



SVA-Richtlinien¹ zur Betreuung im Alter

Die folgenden Richtlinien entsprechen dem internationalen Standard des Elder Mediation International Network (EMIN). Wir übernehmen generalisierte EMIN SVA (Safeguarding Vulnerable Adults) – Guidelines. Sie entsprechen erarbeiteten Richtlinien der Ethikkommission von EMIN und basieren auf dem EMIN Ethic Code of Conduct. Sie umfassen präventive Massnahmen, um Elder Abuse zu verhindern und um, wenn es dazu kommt oder kam, Elder Abuse zu stoppen.

LEISTUNGSERBRINGER verpflichtet sich, folgende Richtlinien zum Schutz vor und zur Vermeidung von Elder Abuse einzuhalten:

1. Einen Rahmen und Möglichkeiten zu schaffen, in denen sich die ältere, verletzte Person frei, in Sicherheit und Würde mitteilen kann zur Leistungserbringung, zu individuellen Vorlieben und wenn sie möchte auch zu Unbehagen, Ängsten, Verletzungen und Missbrauch
2. Die ältere, verletzte Person immer mit Würde zu behandeln und ihr jederzeit Sicherheit und Schutz während der Leistungserbringung zu bieten und dabei ihre Fähigkeiten, Bedürfnisse und Wünsche zu berücksichtigen
3. Zu beobachten, ob sich die ältere, verletzte Person unwohl, ängstlich oder beschämt verhält, ob sprachliche, körperliche, seelische oder gefühlsmässige Anzeichen von Verletzungen, Gewalt oder Missbrauch erkennbar sind
4. Bei beobachteten leichten Anzeichen, die ältere, verletzte Person einfühlsam dazu zu Befragen und die Anzeichen näher zu klären, wenn sich die Person nicht selbst dazu äussert
5. Leicht verletzte Würde, Schutz und Sicherheit der älteren, verletzlichen Person bei der Leistungserbringung², wiederherzustellen, die sich als beeinträchtigtes Wohlbefinden und Sicherheitsgefühl äussern. Dies insbesondere, indem Mitarbeitende, die dafür verantwortlich sind oder von der älteren, verletzlichen Person verantwortlich gemacht werden, nicht mehr einzusetzen und im Rahmen einer Beschwerdelösung gefundene und von VISANA verlangte Massnahmen umzusetzen
6. Bei leichten Anzeichen von Elder Abuse durch Dritte, die im Rahmen der Leistungserbringung ersichtlich oder vermutet werden, kann LEISTUNGSERBRINGER über externe Hilfsangebote informieren, damit ihre Kundinnen und Kunden bei Bedarf professionelle Hilfe erhalten (z.B. bei Warnzeichen auf leichte Übergriffe durch Angehörige/Umfeld). Bei erkennbaren Konflikten im familiären und weiteren Umfeld, kann LEISTUNGSERBRINGER betroffene ältere, verletzte Personen auf Elder Mediation aufmerksam machen. Sie handeln dabei gemäss eigenen Vorgehensrichtlinien
7. Bei schweren Anzeichen von Verletzungen, Gewalt, Gefährdung, Ausbeutung oder Betrug gegenüber der älteren, verletzlichen Person unabhängig durch wen, die im Rahmen der Leistungserbringung ersichtlich werden, umgehend Sozial-Behörden und/oder Polizei/Justiz zu informieren – und VISANA, wenn ein VISANA-Klient oder eine VISANA-Klientin (reduzierter Tarif) betroffen ist.

1

Die Elder Abuse Checkliste mit Warnzeichen (red flags) findet sich auf der VISANA homepage und Plattform. Sie wird periodisch überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Sie kann helfen und sensibilisieren beim Erkennen von Elder Abuse. Die Checkliste ist kein Diagnoseinstrument.

