



Betriebskonzept der Care Solutions GmbH

1. Einleitung

Pflegende Angehörige stellen einen unverzichtbaren Pfeiler der schweizerischen Gesundheitsversorgung dar. Pflegende Angehörige verfügen über keine soziale Sicherheit und erleiden einen Erwerbsausfall, wenn sie zugunsten der Pflege eines Familienmitgliedes auf die Ausübung einer Erwerbstätigkeit vollumfänglich oder teilweise verzichten. Die Care Solutions GmbH möchte mit der Anstellung von pflegenden Angehörigen einen Beitrag dazu leisten, dass die finanziellen und versicherungstechnischen Nachteile der unentgeltlichen Angehörigenpflege gemildert werden.

In Ergänzung zur Anstellung von pflegenden Angehörigen bietet die Care Solutions GmbH ein solidarisches Netzwerk zur Stärkung der Angehörigenpflege zu Hause. Die Care Solutions GmbH:

- unterstützt Personen in der Laienpflege ihrer Angehörigen;
- ist ein kompetenter Ansprechpartner für Fragen, Unklarheiten und Unsicherheiten der pflegenden Angehörigen in der pflegerischen und medizinischen Versorgung ihrer Liebsten;
- ist bestrebt, Entlastungsangebote für pflegende Angehörige in Krisensituationen und Stellvertretungsregelungen anzubieten oder zu vermitteln, damit die pflegenden Angehörigen sich auch einmal eine Auszeit gönnen können;
- gibt das Wissen um die Pflege und Betreuung von Menschen zu Hause den pflegenden Angehörigen weiter;
- berät und vertritt pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen im Zusammenhang mit der Geltendmachung von Versicherungsleistungen und
- vernetzt die in die Angehörigenpflege involvierten Akteure innerhalb des Versorgungsprozesses.

Das Ziel besteht darin, dass durch die Anstellung und der umfassenden Unterstützung von pflegenden Angehörigen den Nutzen, die Qualität und die Effektivität der Angehörigenpflege zu steigern und dazu beizutragen, dass pflegebedürftige Menschen länger,



selbstständiger und selbstverantwortlicher in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung leben können.

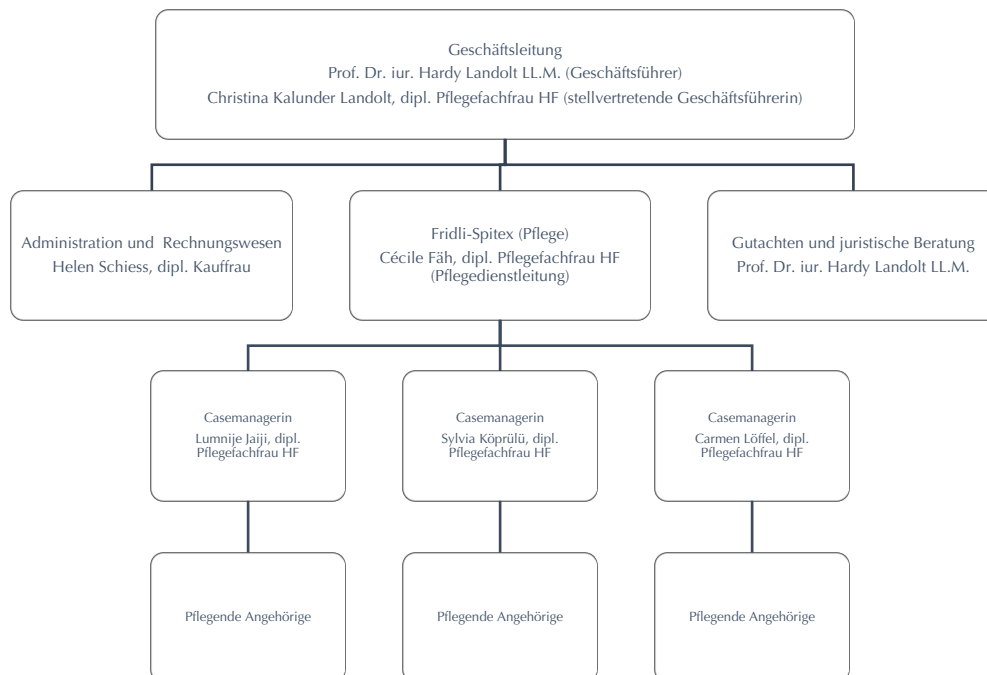
In diesem Betriebskonzept werden nachfolgend die betrieblichen Abläufe und deren Einbindung in das Geschäftsmodell der Care Solutions GmbH definiert. Bezüglich der pflegerischen Leistungen, Strukturen und Prozesse wird auf das Leistungskonzept verwiesen.

