wienerberg wird als wirtschaftlich selbsttragender Betrieb geführt.
- Unser Haus ist zweckmäßig und wohnlich eingerichtet. Wir erfüllen die Richtlinien des Kantons.
- Unsere Dienstleistungen richten sich nach den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner und werden regelmässig überprüft.

### Öffentlichkeit

- Es ist uns wichtig, dass ältere Menschen, Angehörige, Freunde und Bekannte eine positive Einstellung dem Heim gegenüber haben. Deshalb ist das Haus nach aussen offen.
- Durch geeignete Massnahmen wollen wir die Angst vor einem bevorstehenden Eintritt abbauen.
- Wir sind im Quartier integriert und vernetzt.



## Zweck der Institution / Zielgruppe

Der Verein Wienerberg Wohn- und Pflegehaus führt eine Institution mit dem Zweck, alten Menschen ein Zuhause bis ans Lebensende mit grösstmöglicher Autonomie, Eigenverantwortung, Sicherheit und Lebensqualität, professionelle Betreuungs- und Pflegeleistungen und bedürfnisorientierte Dienstleistungen zu bieten.

Unsere künftigen Bewohnerinnen und Bewohner haben ihren zivilrechtlichen Wohnsitz i.d.R. in der politischen Gemeinde St Gallen.

## Leistungsangebot

### Wohnen (Pension)

#### Zimmer mit Dusche/WC (75 Betten)

- Einzelzimmer Haus A (33m<sup>2</sup>)
- Einzelzimmer Haus B (30m<sup>2</sup>)
- Einzelzimmer Haus B mit Sitzplatz/Attikaterrasse (30/26m<sup>2</sup>)
- Zweizimmerwohnung Haus B mit Attikaterrasse (47m<sup>2</sup>)
- Gästezimmer für individuelle Pflege auf Zeit (möbliert)

### Hauswirtschaftliche Leistungen

- Verpflegung
- Wäscheversorgung
- Reinigung

### Hauswartung (Unterhalt & Technik)

- Hilfe beim Einrichten des Zimmers
- Ausführen von kleineren Reparaturen und Aufträgen
- Zimmer-Instandstellung: Malerarbeiten, Reparaturen, Endreinigung
- Behebung von technischen Störungen und defekten Einrichtungen

### Betreuung und Pflege

- Wohnen: Normalitätsprinzip, entsprechend den Bedürfnissen
- Betreuen: Bedürfnisgerecht, individuell
- Begleiten: Achtsame Begleitung von Menschen mit besonderen Bedürfnissen

### Medizinische und Pflegerische Betreuung und Versorgung

- Pflegerische Konzepte:
  - Palliative Pflege (Palliative Care)
  - Integrative Validation
  - Basale Stimulation
  - Kinästhetik
- Bezugspflegesystem
- Biographiearbeit
- Gesundheitsprävention
- Dienstleistungen von Externen: Hausarzt, Gerontopsychiater, Fachärzte

### Alltagsgestaltung

- Vielfältige Aktivitäten und Veranstaltungen für verschiedene Zielgruppen



### Zusatzleistungen

- Begleitungen / Besorgungen
- Coiffeur / Pediküre
- Mittagstisch auf Anmeldung für Senioren
- Zimmerservice aus Komfortgründen
- Kleiner Kiosk in der Cafeteria

### Führungsstruktur

<p style="text-align: center;"><b>Vorstand</b> <b>Jean-Pierre Gubser, Präsident</b> <b>Dr. oec. Philipp Mähr, Vizepräsident / Kassier</b></p>			
<p style="text-align: center;"><b>Gesamtleitung</b> <b>Pascal Gmür</b> 071 228 69 67</p>			
<p style="text-align: center;"><b>Stv. GL</b> <b>Cornelia Kaiser</b> 071 228 69 60</p>			
Betreuung & Pflege	Dienste	Verpflegung	Administration
<p><b>Adriana Matezovic</b> Bereichsleiterin 071 228 69 66</p> <p><b>Nadia Bosshart</b> Bildungsverantwortliche / Pflegeexpertin 071 228 69 76</p> <p><b>Marina Paunovic</b> Leiterin Wohnbereich 1 071 228 69 73</p> <p><b>Stefanie Lengweiler</b> Leiterin Wohnbereich 2 071 228 69 78</p> <p><b>Petra Ledegerber</b> Leiterin Nachtwachen 071 228 69 79</p> <p><b>Bernadette Frischknecht</b> Leiterin Alltagsgestaltung 071 228 69 72</p>	<p><b>Donat Kuratli</b> Bereichsleiter 071 228 69 65</p> <p>Hauswirtschaft, Technischer Dienst</p>	<p><b>Marcus Jacobi</b> Bereichsleiter 071 228 69 77</p> <p>Küche, Service Speisesaal/Cafeteria</p>	<p><b>Cornelia Kaiser</b> Bereichsleiterin 071 228 69 60</p> <p>Sekretariat, Bewohneradministration, Personaladministration, Rechnungswesen und Finanzbuchhaltung</p>



## 2 Reglement

### Aufnahme

---

Wir nehmen leicht bis schwer pflegebedürftige betagte Menschen auf, die auf die Leistungen wie Wohnen, Verpflegung, hauwirtschaftliche Dienstleistungen, Sicherheit rund um die Uhr und auf Betreuungs- und Pflegeleistungen angewiesen sind.

Unsere künftigen Bewohnerinnen und Bewohner haben ihren zivilrechtlichen Wohnsitz i.d.R. in der politischen Gemeinde St Gallen.