Anhang 2

Vorgehen bei vermuteten Verstößen gegen SVA-Richtlinien³

- 1.1. VISANA und LEISTUNGSERBRINGER, welche sich zur Einhaltung der SVA-Guidelines verpflichtet hat, orientieren sich nicht nur am aktuellen Fall. Sie haben immer auch Schutz, Sicherheit und Würde aller Kundinnen und Kunden, welche die Buchungsanfrageplattform nutzen, mit im Blick.
- 1.2. Alle Benutzer der Buchungsanfrageplattform, welche über diese Betreuungsleistungen beziehen, oder ihre Angehörigen und Umfeld, melden SVA-Richtlinien-Verstöße durch LEISTUNGSERBRINGER an VISANA. Die Meldung kann an ein VISANA-Service Center (Kundendienst) oder an die jeweilige Agentur erfolgen. Eine Beschwerde kann jederzeit eingereicht werden.
- 1.3. VISANA nimmt die Reklamation entgegen und prüft, ob die Richtlinien zu Schutz, Sicherheit und Würde verletzt sind. VISANA informiert LEISTUNGSERBRINGER über das Vorbringen, dieser verpflichtet sich, innerhalb von 30 Tagen dazu inhaltlich Stellung zu nehmen.
- 1.4. VISANA beauftragt LEISTUNGSERBRINGER wo nötig mit der Anpassung der Dienstleistung. LEISTUNGSERBRINGER ist verantwortlich für deren Umsetzung, der Dienstleister erstattet VISANA darüber Bericht.
- 1.5. In Fällen, in welchen die Beschwerde nicht im Rahmen einer einfachen Massnahme zur Zufriedenheit der Kundin oder des Kunden erledigt werden kann, hat VISANA die Möglichkeit eine, externe, unabhängige Fachstelle mit Abklärungen zu beauftragen. Diese klärt die SVA-spezifische Situation und Hintergründe ab und informiert VISANA.
- 1.6. Wird die Fachstelle mit Abklärungen beauftragt, führt sie diese innerhalb von 60 Tagen zu einem Abschluss. Das Ergebnis der Abklärung und Massnahmen-Vorschläge werden durch die Fachstelle begründet und an VISANA weitergeleitet.
- 1.7. VISANA informiert die Kundin oder den Kunden über die geplante Massnahme bei LEISTUNGSERBRINGER oder den Auftrag an die Fachstelle zur Lösung der Beschwerde.
- 1.8. Über die Abklärungen aus Ziffer 1.5 hinaus stehen die Dienstleistungen der Fachstelle LEISTUNGSERBRINGER, der Kundin oder dem Kunden auf eigene Kosten offen. In diesen Fällen besteht das Auftragsverhältnis einzig zwischen der Fachstelle und den Parteien. VISANA übernimmt keine Kosten.
- 1.9. VISANA behält sich das Recht vor, gemeldete Vorkommnisse selbständig durch die damit beauftragte, externe und unabhängige Fachstelle abklären zu lassen, wenn ihr Verstöße gegen SVA-Richtlinien mitgeteilt oder stark vermutet werden.
- 1.10. Die Fachstelle verpflichtet sich zur Einhaltung der von VISANA vorgegebenen Datenschutzvereinbarung. LEISTUNGSERBRINGER und die Kundin oder der Kunde verpflichten sich, medizinisches Fachpersonal und andere betroffene Personen gegenüber der Fachstelle von der beruflichen Schweigepflicht zu entbinden, wo dies für die Abklärung vonnöten ist
- 1.11. Der Kostenrahmen für die Abklärung der Beschwerde im Bereich der SVA-Guidelines durch die externe Fachstelle beläuft sich auf höchstens CHF 300.- exkl. MwSt.

³ Entwickelt mit e&e – entwicklung & evaluation, angelehnt an Quellendokumente des Elder Mediation International Network, EMIN.

- 1.12. Erhärten oder bestätigen sich im Rahmen dieser Abklärungen Verstöße gegen die SVA-Richtlinien durch LEISTUNGSERBRINGER, so übernimmt dieser die entstandenen Kosten der Fachstelle. Für Kundinnen und Kunden welche eine VISANA-Betreuungs- und Vorsorge-Lösung abgeschlossen haben, ist die Überprüfung durch die Fachstelle kostenlos.