2. Trägerschaft und Organisation

Die Trägerschaft der Spitexorganisation «Fridli-Spitex» ist die Care Solutions GmbH mit Sitz an der Schweizerhofstrasse 14, 8750 Glarus. Der Zweck der Gesellschaft ist in den Statuten beschrieben.

2.1. Organigramm

Flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege sind wesentliche Merkmale der Organisation, wie das nachfolgende Organigramm zeigt:





2.2. Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung wird gemeinsam von einer gesamtverantwortlichen (administrativen) sowie einer pflegerischen Funktion wahrgenommen. Die Gesamtleitung obliegt Prof. Dr. iur. Hardy Landolt LL.M. Dieser verantwortet zudem den Geschäftsbereich «Gutachten und juristische Beratung». Die Stellvertretung der Geschäftsführung obliegt Christina Kalunder Landolt (dipl. Pflegefachperson HF), welche als freiberufliche tätige Pflegefachperson über langjährige Erfahrung im Spitexbereich verfügt.

2.3. Pflegedienstleitung

Die Pflegedienstleitung hat Cécile Fäh (dipl. Pflegefachperson HF) inne. Die Pflegedienstleitung verantwortet die Kerndienste des Geschäftsbereichs «Pflege». Lumnije Jaiji ist die Stellvertreterin der Pflegedienstleitung.

2.4. Stellenplan und Betreuungsschlüssel

Der Stellenplan sieht einen Betreuungsschlüssel von 1 dipl. Pflegefachperson zu max. 10 pflegenden Angehörigen vor. So kann eine dipl. Pflegefachperson im 100 %-Pensum mindestens einen halben Tag pro Monat für die Instruktion, Begleitung und Qualitätssicherung der pflegenden Angehörigen einsetzen.

Aktuell sind folgende Kapazitäten verfügbar:

- Hardy Landolt, 20 % Administration
- Helen Schiess, 70 % Administration und Rechnungswesen
- Cécile Fäh, 40 %, Pflege / Pflegedienstleitung und Casemanagerin
- Lumnije Jaiji, 50 % Pflege / Stellvertreterin Pflegedienstleitung und Casemanagerin
- Sylvia Köprülü, 40 % Pflege / Casemanagerin
- Carmen Löffel, 80 % Pflege / Casemanagerin

2.5. Beratender Arzt und pflegewissenschaftlicher Konsulent

Dr. med. Christoph Thalmann, Praktischer Arzt und Facharzt FMH für Chirurgie, Käserstrasse 3, 8865 Bilten, ist als beratender Arzt, Dr. Christian Heering, Bethesda Spital AG,



Gellertstrasse 144, 4052 Basel, als pflegewissenschaftlicher Konsulent für die Care Solutions GmbH tätig.

3. Infrastruktur

Zweckmässig und fachgerecht ausgestattete Büroräumlichkeiten an der Schweizerhofstrasse 16, 8750 Glarus, ermöglichen allen Arbeitnehmenden (ausgenommen pflegende Angehörige) einen freien Zugang. Ein Behandlungsraum für Klienten ist nicht vorgesehen, weil die pflegerischen Leistungen bei den Klienten zu Hause stattfinden. In den Büroräumlichkeiten werden keine Medikamente für der Klienten aufbewahrt oder bewirtschaftet.

4. Leistungsangebot

Das Leistungsangebot lässt sich in Kern- und Supportdienste unterteilen.