### Aufnahmebedingungen / Auswärtigen Zuschlag

---

Bewohnerinnen und Bewohner haben bis zum Heimeintritt einen unverzinslichen Vorschuss von Fr. 6'000.00 je Person zu überweisen oder bar zu übergeben. Der Pensionsvertrag wird nach Erhalt der Vorschusszahlung von der Gesamtleitung unterzeichnet und erlangt dadurch Rechtskraft. Eine Kopie des Pensionsvertrages wird ihnen dann zugestellt.

Bei Bewohnerinnen und Bewohner, die ihren zivilrechtlichen Wohnsitz nicht seit mindestens einem Jahr vor Heimeintritt in der Stadt St. Gallen haben, wird ein Auswärtigen-Zuschlag zusätzlich zum Pensionspreis erhöhen.

Gemäss Reglement über die städtischen Leistungen zu Gunsten von Einrichtungen zur Betreuung und Pflege von Betagten gestützt auf Art. 28 des Sozialhilfegesetzes der Stadt St. Gallen, muss die Trägerschaft, die Baubeuräge erhalten hat, auch Personen aufnehmen, welche ihren zivilrechtlichen Wohnsitz in der politischen Gemeinde St Gallen haben, wenn eine allfällige Vorauszahlung in der geforderten Höhe nicht aufgebracht werden kann. (Aufnahmepflicht).

Demnach können für Bewohnerinnen und Bewohner, die ihren zivilrechtlichen Wohnsitz in der politischen Gemeinde St. Gallen haben und bei Heimeintritt keine Vorschussleistung von Fr. 6'000.00 leisten können, bei den Sozialen Diensten der Stadt St. Gallen (SDS) einen Antrag für die Vorschussleistung von Fr. 6'000.00 je Person stellen. Dazu muss der Nachweis der Mittellosigkeit durch die Person oder ihren Beistand/Angehörige selber erbracht werden. Das Heim ist verpflichtet, bei Todesfall einer Bewohnerin oder eines Bewohners, die/der einen Vorschuss von den Sozialen Diensten der Stadt St. Gallen erhalten hat, dies dem Amt zu melden, um im Konkursverfahren einen allfälligen restlichen Anspruch geltend zu machen.

Die Aufnahme (Aufnahmeverweigerung) solcher Personen kann nur verweigert werden, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Die Person legt ihre finanziellen Verhältnisse nicht offen
- Es steht kein Heimplatz zur Verfügung, der mit Ergänzungsleistungen zur Alters- oder Invalidenrente finanziert ist.



## **Pflegebedürftigkeit**

---

Wir nehmen pflegebedürftige Bewohnerinnen und Bewohner auf. Bei schwerstpflegebedürftigen Menschen klären wir vorgängig die Situation individuell ab, um eine für die Bewohnerin und den Bewohner bestmögliche Lösung zu finden.

## **Zimmerausstattung**

---

Mit Ausnahme der möblierten Gästzimmer für Kurzaufenthalte können die Zimmer mit eigenen Möbeln frei möbliert werden. Alle Zimmer verfügen über einen Einbauschrank, einen Safe, ein Pflegebett (ohne Matratze/Bettinhalt) mit Nachttisch sowie Tagvorhänge. Ein Fernseh-, Radio- und Telefonanschluss steht ebenfalls im Zimmer zur Verfügung. Der Zimmerschlüssel ist gleichzeitig auch Hausschlüssel.

Bauliche Anpassungen oder Veränderungen z.B. Einbau-Dusch-WC, zusätzliche Stromanschlüsse, Wandbefestigungen sind in der Regel nicht möglich. Sind Bilderleisten vorhanden, dürfen keine Bilder oder sonstige Gegenstände an der Wand befestigt werden. Ausnahmen sind nur nach Rücksprache und Vereinbarung mit der Gesamtleitung und auf eigene Kosten möglich.

Teppiche müssen mit einer Gleitschutzunterlage versehen werden, die eine hervorragende Antirutsch-Eigenschaft haben und den Bodenbelag nicht angreifen. Diese kann bei uns ausgemessen und verlegt bestellt werden.

## **Heizapparate / Kochgeräte / Kerzen / Rauchen**

---

Die Verwendung von Koch- und Heizapparaten, Mikrowellen, Bügeleisen und das Entfachen offener Feuer z.B. Kerzen sowie das Rauchen sind im Zimmer wegen Brandgefahr untersagt. Das ganze Haus ist rauchfreie Zone.

## **Allgemeine Räume / Balkone / Gartenanlage**

---

Auf den Wohnetagen steht eine Teeküche mit Kühlschrank sowie ein Aufenthalts-/Essbereich und ein Balkon zur Verfügung.

Unseren Bewohnerinnen und Bewohnern stehen ebenfalls ein Speisesaal, eine Cafeteria, ein Atelier und eine schöne Gartenanlage zur Benützung bereit.

## **Persönliche Kleidungsstücke, Bettwäsche, Frottierwäsche**

---

Diese werden in genügender Anzahl und in einwandfreiem Zustand mitgebracht. Deren Unterhalt und Ergänzung sind Sache der Bewohnerinnen und Bewohner. Die persönliche Wäsche muss zwingend mit dem Namen beschriftet werden. Dies wird beim Eintritt mit der Pauschale für Wäschebeschriftung abgegolten und durch die Mitarbeitenden der Hauswirtschaft erledigt. Bitte beachten Sie, dass auch später neu gekaufte Kleider vor dem ersten Waschen beschriftet werden müssen. Dafür werden keine zusätzlichen Kosten verrechnet. Für nicht angeschriebene Wäsche wird nicht gehaftet.

Näh- und Flickarbeiten übernehmen wir gerne gegen Verrechnung.



