



WICHTIGE INFORMATIONEN UND ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



S P I T E X
Hilfe und Pflege zu Hause



Spitex Verein Obersiggenthal
Gässliackerstrasse 16, 5415 Nussbaumen
Tel. 056 282 17 00
Fax 056 282 17 01
Mail: info@spitex-obersiggenthal.ch

Sehr geehrte Klientin
Sehr geehrter Klient

Herzlichen Dank, dass Sie unsere Dienstleistung in Anspruch nehmen.

Wir möchten Ihnen eine zielgerichtete, kosteneffiziente und professionelle Dienstleistung bieten. Um dies erreichen zu können, sind wir auf eine gute Zusammenarbeit angewiesen. Wir haben ab Seite 3 die wichtigsten Informationen und unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammengestellt. Bitte nehmen Sie sich die Zeit die folgenden Seiten aufmerksam durchzulesen. Danke.

Haben Sie Fragen dazu? Bitte kontaktieren Sie unter der Nummer 056 282 17 00 die Stützpunktleitung oder deren Stellvertretung.

Wir freuen uns immer über Ihre konstruktive Kritik. Sie ermöglicht es uns die Qualität der Dienstleistung und der internen Prozesse laufend zu überprüfen und zu verbessern. Bitte wenden Sie sich dafür vertrauensvoll an Ihre nachstehenden Bezugspersonen:

Bereich Pflegeleistungen

Frau Ursula Zobrist / Fachverantwortung Pflege
Telefon: 056 282 17 00 / Fax 056 282 17 01
Mail: pflege@spitex-obersiggenthal.ch

Bereich hauswirtschaftliche Leistungen

Frau Daisy Christen / Fachverantwortung Hauswirtschaft
Telefon: 056 282 17 00 / Fax 056 282 17 01
Mail: haushalt@spitex-obersiggenthal.ch

Bereich Buchhaltung / Administration

Frau Rita Haller/ Leitung Administration
Telefon: 056 282 17 00 / Fax 056 282 17 01
Mail: rita.haller@spitex-obersiggenthal.ch

Geschäftsleitung

Herr Paul Buser / Stützpunktleitung
Telefon: 056 282 17 00 / Fax 056 282 17 01
Mail: paul.buser@spitex-obersiggenthal.ch

Pflegeleistungen

Die Pflegeleistungen gliedern sich in drei gesetzliche Tarifstufen:

KLVA = Abklärung und Beratung

KLVB = Behandlungspflege

KLVC = Grundpflege

Alle Kosten für tarifliche Pflegeleistungen werden von der Grundversicherung Ihrer Krankenkasse (abzüglich Selbstbehalt und ggf. kantonaler Patientenbeteiligung) rückerstattet, wenn eine ärztliche Verordnung (Bedarfsmeldung) vorliegt.

Bedarfsmeldung und Bedarfsabklärung

Die Bedarfsmeldung (BM) bildet, als ärztliche Verordnung, die Grundlage für die Kostenrückerstattung durch Ihre Krankenkasse. Diese wird von uns ausgefüllt, Ihrem Arzt zur Unterzeichnung zugestellt und anschliessend direkt per Fax an Ihre Krankenkasse übermittelt. Der Kostenaufwand von 30 Minuten wird unter dem Tarif „Abklärung und Beratung“ verrechnet und durch die Krankenkasse rückerstattet.

Die Bedarfsabklärung (BA) ist ein gesetzlicher Leistungsauftrag an uns und wird mittels eines standardisierten Fragebogens zusammen mit Ihnen ausgefüllt. Dazu werden wir mit Ihnen einen separaten Termin vereinbaren. Der Zeitaufwand beträgt ca. 60 Minuten. Die Nachbearbeitung erfolgt bei uns im Stützpunkt. Die BA konkretisiert gegenüber Ihrer Krankenkasse detailliert den aktuellen Leistungsumfang in Bezug zu ihrer derzeitigen Gesundheits- und Lebenssituation. Der Gesamtkostenaufwand von total ca. 2 Stunden wird ebenfalls unter dem Tarif „Abklärung und Beratung“ verrechnet und durch die Krankenkasse rückerstattet.