4.1. Kerndienste

Die «Fridli Spitex» führt drei Kerndienste. Die Kerndienste bilden eine Ergänzung zu den bestehenden Ressourcen der Klienten und deren individuellem Umfeld.

- *Pflege*: Die pflegerischen Leistungen beschränken sich auf die Grundpflege und werden durch die angestellten Angehörigen am Domizil der Klienten erbracht. Die angestellten Angehörigen, welche Pflegeleistungen erbringen, werden von einer Casemanagerin bzw. einem Casemanager, welche/r über ein Pflegefachdiplom verfügt, instruiert und beaufsichtigt. Die zuständige Casemanagerin bzw. der zuständige Casemanager erstellt die Bedarfsabklärung, holt ärztliche Anordnung ein, macht die Pflegeplanung und instruiert die angestellten Angehörigen, für welche sie/er verantwortlich ist. Die Pflegedienstleitung beaufsichtigt die Casemanager/innen und stellt eine einheitliche Qualität sicher.
- *Qualitätssicherung und Beratung der pflegenden Angehörigen*: Die betriebsinternen Qualitätsstandards werden laufend überprüft und angepasst, wobei das Hauptaugenmerk darauf liegt, die pflegenden Angehörigen bestmöglich zu beraten und zu begleiten, damit diese eine qualitativ hochstehende Pflege erbringen. Anhand eines regelmässigen Austausches mit den angestellten Angehörigen wird eine kontinuierliche Beratung und Betreuung sichergestellt. Die zuständige



Casemanagerin bzw. der zuständige Casemanager vermittelt gegebenenfalls weitgehende Dienstleistungen, welche im lokalen Versorgungsnetz verfügbar sind.

Zwecks Erreichung einer bestmöglichen Qualität werden von der Geschäftsleitung in Absprache mit der Pflegedienstleitung folgende Massnahmen ergriffen:

- Anschaffung und laufende Anpassung notwendiger Software sowie Ausbildung und Zertifizierung der Casemanager/innen in der Benutzung der Spitex-Software,
 - Erarbeitung und laufende Anpassung von besonderen Qualitätskonzepten (Leistungs-, Hygiene-, Datenschutz-, Dekubitusprophylaxekonzept etc.),
 - Teilnahme an externen und Durchführung von internen Fortbildungsveranstaltungen,
 - Zugang zum benötigten Fachwissen (Literatur, Zeitschriften, Datenbanken etc.).
- *Eskalationsprozess und Notfalldispositiv:* Die Case Managerinnen koordinieren gemeinsam mit dem lokalen Versorgungsnetzwerk, insbesondere den anderen Spitex-Organisationen und der kantonalen Koordinationsstelle, die bestmögliche Versorgung der Klienten und stellt auch eine hinreichende Versorgung in einem Notfall sicher.

4.2. Supportdienste

Die Care Solutions GmbH führt folgende Supportdienste:

- *Administration und Rechnungswesen:* Ausgebildete Fachkräfte kümmern sich um sämtliche administrative Angelegenheiten und sind für das Rechnungswesen zuständig. Die Lohnabrechnungen werden durch die Vedana Treuhand GmbH, Bankstrasse 20, 8750 Glarus, erstellt, wobei die lohnrelevanten Angaben mittels des Lohnbuchhaltungsprogramms EasySalary.ch (lizenziiert für die Care Solutions GmbH) erfasst werden. Klienten können sich während der üblichen Büroöffnungszeiten telefonisch oder persönlich mit der zuständigen Mitarbeiterin bzw. dem zuständigen Mitarbeiter in Verbindung setzen. Die/der Verantwortliche für das Geschäftsfeld «Administration und Rechnungswesen» ist sodann für sämtliche Dienstleistungen zuständig, welche keinen direkten Zusammenhang mit der Pflege aufweisen, insbesondere für Marketing, Networking und die Vermittlung von Anbietern pflegerelevanter Produkte.