## Mobiliar- und Haftpflichtversicherung

Schäden infolge Feuer/Elementarereignis, Einbruchdiebstahl und Beraubung sowie einfacher Diebstahl von Haustrat der Bewohnerin oder des Bewohners, Wasser und Glasbruch an Gebäudeverglasung sowie zusätzliche Gefahren (nicht genannte Gefahren und Schäden) sind durch die Sachversicherung des Heimes versichert. Die Bewohnerin oder der Bewohner trägt pro entschädigungspflichtiges Ereignis Fr. 500.00 selbst. Unsere Haftpflichtversicherung schliesst auch den Schutz unserer Bewohnerinnen und Bewohner mit ein. Genereller Selbstbehalt von Fr. 500.00 pro Fall.

Massgebend ist jeweils die Versicherungspolice. Ein Auszug wird bei Eintritt abgegeben.

## Haftung / Wertgegenstände / Hotelsafe

Die Bewohnerin, der Bewohner haftet für verursachte Schäden gegenüber dem Heim oder Dritte. Für Wertgegenstände, Wertpapiere und Geldbeträge, die im Zimmer aufbewahrt werden, wird jede Haftung im Sinne von Art. 488, Abs. 1 des OR abgelehnt.

### Empfehlungen an die Bewohnerinnen und Bewohner:

Schliessen Sie beim Verlassen des Zimmers immer die Türe. Lassen Sie keinen Schmuck, Bargeld oder andere Wertgegenstände offen oder in Taschen herumliegen. Benützen Sie das Schliessfach im Zimmer oder geben Sie die Wertgegenstände Ihren Angehörigen zur Aufbewahrung. Im Notfall kann der Gesamtleiter oder der Stellvertreter in Ihrem Beisein das Schliessfach öffnen. Geben Sie Ihren Zimmerschlüssel (Badge) nicht an andere Personen weiter und bewahren Sie in sicher auf. Jede Öffnung von Ihrer Zimmertüre und Ihrem Schliessfach mit einem Schlüssel (Badge) wird registriert.

Es besteht auch die Möglichkeit, kleinere Geldbeträge auf Ihre Rechnung in der Administration zu beziehen.

## Heimkosten

Die Heimkosten und die Ansätze für persönliche Angelegenheiten werden wie folgt festgelegt:

- Der Pensionspreis wird unabhängig von Einkommen und Vermögen festgesetzt.
- Die Aufenthaltskosten setzen sich zusammen aus dem Pensionspreis pro Tag, der Betreuungspauschale pro Tag und Stufe, aus den Pflegekosten je Stufe sowie aus privaten Auslagen und Dienstleistungen.
- Alle Taxen richten sich nach den betriebswirtschaftlichen Kosten des Heims.
- Die Preise können entsprechend der Entwicklung der Betriebskosten angepasst werden. Tarifänderungen werden einen Monat vor Inkrafttreten mitgeteilt.
- Die Leistungen für Pflege- und Behandlungsmassnahmen werden nach einem anerkannten Einstufungs- und Abrechnungssystem (RAI) erfasst. Die Einstufung erfolgt nach den Richtlinien und Vorgaben des Systems (RAI).
- Preise für Dienstleistungen und Produkte, welche nicht in der Taxordnung aufgeführt sind, bestimmt die Gesamtleitung.



## Pensionspreis

---

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Unterkunft und Verpflegung, inkl. Tee und Mineralwasser zu den Mahlzeiten
- 1 Gratisgetränk am Nachmittag in der Cafeteria gemäss Kennzeichnung in der Getränkekarte
- Heizung, Strom, Kalt- und Warmwasser
- Waschen der privaten Bett- und Leibwäsche, Frottierwäsche (ohne chemische Reinigung)
- Wöchentliche Reinigung des Bewohnerzimmers, tägliche Reinigung der Nasszelle bei Bedarf
- Fernsehanschluss (digitale Hausantenne mit ca. 80 Fernseh- und Radiosender)
- Mobiliar- und Haftpflichtversicherung

Folgende Leistungen sind im Pensionspreis nicht inbegriffen:

- Pflege- und Behandlungsmassnahmen inkl. MiGeL-Produkte (KVG)
- Betreuungsleistungen
- Arzkosten, Arzneimittel, Pflegematerial, persönliche Hygieneartikel
- Getränke
- Zimmerservice aus Komfortgründen
- Coiffeur, Pedicure, Massage
- Näharbeiten, Flicken der persönlichen Wäsche
- Chemische Reinigung
- Telefonanschluss (Inbetriebsetzungskosten und Abonnementsgebühren)
- Kranken- und Unfallversicherung
- Kranken- und Begleittransporte / Begleitungen und Besorgungen, Fahrspesen
- Ausserordentliche Reinigungen und Wäschebesorgungen (Duvet, Kissen)
- Kosten für Zimmerräumung, Entsorgung und Schlussreinigung
- Pflege der persönlichen Balkon- oder Gartenpflanzen bei grösserem Aufwand
- Übermässiger Gebrauch / Abnutzung der Mietsache / Schäden

## Pflege und Betreuung

---

Pflege und Betreuung gelten ab dem ersten Tag und können weder verweigert noch wegbedungen werden. In der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) Art. 7 wird die Bedarfsabklärung vorgeschrieben. Sie wird bei Eintritt, anschliessend mindestens alle sechs Monate sowie bei wesentlichen Veränderungen durchgeführt. Pflegeleistungen werden mit dem Bedarfsinstrument RAI erhoben. Die Grundeinstufung ist die RAI-Stufe 1. Das Richten und die Abgaben von Medikamenten werden grundsätzlich durch das Fachpersonal vorgenommen. Für Eigen- oder Fremdmedikation wird keine Haftung übernommen.