Leistungserfassung

Unsere Mitarbeiter/innen erfassen die Einsatzzeit elektronisch auf die Minute genau. Die Mindesteinsatzdauer beträgt 10 Minuten pro Einsatz. Die weitere Einsatzzeit erfolgt mit einer 5-Minuten-Aufrundung. Der Einsatz beginnt beim Verlassen des Fahrzeuges und endet wieder beim Fahrzeug. Die Anfahrtszeit wird Ihnen nicht verrechnet. Bitte beachten Sie, dass unsere gesamte Präsenzzeit bei Ihnen kostenpflichtig ist und auch das Führen der Pflegedokumentation beinhaltet.

Hauswirtschaftliche Leistungen

Der Tarif für die hauswirtschaftliche Leistungserbringung wird vom Spitex Verein Obersiggenthal jährlich für ein weiteres Kalenderjahr festgelegt. Vereinsmitglieder erhalten (nach einer Karenzzeit von 3 Monaten) eine Tarifvergünstigung (Änderungen vorbehalten). Die Kosten werden gemäss den Versicherungsbedingungen Ihrer individuellen Zusatzversicherung rückerstattet.

Bedarfsmeldung und Bedarfsabklärung

Die Bedarfsmeldung (BM), als ärztliche Verordnung, wird **nur benötigt, wenn Sie eine Zusatzversicherung besitzen** und bildet die Grundlage für die Rückerstattung. Diese wird von uns ausgefüllt, Ihrem Arzt zur Unterzeichnung zugestellt und anschliessend direkt per Fax an Ihre Krankenkasse übermittelt. Es wird ein pauschaler Kostenaufwand von derzeit (2012) CHF 16.00 in Rechnung gestellt und ist nicht durch die Zusatzversicherung gedeckt. **Es obliegt der Verantwortung des Leistungsempfängers uns mitzuteilen, ob eine Zusatzversicherung besteht und somit eine Bedarfsmeldung benötigt wird.**

Der Leistungsumfang wird (in der Regel beim ersten Einsatz) mittels eines standardisierten Fragebogens (Bedarfsabklärung) zusammen mit Ihnen ermittelt. Dieser Zeitaufwand wird unter dem Tarif „Abklärung Hauswirtschaft/Betreuung“ verrechnet und wird von der Zusatzversicherung nicht rückerstattet

Leistungserfassung

Unsere Mitarbeiter/innen erfassen die Einsatzzeit elektronisch auf die Minute genau. Die Einsatzzeit erfolgt mit einer 15-Minuten-Aufrundung. Der Einsatz beginnt beim Verlassen des Fahrzeuges und endet wieder beim Fahrzeug. Die Anfahrtszeit wird Ihnen nicht verrechnet. Bitte beachten Sie, dass unsere gesamte Präsenzzeit bei Ihnen kostenpflichtig ist und auch das Führen der Pflegedokumentation beinhaltet.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Spitex Verein Obersiggenthal

Wir bieten

- eine professionelle und freundliche Beratung.
- bestmögliche Betreuung und Pflege.
- uneingeschränkte Einsicht in Ihre Unterlagen.
- das Recht Einsätze, unter Berücksichtigung der Absageregelung auf dem Tarifblatt, zu stoppen.

Wir erwarten

- Ihre aktive Beteiligung an den Massnahmen der Bedarfsabklärung.
- die Einhaltung von Absprachen, Abmachungen und Vereinbarungen sowie die Weiterleitung wichtiger Informationen an uns.
- Kompromissbereitschaft und Verständnis für unsere Einsatzplanung nach Prioritäten.

Um eine umfassende Pflege gewährleisten zu können, sind wir darauf angewiesen, bei Bedarf mit folgenden Personen und Institutionen Rücksprache zu halten: Bezugspersonen, Ärzteschaft, Spitäler, Apotheken, Gesundheits- und Sozialbehörden.

Dienstleistungsgrenzen

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrecht erhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand unserer Klienten, angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spixtätigkeit erlaubt. Wir teilen Ihnen zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Leistungserbringung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr

machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt.