- *Gutachten und juristische Beratung:* In enger Zusammenarbeit mit der Anwaltskanzlei des Gründers und Inhabers der Care Solutions GmbH werden pflegerelevante Gutachten erstellt und Klienten juristisch umfassend beraten. Auf Wunsch der Klienten werden pflegerelevante Versicherungsleistungen (Hilflosenentschädigung, Assistenzbeitrag, Betreuungsgutschriften etc.) beim zuständigen Sozialversicherungsträger geltend gemacht. Es besteht sodann ein Zusammenarbeitsvertrag mit der Vedana Treuhand GmbH, welche bei Bedarf für Klienten die periodischen Abrechnungen für angestellte Assistenzpersonen vornimmt und sich um die übrigen administrativen Belange (Lohndecklaration bei der Ausgleichskasse und anderen Versicherungen, Hilfe beim Ausfüllen der Steuererklärung etc.) kümmert.
- *Infrastruktur:* Die angestellten Casemanager/innen verfügen über ein eigenes Laptop und einen eigenen Arbeitsplatz. Die modernen Büroräumlichkeiten verfügen ferner über einen eigenen Besprechungsraum. Sodann stehen umfassende Verpflegungsmöglichkeiten (Küche, Kühlschrank, Kaffeemaschine etc.) zur Verfügung. Die IT-Geräte und Netzwerke sind modern und zweckmässig sowie passwortgeschützt. Es besteht ein Servicevertrag mit der Root Service AG (betreffend die Spitex-Software) und der Dataquest AG (betreffend NAS- und Netzwerkdienste).

5. Erreichbarkeit und Einsatzzeiten

Sowohl den Klienten als auch den angestellten Angehörigen sowie interessierten Personen steht auf der Webseite der Care Solutions GmbH ein Rückrufservice sowie ein Kontaktformular zur Verfügung. Die entsprechenden Mitteilungen werden an sämtliche Casemanager/innen, die Verantwortliche «Administration und Rechnungswesen» und die Geschäftsführung per Mail weitergeleitet.

Sodann haben die Klienten und die angestellten Angehörigen die Möglichkeit, die zuständigen Casemanager/innen per Telefon (Hauptnummer: +41 55 511 20 50 oder die jeweiligen Telefonnummer der zuständigen Casemanager/innen) oder per E-Mail zu erreichen. Die «Fridli-Spitex» verfügt sodann über eine Mobiltelefonnummer (+41 78 410 84 70). Allfällige Sprachnachrichten werden per Mail an sämtliche Casemanager/innen, die Verantwortliche «Administration und Rechnungswesen» und die Geschäftsführung weitergeleitet.



6. Taxordnung

Die von den angestellten Angehörigen oder gegebenenfalls (internen oder externen) diplomierten Pflegefachpersonen erbrachten Pflegeleistungen werden gemäss den geltenden gesetzlichen und massgeblichen tarifrechtlichen Bestimmungen mit den jeweiligen Versicherungsträgern abgerechnet. Soweit andere Dienstleistungen für Klienten oder ihre Angehörigen erbracht werden, welche nicht versichert sind, verzichtet die Care Solutions GmbH auf ein Honorar. Eine Vergütungspflicht besteht nur dann und in dem Umfang, wie allfällige Dienstleistungen gegenüber einem Versicherer (Zusatz-, Haftpflicht- oder Rechtsschutzversicherer) abgerechnet werden können.

Nach dem Abschluss des schriftlichen Pflegedienstleistungsauftrages setzt sich der/die zuständige Casemanager/in, nachdem der Pflegebedarf abgeklärt und die ärztliche Anordnung eingeholt worden ist, mit dem leistungspflichtigen Versicherungsträger schriftlich in Verbindung und ersucht diesen um eine Kostengutsprache für die vom Klienten benötigten Pflegeleistungen, welche von angestellten Arbeitnehmern der Care Solutions GmbH erbracht werden. Lehnt der Versicherungsträger eine Leistungspflicht vollständig oder teilweise ab, bemüht sich der/die zuständige Casemanager/in um eine gütliche Lösung. Kommt diese nicht zustande, werden in Absprache mit der versicherten Person gegebenenfalls rechtliche Schritte ergriffen.