Die Betreuungspauschale umfasst folgende Leistungen:

- Zimmerservice aus gesundheitlichen Gründen, insbesondere bei akuten Erkrankung, Palliativsituation, Bettlägerigkeit
- Begleitung zum Essen bei kognitiven oder körperlichen Einschränkungen
- Erfassen Medikamenten- und MiGel-Verbrauch
- Medikamente bestellen
- Tagesstrukturangebot (Anlässe und Veranstaltungen, Ausflüge, Einzel-/Gruppenaktivierung)
- Förderung und Unterstützung sozialer Kontakte
- Beratungsgespräche z.B. bei medizinischen und pflegerischen Fragen
- Administrative Hilfestellungen für Bewohner / Briefe vorlesen / Telefonunterstützung
- Administrative bewohnerbezogene Aufgaben wie Abklärungen mit Krankenversicherung



- Spazieren gehen
- Suche von Gegenständen
- Ausführen von Aufträgen für Bewohner
- Blumen pflegen
- Haustiere betreuen
- Privatwäsche verteilen, versorgen und aufräumen
- Unterhalt und Reinigung der Hilfsmittel

Betreuungspauschalen werden analog der Pflegetaxe angewendet (Verrechnung Anwesenheitstage).

Anstelle der zugeordneten Betreuungsstufe gemäss Pflegestufe kann bei grossem zeitlichem Aufwand für Betreuungsleistungen (z.B. bei Demenz) eine höhere Betreuungsstufe verrechnet werden.

## **Mahlzeiten-Rückerstattung bei Abwesenheit / Zimmerreservation**

---

Der Ein- und Austrittstag wird voll berechnet.

Bei Abwesenheiten von Bewohnern (z.B. Ferien- oder Spitalaufenthalt) wird pro vollem Abwesenheitstag eine Mahlzeitenrückvergütung (gemäss Preisliste) gewährt. Der Ein- und Austrittstag gilt somit als Anwesenheit.

Bei Zimmerreservation wird die Mahlzeitenreduktion für max. 30 Tage gewährt. Ab dem 31. Tag wird der volle Pensionspreis verrechnet.

## **Vorschussleistung**

---

Mit Vertragsabschluss wird eine unverzinsliche Vorschussleistung von **Fr. 6'000.00** je Person fällig.  
Die unverzinsliche Vorschussleistung wird mit der Schlussrechnung verrechnet.

## **Rechnungsstellung / Zahlungsmodus**

---

Sie erhalten mit Rechnungsdatum anfangs Monat die Rechnung für den Vormonat (Pensions-, Betreuungs- und Pflegetaxen, persönliche Auslagen).

Die Heimkosten sind innert 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung zahlbar. Die Bezahlung der Rechnung erfolgt i.d.R. mit dem Lastschriftverfahren (LSV) der Bank.

## **Aufhebung des Pensionsverhältnisses / Todesfall / Zimmerräumung**

---

Das Pensionsverhältnis kann gegenseitig mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen aufgelöst werden. Die Gesamtleitung kann dies auch infolge dauernder schwerster Pflegebedürftigkeit, aus medizinischen Gründen oder bei länger dauernden Aufenthalten in Kliniken auflösen.

Der Pensionsvertrag erlischt mit dem Tod.

Das Zimmer ist von den Angehörigen innerhalb von 2 Wochen zu räumen. Der Pensionspreis abzüglich Mahlzeitenrückvergütung, ist längstens 30 Tage, respektive bis zur Neuvermietung zu bezahlen.



## **Verlegung**

---

Die Gesamtleitung kann aus organisatorischen, betrieblichen, betreuerischen und/oder pflegerischen Gründen eine Bewohnerin oder einen Bewohner in ein anderes Zimmer verlegen. Die betroffene Bewohnerin oder der Bewohner und deren Angehörige werden rechtzeitig in einem Gespräch darüber informiert. Wünsche werden nach Möglichkeit berücksichtigt. Die Gesamtleitung entscheidet abschliessend.

## **Hausarzt**

---

Die Bewohnerin oder der Bewohner hat freie Arztwahl. Wichtig ist, dass der Hausarzt Heimbesuche macht. Bei Bedarf ziehen wir spezialisierte Ärzte bei.

## **Fragen und Entscheide am Lebensende**

---

Im Wienerberg Wohn- und Pflegehaus wollen wir ein Klima der Lebensbejahung, der Geborgenheit und der Lebensqualität fördern. Akut- und Chronisch-Kranken sowie Sterbenden gewähren wir eine achtsame Betreuung und Pflege. Wir respektieren die Würde und Autonomie des Bewohners.

Bei unheilbar Kranken werden wir nach den Prinzipien der umfassenden und palliativen Pflege handeln und auf von ihnen unerwünschte, lebensverlängernde Massnahmen verzichten. Wir werden eine wirkungsvolle Schmerztherapie einleiten sowie eine menschlich und fachlich verlässliche Sterbegleitung durchführen. Bei nicht mehr urteilsfähigen Patienten werden wir nach dem aktuellen, mutmasslichen Willen des Kranken und in Absprache mit den Angehörigen handeln sowie eine allfällige Patientenverfügung der Vorsorge-auftrag respektieren.

Den Wunsch zur Beihilfe zum Suizid respektieren wir, können ihm (dies gilt auch für Dritte wie z.B. Exit oder andere Organisationen) jedoch innerhalb unserer Institution nicht nachkommen.

## **Beschwerden**

---

Mitarbeitende aller Bereiche sind bestrebt, ihre Aufgaben zur vollen Zufriedenheit zu erbringen. Wenn Beanstandungen oder Probleme auftreten, bitten wir Sie, diese sofort und direkt mit der entsprechenden Mitarbeiterin, dem entsprechenden Mitarbeiter oder der Bereichsleitung (siehe Führungsstruktur) zu besprechen. Probleme oder Anliegen können auf dieser Ebene meistens gelöst werden.

Kann mit der Bereichsleitung keine Lösung gefunden werden, wenden Sie sich bitte an den Gesamtleiter. Die letzte interne Instanz ist der Vereinspräsident. Weitere Beschwerden müssten dann ans Amt für Soziales des Kantons St. Gallen weitergeleitet werden.



## **Schutz der persönlichen Integrität**

Die Mitarbeitenden wie auch die Bewohnenden im Wienerberg Wohn- und Pflegehaus haben ein Recht auf Schutz ihrer persönlichen Integrität. Gewalt, sexuelle Belästigung, Missbrauch und Mobbing werden von uns als Arbeitgeber und Institution nicht toleriert. Es gilt eine Null-Toleranz gegenüber Persönlichkeitsverletzungen und belästigende Personen haben mit Sanktionen zu rechnen.

## **In Kraftsetzung**

Dieses Reglement tritt am 1. Januar 2019 in Kraft und ersetzt alle bisherigen Heimreglemente.

St.Gallen, 20.11.2018

Der Vorstand



### 3 Aufsicht und Beschwerdeverfahren

#### Aufsichtsverständnis Amt für Soziales

##### Grundsatz

Die Aufsicht von privaten Einrichtungen für betagte Menschen, in der Folge Einrichtungen genannt, bedingt einen fortwährenden Prozess, an dem mehrere Instanzen mit unterschiedlichen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten beteiligt sind. Die Aufsicht soll gewährleisten, dass die betagten Menschen in den Einrichtungen einen angemessenen Lebensraum finden und das Wohl der betagten Menschen nicht beeinträchtigt wird. Aufgabe der Verantwortlichen der verschiedenen Aufsichtsebenen ist es, sich für die Lebens-, Wohn-, Betreuungs- und Pflegequalität in der Einrichtung einzusetzen, allfällige Mängel zu erkennen und wenn notwendig, unverzüglich zu handeln.

##### Aufsichtsstruktur

Ebenen und Funktionen der Aufsicht	
Aufsichtsebene 4 Staatliche Aufsicht	<b>Amt für Soziales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ stellt sicher, dass die rechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind bzw. eingehalten werden;</li><li>▪ prüft Organisation, Konzeption, Ausrichtung und Selbstevaluation der Einrichtung;</li><li>▪ stellt sicher, dass die Verantwortung der Aufsichtsebenen 2 und 3 geregelt ist.</li></ul>
Aufsichtsebene 3 Interne Aufsicht	<b>Leitendes Organ der Trägerschaft</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ kontrolliert die Leitung der Einrichtung bezüglich betreuerischer, struktureller, betrieblicher, personeller und finanzieller Belange;</li><li>▪ überprüft die Aktualität des Betriebskonzeptes;</li><li>▪ orientiert das Amt für Soziales über die Leistungserbringung.</li></ul>
Aufsichtsebene 2 Fachspezifische Aufsicht	<b>Leitung der Einrichtung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ stellt in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden die Lebens-, Betreuungs- und Pflegequalität der Bewohnerinnen und Bewohner der Einrichtung sicher;</li><li>▪ informiert das leitende Organ der Trägerschaft über besondere Vorkommnisse.</li></ul>
Aufsichtsebene 1 Individuelle Aufsicht	<b>Bewohnerin und Bewohner (bzw. gesetzliche Vertretung)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ nimmt selbstständig ihre / seine Rechte wahr;</li><li>▪ die gesetzliche Vertretung stellt die Rechte und den Schutz sicher.</li></ul>