Im Umfang der erteilten Kostengutsprache werden in der Folge die von den pflegenden Angehörigen erbrachten Pflegeleistungen von der zuständigen Casemanagerin bzw. vom zuständigen Casemanager erfasst und periodisch abgerechnet, wobei die jeweiligen gesetzlichen und tarifrechtlichen Vorgaben des jeweiligen leistungspflichtigen Versicherungsträgers beachtet werden. Soweit die Klienten einen Pflegekostenselbstbehalt zu tragen haben, übernimmt die Care Solutions GmbH den Selbstbehalt, um alle Klienten gleich zu behandeln.

7. Vereinbarungen mit Klienten und Anstellungsbedingungen

Die Care Solutions GmbH schliesst mit jedem Klienten einen schriftlichen Pflegedienstleistungsauftrag, in welchem die gegenseitigen Rechte und Pflichten, insbesondere die wesentlichen Bedingungen im Zusammenhang mit der Anstellung der pflegenden Angehörigen, festgehalten werden. Im Vorfeld des Vertragsabschlusses werden interessierte Klienten über die Auswirkungen einer allfälligen Anstellung von pflegenden Angehörigen, insbesondere mit Bezug auf andere Versicherungsleistungen (Intensivpflegezu-



schlag, Assistenzbeitrag etc.) aufgeklärt. Der Pflegedienstleistungsauftrag kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden.

Die Care Solutions GmbH schliesst sodann mit jedem Arbeitnehmer einen schriftlichen Arbeitsvertrag ab, in welchen die gegenseitigen Rechte und Pflichten festgehalten werden. Insbesondere wird schriftlich vereinbart, dass in Zweifelsfällen bzw. bei Unklarheiten die Regeln gelten sollen, welche für anerkannte Assistenzpersonen massgeblich sind. Es gelten im Übrigen die generellen Anstellungsbedingungen gemäss Obligationenrecht. Die Care Solutions GmbH schliesst für sämtliche Arbeitnehmer, insbesondere auch die angestellten Angehörigen, eine Kranken- und Unfalltaggeldversicherung ab und ist bestrebt, den Koordinationslohnabzug dem Umfang der Teilzeitanstellung anzupassen.

Es werden nur Angehörige und diplomierte Pflegefachpersonen bzw. Fachkräfte angestellt, die über einwandfreie Umgangsformen verfügen, eine hinreichende Praxiserfahrung, insbesondere Pflegeerfahrung, mitbringen und ihre Bereitschaft für eine partnerschaftliche, verantwortungsvolle und organisierte Arbeitsweise zum Ausdruck bringen.

8. Sicherheitskonzept

Die «Fridli-Spitex» verwendet die Spitex-Software «Perigon», mit welcher die Pflegeleistungen geplant, erfasst und abgerechnet werden. Der Zugang erfolgt via Laptop oder Tablet, wobei lediglich die Casemanager/innen einen unbeschränkten Zugang zur Spitex-Software «Perigon» haben. Jede Pflegefachperson verfügt dabei über einen eigenen mittels Passworts geschützten Zugang. Bei Bedarf können unterschiedliche Zugangsrechte auch für andere Arbeitnehmer, insbesondere die angestellten Angehörigen, zugewiesen werden. Die pflegenden Angehörigen rapportieren die von ihnen erbrachten Pflegeleistungen handschriftlich oder elektronisch in einem Pflegejournal, welches sie monatlich der zuständigen Casemanagerin bzw. dem zuständigen Casemanager übergeben.