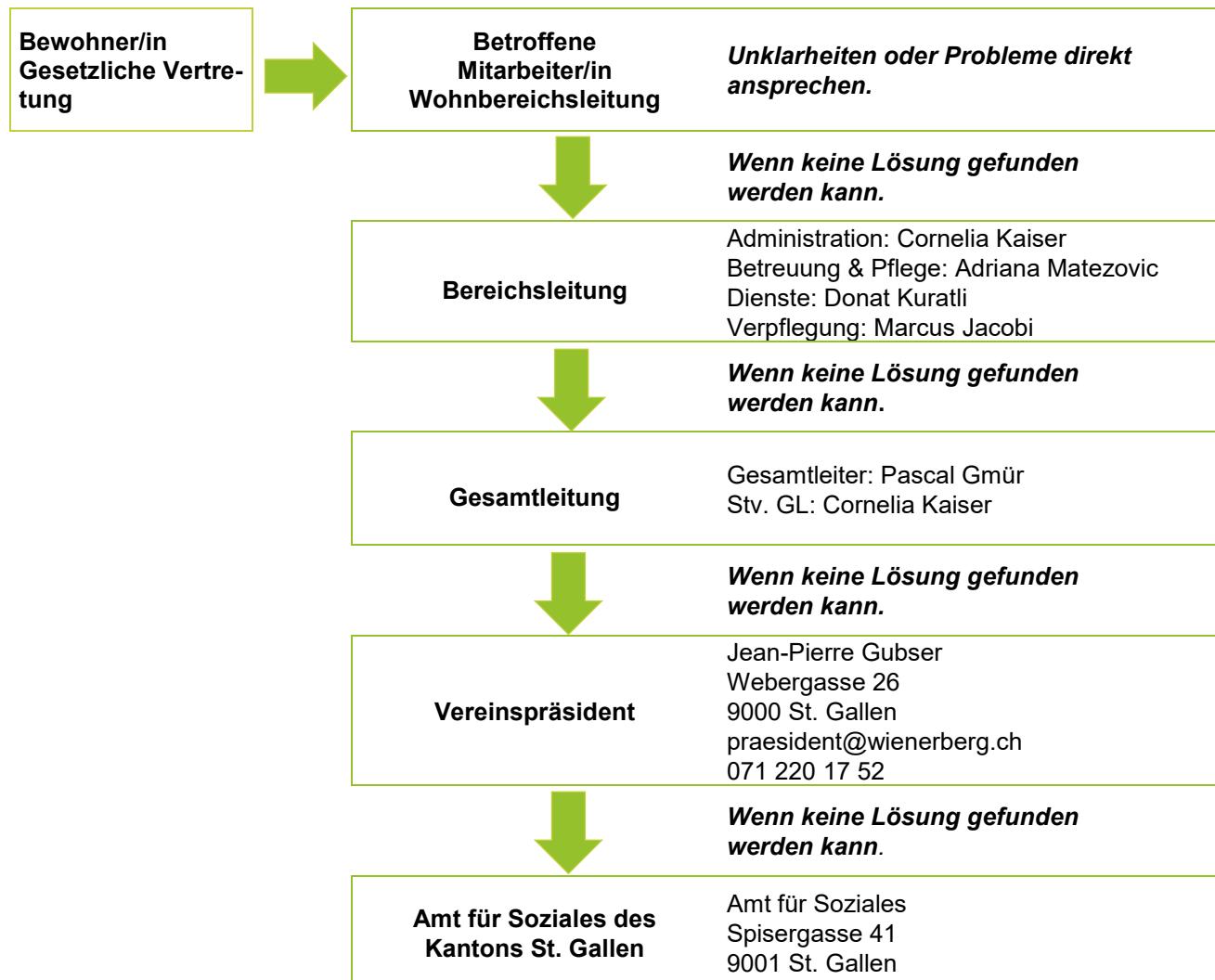


## Beschwerdeweg

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche sind grundsätzlich bestrebt, ihre Aufgaben zur vollen Zufriedenheit zu erbringen. Wenn Beanstandungen oder Probleme auftreten, bitten wir Sie, diese sofort und direkt mit der entsprechenden Mitarbeiterin, dem entsprechenden Mitarbeiter oder der Bereichsleitung (siehe Führungsstruktur) zu besprechen. Probleme oder Anliegen können auf dieser Ebene meistens gelöst werden.

Kann mit der Bereichsleitung keine Lösung gefunden werden, wenden Sie sich bitte an den Gesamtleiter. Die letzte interne Instanz ist dann der Vereinspräsident. Nächste Instanz wäre dann das Amt für Soziales des Kantons St. Gallen.

### Ablaufschema





## 4 Kosten und Finanzierung

### Kosten und Finanzierung Aufenthalt

Die Kosten des Heimaufenthaltes setzen sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- Pensionstaxe (Kost und Logis, Grundleistungen)
- Pflegekosten nach KVG (RAI) und MiGeL-Kosten (Produkte auf Mittel- und Gegenständeliste gem. Verordnung über die Pflegefinanzierung, ab 01.01.2018 Bestandteil der Pflegekosten)
- Betreuungspauschalen je Stufe
- Persönliche Auslagen

Die Pensionstaxe ist je nach Heim unterschiedlich und hängt oft vom Ausbaustandard sowie der Ausstattung des Zimmers ab. Die Pflegekosten sind abhängig von der Pflegebedürftigkeit und werden anhand eines standardisierten Erfassungssystems errechnet. Der Wienerberg arbeitet mit RAI (Erklärung weiter hinten). Die persönlichen Auslagen umfassen alles, was nicht durch die Aufenthalts- oder Pflegekosten abgedeckt ist. Die Kosten eines Heimaufenthalts sind oft höher als das Einkommen. Bei vermögenden Personen ist ein Teil des Vermögens zur Finanzierung einzusetzen. Wo die Eigenmittel nicht reichen, können Ergänzungsleistungen (EL) beantragt werden. Sie sind ein rechtlicher Anspruch und keine Fürsorge oder Sozialhilfe. Zusammen mit der AHV und IV gehören die Ergänzungsleistungen zum sozialen Fundament unseres Staates.

### Ergänzungsleistungen (EL) - Anmeldung

Wer seinen Anspruch auf eine Ergänzungsleistung geltend machen will, muss sich bei der zuständigen AHV-Zweigstelle der Wohngemeinde melden. Die Anmeldung kann auch durch einen bevollmächtigten Stellvertreter erfolgen. Den Entscheid teilt Ihnen dann die SVA schriftlich mit. Gegen den Entscheid kann Einsprache erhoben werden. Der Anspruch auf Ergänzungsleistungen besteht erstmals für den Monat, in dem die Anmeldung eingereicht worden ist und die Voraussetzungen für ihre Ausrichtung gegeben sind. Bei Heimeintritt können Ergänzungsleistungen bis max. 6 Monate rückwirkend beantragt werden. Der Anspruch erlischt auf Ende desjenigen Monats, in dem eine der Voraussetzungen nicht mehr erfüllt wird. Wenn Sie provisorisch berechnen möchten, ob Sie Anspruch auf Ergänzungsleistungen haben, können Sie sich von der SVA St. Gallen ein entsprechendes Selbstberechnungsblatt zustellen lassen.

Die jährlichen Ergänzungsleistungen entsprechen der Differenz zwischen den anerkannten Ausgaben und Einnahmen. Dabei wird unterschieden zwischen Personen, die zu Hause leben und Personen, die in einem Heim wohnen. Die Details zu den EL finden Sie auf den Merkblättern 5.01 und 5.02 AHV/IV, die Sie bei der AHV-Zweigstelle ihrer Wohngemeinde beziehen oder im Internet ([www.svasg.ch](http://www.svasg.ch)) herunterladen können. Maßgebend sind immer die aktuellen Bestimmungen der SVA.

Die Ergänzungsleistungen für Pension und Betreuung (ohne Pflegeleistungen KVG) sind aktuell auf Fr. 180.00 je Tag beschränkt. Übersteigende Kosten werden von der EL nicht übernommen und müssen von Dritten (z.B. Angehörige) übernommen werden. Bei Bedarf muss in ein günstigeres Zimmer gewechselt werden. Beachten Sie, dass Sie jährlich wiederkehrend die Anpassung der Vermögenswerte der AHV-Zweigstelle melden, damit Ihr Anteil am Vermögensverzehr als EL-Empfänger angepasst werden kann.

Beachten Sie, dass die AHV/EL-Leistungen, die Sie anfangs Monat erhalten (z.B. im Juni) für die Rechnung (Heimkosten) des entsprechenden Monats (Juni) bestimmt sind und nicht dafür, die letzte Rechnung (z.B. Mai) zu zahlen.



## **Vergütung von Krankheits- und Behindertenkosten zu den Ergänzungsleistungen**

---

Vergütet werden nur die Kosten, die nicht bereits durch eine der Versicherungen (Krankenkasse, Unfall-, Haftpflicht- oder Invalidenversicherung) gedeckt sind. Die Belege zur Rückvergütung (z.B. Franchise, Selbstbehalt) müssen innerhalb von 15 Monaten seit Rechnungsstellung über die AHV-Zweigstelle der Wohngemeinde eingereicht werden. Zu diesen Vergütungen zählen auch Transportkosten zu einem nächstgelegenen medizinischen Behandlungsort (Arzt, Therapie), sowie Anschaffungskosten- oder Ausleihkosten für Hilfsmittel.

## **Hilflosenentschädigung**

---

In der Schweiz wohnhafte Personen, welche eine AHV/IV-Rente oder Ergänzungsleistungen beziehen, können eine Hilflosenentschädigung geltend machen, wenn:

- sie in leichtem, mittelschweren oder schwerem Grad hilflos sind.
- die Hilflosigkeit ununterbrochen mindestens ein Jahr gedauert hat.
- kein Anspruch auf eine Hilflosenentschädigung der obligatorischen Unfallversicherung oder Militärversicherung besteht.

Hilflos ist, wer bei alltäglichen Lebensverrichtungen (Ankleiden, Körperpflege, Toilette, Essen usw.) dauern auf die Hilfe Dritter angewiesen ist.

Die Hilflosenentschädigung wird unabhängig von Einkommen und Vermögen berechnet. Der Anspruch auf die Entschädigung für eine Hilflosigkeit leichten Grades entfällt bei einem Aufenthalt im Heim.

Die Hilflosenentschädigung der AHV wird vom Heim nicht eingefordert, sondern dient der Bewohnerin oder dem Bewohner als Entlastung der Pflegekosten. Der Anspruch auf Hilflosenentschädigung muss bei der zuständigen AHV-Zweigstelle der Wohnsitzgemeinde mittels einer entsprechenden Anmeldung zuhanden der Sozialversicherungsanstalt des Kantons St.Gallen geltend gemacht werden.

Wir unterstützen Sie gerne beim Anmelden der Hilflosenentschädigung.

## **Wie melde ich meinen Anspruch auf Pflegefinanzierung (Restfinanzierung der Pflegekosten) an?**

---

Sofern Sie vor dem Heimeintritt Wohnsitz im Kanton St. Gallen gehabt haben, wird der Gemeinde-Anteil (Restkosten) an Ihren Pflegekosten durch die Sozialversicherungsanstalt SVA direkt an uns als Leistungserbringer vergütet.

Für die Anmeldung der Pflegefinanzierung (Restfinanzierung der Pflegekosten) sind Sie als Leistungsbezügerin selber verantwortlich. Bezügerinnen und Bezüger von Ergänzungsleistungen müssen sich nicht separat für den Bezug der staatlichen Rückvergütung an die Pflegekosten anmelden. Wer keine Ergänzungsleistungen bezieht, muss sich über die AHV-Zweigstelle der Wohnsitzgemeinde anmelden. Das Formular und weitere Informationen können bei der SVA St.Gallen, bei den AHV-Zweigstellen in den Gemeinden sowie bei unserer Administration kostenlos bezogen werden. Sie stehen auch auf der Internetseite [www.svasg.ch/pf](http://www.svasg.ch/pf) zur Verfügung. Wir unterstützen Sie gerne bei der Anmeldung.



Aus Transparenzgründen wird der Pflegekostenanteil vom Restfinanzierer auf Ihrer Heimrechnung aufgeführt. Sämtliche Änderungen (Pflegestufe, Pflegetaxe, Pensions- und Betreuungskosten) sowie definitive und vorübergehende Austritte (z.B. Spitalaufenthalte) werden von unserer Administration direkt der SVA gemeldet. Zur Kontrolle erhalten die Bewohnerinnen und -bewohner oder deren Vertretung bei jeder Änderung eine Mitteilung von der SVA. Wird bei der Kontrolle festgestellt, dass die Heimrechnung nicht mit der Mitteilung übereinstimmt, ist dies der SVA mitzuteilen.

Sollten Sie vor dem Heimeintritt Wohnsitz in einem anderen Kanton gehabt haben, müssen Sie sich für die Übernahme der restlichen Pflegekosten an Ihren früheren Wohnkanton wenden. Die Berechnung und Auszahlung erfolgen durch den bisherigen Kanton.