Die administrativen Tätigkeiten werden mit Applikationen von Microsoft Office oder anderen lizenzierten Applikationen abgewickelt. Die Kommunikation erfolgt über Telefon/Mobile, wobei jede angestellte Pflegefachperson über eine eigene Telefonnummer verfügt und diese sowohl mit dem Laptop als auch dem Mobiltelefon jederzeit benutzen kann. Sämtliche Geschäftsdaten werden mindestens alle 24 Stunden auf einem Server mit Standort in der Schweiz redundant gesichert. Durch klare Weisungen und Vorgaben (z.B. Zugriffsgeräte, Passwortvorgaben, Sperrung von Websites etc.) sowie entsprechender Hard- und Software werden die Risiken eines unbefugten Zugriffes minimiert. Der



externe Zugang zu diesem Server ist nur mittels eines geschützten Kanals (VPN) möglich. Der externe Zugang wird nur den Casemanagern, nicht aber Dritten gewährt. Bei einem technischen Aus- oder Vorfall stehen die Spezialisten der Dataquest AG zur Verfügung. Wichtige Geschäftsdaten sind sodann auf Papier verfügbar, insbesondere wird für jeden Klienten und jeden angestellten Arbeitnehmer ein separates Dossier geführt, welche in abschliessbaren Schränken aufbewahrt werden.

9. Datenschutz und Schweigepflicht

Die verfügbaren und laufend ergänzten/aktualisierten Pflege-, Personal- und Klientenstammdaten und andere geschäftsrelevante Informationen werden datenschutzkonform verwaltet.

Es gelten folgende übergeordneten Grundsätze:

- Es werden ausschliesslich für Geschäftstätigkeit erforderliche Daten erfasst/archiviert.
- Nur berechnigte Personen verfügen über einen Zugang zu den jeweiligen Daten.
- Die Bearbeitung der Daten erfolgt nach Treu und Glauben.
- Elektronischen Datenzugriffe werden dokumentiert und quartalsweise überprüft.

Die Patientendaten sind besonders schützenswert und es gelten folgende Grundsätze:

- Die Patientendaten geben Auskunft über Aufklärung, Untersuchung, Diagnose, Behandlung, Pflege und allfällige Zwangsmassnahmen. Die erfassende Person ist ersichtlich.
- Die Daten sind schriftlich oder elektronisch verfügbar, sind datiert und jederzeit einsehbar. Zudem sind Änderungen rückverfolgbar.
- Die Daten sind mindestens 10 Jahre nach der letzten Behandlung auf einem Server mit Standort in der Schweiz gespeichert und bleiben 10 Jahre verfügbar (auch im Falle einer Betriebsaufgabe) und wird spätestens 20 Jahre nach der letzten Behandlung vernichtet.
- Die Daten sind durch die jeweiligen Patienten kostenlos einsehbar (gilt nicht für persönliche Notizen oder ähnliches).
- Die Daten werden auf Verlangen des Klienten unwiderruflich gelöscht.



Die Personal- und andere Geschäftsdaten sind ebenfalls schützenswert und es gelten folgende Grundsätze:

- Die Daten sind schriftlich oder elektronisch verfügbar, sind datiert und jederzeit einsehbar. Zudem sind Änderungen rückverfolgbar.
- Die Daten sind mindestens 10 Jahre auf einem Server mit Standort in der Schweiz gespeichert und bleiben 10 Jahre verfügbar (auch im Falle einer Betriebsaufgabe).
- Die eigenen Daten sind durch die jeweiligen Mitarbeitenden jederzeit einsehbar.
- Falsche Angaben werden korrigiert und nicht rechtmässig erhobene Informationen können auf Verlangen des Mitarbeitenden unwiderruflich gelöscht werden.

Die Care Solutions GmbH und ihre Arbeitnehmer, insbesondere auch die angestellten Angehörigen, verpflichten sich zu einem strikten Stillschweigen und zur Wahrung des Datenschutzes. Die Klienten erteilen der «Fridli-Spitex» hinsichtlich der von der Schweigepflicht betroffenen Daten eine schriftliche Entbindungs- und Einwilligungserklärung, welche jederzeit vom Klienten widerrufen werden kann. Die «Fridli-Spitex» verpflichtet sich, von der Schweigepflicht betroffene Daten nur zurückhaltend und zudem nur im gesetzlich erlaubten Rahmen Dritten weiterzugeben. Die Care Solutions GmbH verwendet für die passwortgeschützte Kommunikation den Mailedienst «Incamail» der Schweizerischen Post. Bei den Klienten zu Hause werden lediglich die Pflegeplanung und allfällige zusätzliche für die Ausführung der Pflegeleistungen – gegebenenfalls durch andere Spitex-Organisationen – notwendigen Informationen deponiert.

10. Informationskultur

Die Care Solutions GmbH verfügt über eine eigene Webseite (www.care-solutions.ch) und einen Instagram-Kanal ([care.solutions.gmbh](https://www.instagram.com/care.solutions.gmbh)), auf welchen sie eine breitere Öffentlichkeit über die Möglichkeit einer Anstellung von pflegenden Angehörigen informiert. Geschäftsleitung und angestellte Casemanager/innen sind bestrebt, im Rahmen von öffentlichen Veranstaltungen, Lehrveranstaltungen oder durch Veröffentlichung von Beiträgen in Zeitungen und Fachzeitschriften die interessierten Gruppen über die Anstellung von pflegenden Angehörigen bzw. die Erfahrungen im Zusammenhang mit pflegenden Angehörigen zu informieren.



11. Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer

Die Care Solutions GmbH ist sehr daran interessiert, dass sowohl die angestellten Angehörigen als auch die angestellten Casemanager/innen in einem Umfeld tätig sein können, welches ihre Gesundheit nicht gefährdet bzw. optimal schützt. Die Care Solutions GmbH verpflichtet sich, nicht nur die gesetzlichen Vorgaben für den Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer zu beachten, sondern den Arbeitnehmern eine bestmögliche Arbeitsumgebung zu gewähren und auf konkrete Gesundheitsgefahren hinzuweisen. Die angestellten Angehörigen werden insbesondere über allfällige Gesundheitsgefahren im Zusammenhang mit der Ausübung der Pflegeleistungen aufmerksam gemacht und instruiert, wie allfällige Gefahren erkannt und verhindert werden können. Es besteht die Möglichkeit für Home-Office. Bestehen Anzeichen für einen unzureichenden Schutz der Gesundheit von Klienten und Arbeitnehmern, ergreift die Care Solutions GmbH die notwendigen Schritte und informiert gegebenenfalls die zuständigen Behörden.

12. Beschwerdewesen

Für Beschwerden der Arbeitnehmer der Care Solutions GmbH ist die Geschäftsführung zuständig. Sie vermittelt zwischen den Betroffenen und trifft die notwendigen Massnahmen für die einvernehmliche Beilegung von betriebsinternen Streitigkeiten.

Betrifft der Konflikt das Verhältnis zwischen pflegenden Angehörigen und der fallführenden Casemanager/innen, ist im Rahmen einer gegenseitigen Aussprache im Beisein der Geschäftsführung eine einvernehmliche Lösung zu finden. Ist dies nicht möglich, wird eine andere Casemanagerin bzw. ein anderer Casemanager ernannt oder der Pflegedienstleistungsauftrag bzw. der Arbeitsvertrag mit dem pflegenden Angehörigen aufgehoben.

Der Pflegedienstleistungsauftrag und die Arbeitsverträge werden von der Care Solutions GmbH nicht zur Unzeit bzw. nur dann aufgehoben, sofern und soweit sich die Klientin/der Klient oder die angestellten Angehörigen weigern, pflegerrelevante Weisungen der zuständigen Casemanagerin bzw. des zuständigen Casemanagers auszuführen, oder eine bevorzugte Behandlung im Vergleich zu anderen Klienten und angestellten Angehörigen verlangen.

Die Klienten werden sodann über allfällige Ombuds- oder Beschwerdestellen, welche in ihrem Kanton bestehen, aufgeklärt. Die Care Solutions GmbH verfügt über eine Betriebs-



haftpflichtversicherung bei der AXA mit einer Deckungssumme von CHF 10 Mio. pro Fall. Die Geschäftsleitung meldet einen allfälligen Schadenfall umgehend bei der Betriebshaftpflichtversicherung an und informiert gegebenenfalls die zuständigen Behörden (Gesundheits- oder Strafbehörde).

* * *

Glarus, 2. November 2021

Die Geschäftsleitung:

.....
Prof. Dr. iur. Hardy Landolt LL.M.