## Befreiung von der Abgabe für Radio und Fernsehen

Mit der Revision des Radio- und Fernsehgesetzes (RTVG) vom 1. Januar 2019 sind Personen, welche in einem Heim wohnen, von der individuellen Abgabe für Radio und Fernsehen befreit. Erhoben wird die Abgabe von der Serafe AG (Schweizerische Erhebungsstelle Radio Fernsehen), früher Billag.

## Beratung und Unterstützung

Haben Sie noch andere Fragen oder benötigen Sie mehr Informationen?

Folgende Stellen stehen Ihnen gerne zur Verfügung:

- Gesamtleitung / Administration
- AHV - Zweigstelle Ihrer Wohngemeinde
- Sozialversicherungsanstalt SVA St. Gallen, Brauerstrasse 54, 9016 St. Gallen
- Pro Senectute Stadt St. Gallen, Davidstrasse 16, 9001 St.Gallen

## RAI-System

Zur Abklärung des Pflegebedarfs und zur Ermittlung des Pflegeaufwandes wird in unserem Heim das RAI-NH-System eingesetzt (RAI-NH-System (Resident Assessment Instrument for Nursing Homes = Bedarfsabklärungs-Instrument für Alters- und Pflegeheimbewohner).

Dabei handelt es sich um ein differenziertes und fundiertes Instrument, das von den Krankenversicherern anerkannt ist und seit Jahren in verschiedenen Kantonen der Schweiz erfolgreich angewendet wird.

## Grundlage für eine individuell angepasste Pflege und Betreuung

Damit die Hilfe und Pflege auf den individuellen Bedarf ausgerichtet werden kann und ihren Bedürfnissen entspricht, führen die Pflegenden beim Eintritt, alle 6 Monate und bei wesentlichen Veränderungen eine Bedarfsabklärung durch. Die erforderlichen Angaben werden im direkten Gespräch mit ihnen erfragt (z.B. Fragen zu ihren Gewohnheiten) und durch das Pflegepersonal im Rahmen der täglichen Pflege und Betreuung (z.B. welche Hilfe Sie beim Essen, Gehen etc. benötigen) erhoben.

Erfasst werden Angaben zu körperlichen und kognitiven Fähigkeiten und Einschränkungen, zu Hören und Sehen, Stimmung und Wohlbefinden, Ernährung, Kontinenz, Schmerzen, Zustand der Haut, bevorzugte Beschäftigungen, Medikamente sowie Therapien und Behandlungen. Die Hausärztin resp. der Hausarzt bespricht mit dem Pflegepersonal offene Fragen und unterschreibt das Formular, auch als Bestätigung für die Krankenversicherung gemeinsam mit den involvierten Fachpersonen.

## Voraussetzung für die Kostenvergütung durch die Krankenversicherer

Die Verträge mit den Krankenversicherern sehen vor, dass ab 2010 eines der anerkannten Bedarfsabklärungssysteme (RAI oder BESA) eingeführt sein muss. Die Bedarfsabklärung ist Voraussetzung für die



Beitragszahlung seitens der Krankenversicherer. Je nach Pflegeaufwand zahlen die Krankenversicherer einen Betrag, wobei 12 Tarifstufen unterschieden werden.

#### **Einstufung in Pflegeaufwandgruppen**

Beim RAI-NH-System werden alle Bewohner/-innen aufgrund von klar festgelegten Kriterien einer von insgesamt 36 Pflegeaufwandgruppen zugeteilt. Dabei spielen insbesondere der Unterstützungsbedarf in den Aktivitäten des täglichen Lebens (z.B. beim Essen, bei der Toilettenbenutzung, beim Transfer etc.), erforderliche Pflegeleistungen (z.B. Wundpflege, Medikamentenabgabe und -kontrolle) aber auch ein Unterstützungsbedarf wegen kognitiven Einschränkungen (Fähigkeit sich verständlich zu machen, sich zu erinnern und im Alltag angepasste Entscheidungen zu treffen) eine Rolle.

Jede Pflegeaufwandgruppe ist ein durchschnittlicher Zeitaufwand zugeteilt, welcher in umfassenden Zeitstudien sorgfältig ermittelt wurde und welcher Grundlage ist für die Bestimmung der Taxen und der Beiträge der Krankenversicherer. Die detaillierte Pflegeaufwandgruppe ist auf dem Pflege- und Behandlungsbedarfsausweis ersichtlich, welcher ihnen zusammen mit der ersten Rechnung, halbjährlich und bei Veränderungen zugestellt wird.

#### **Dient der Qualitätsförderung**

Durch die systematische Bedarfsabklärung wird sichergestellt, dass alle wichtigen Aspekte, die für eine individuelle Pflege und Betreuung notwendig sind, berücksichtigt werden. Die Auswertung von anonymisierten Daten ermöglicht aber auch einen Quervergleich zu anderen Heimen. Im Vergleich mit anderen Heimen kann das Heim einige seiner eigenen Stärken und Schwächen erkennen und geeignete Massnahmen ergreifen.

#### **Datenschutz gewährleistet**

Die erhobenen Daten bleiben im Heim und stehen nur den berechtigten Personen zur Verfügung. Ihr Einstichtsrecht bzw. dasjenige der von ihnen ermächtigten Personen in die erhobenen Daten ist gewährleistet. Die Weitergabe von Daten an die Krankenversicherer für die Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen ist in einem Pflegebedarfsausweis auf das Notwendige limitiert. Ansonsten dürfen ohne Ihr ausdrückliches Einverständnis keine nicht anonymisierten Daten an Dritte weitergegeben werden.