Die Spitex kann von Ihren Einsätzen zurücktreten, wenn

- das Personal beschimpft, bedroht, belästigt, oder anderweitig gefährdet wird.
- die Leistungen unter unzumutbaren Bedingungen erbracht werden müssen.
- die Bedingungen für eine qualitative Leistungserbringung zu Hause nicht (mehr) gegeben sind.
- Die Leistungserbringung aus gesundheitlichen Gründen oder aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr zugemutet werden kann.

Die Spitex bespricht in solchen Fällen mit allen Beteiligten das weitere Vorgehen.

Hygiene und notwendige Mittel

Um die Hygienerichtlinien einzuhalten, müssen wir unsere Dienstleistungen in einem vertretbaren, hygienischen Umfeld ausführen können.

Die Gesundheit der Mitarbeitenden wie auch diejenige unserer Klientinnen und Klienten darf nicht gefährdet werden.

Von Fall zu Fall können folgende Hilfsmittel und/oder Massnahmen notwendig sein:

- Haus- und Wohnungsschlüssel für die Mitarbeitenden.
- Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Duschbrett usw.

- Taugliche Infrastruktur wie Staubsauger, Reinigungsmittel und Zubehör, Handschuhe usw.

Schweigepflicht und Datenschutz

Der Spitex Verein Obersiggenthal verpflichtet alle Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen.

Soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrages erforderlich ist, dürfen fallweise personenbezogene Daten an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Schlichtungs- und Kontrollstellen sowie Amtsstellen. Die Klienten erklären sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

Zeitliche Grenzen der Einsätze

Alle unsere Dienstleistungen werden zu den normalen Arbeitszeiten von Montag – Freitag zwischen 07:00 – 22:00 Uhr erbracht (Hauswirtschaft nur bis 17:00 Uhr). An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen und nur wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

In besonderen Fällen (z.B. Sterbesituation) kann für bestehende Klienten ein kostenpflichtiger Pikettdienst eingerichtet werden (22:00 – 07:00 Uhr).

Alle unsere Einsätze werden nach medizinischen und ökonomischen Prioritätskriterien geplant (Bedarf vor Bedürfnis). So kann beispielsweise eine Körperpflege auch erst am Nachmittag erfolgen, wenn die Ein-

sätze am Vormittag durch höhere Prioritäten ausgelastet sind.

Ist eine zeitlich umfassende Betreuung notwendig, kann ein Verbleib zu Hause nur sichergestellt werden, wenn Angehörige, Freunde und/oder Nachbarn wesentliche Betreuungsaufgaben mitübernehmen können. Fallweise kann es notwendig sein andere, private Leistungserbringer dazu beizuziehen.

Unsere Mitarbeitenden arbeiten mehrheitlich in Teilzeitanstellung. Die Zuteilung der Mitarbeitenden erfolgt auf Grund der fachlichen Qualifikation und der Verfügbarkeit (Krankheit, Ferien, usw.). Das heisst es kommen verschiedene Mitarbeitende zu Ihnen nach Hause. Ihre konstante Bezugsperson ist die jeweilige fachverantwortliche Leitungsperson (siehe Seite 2).

Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Auf Grund von nicht vorhersehbaren Ereignissen (Notfallsituation, Verkehr usw.) ist eine Zeittoleranz von +/- 20 Minuten zumutbar. Falls wir diese Toleranz nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

Absagen von Einsätzen

Müssen Sie geplante Einsätze innerhalb von weniger als 24 Stunden absagen, ist dies kostenpflichtig. **Bitte melden Sie uns Ihre Abwesenheiten unbedingt frühzeitig!** Eine Ausnahme bilden Notfallsituationen.

Begleichung der Rechnungen

Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel bis am 15. des Folgemonats. Sie erhalten jeweils eine Originalrechnung und eine Kopie. Die Originalrechnung müssen Sie für die Rückerstattung an Ihre Krankenkasse einreichen.

Wir bitten Sie, die Rechnung innerhalb von 30 Tagen vollumfänglich zu begleichen. Bitte verwenden Sie ausschliesslich den der Rechnung beiliegenden Einzahlungsschein.

Bei Fragen bezüglich der Rechnungsstellung wenden Sie sich bitte unverzüglich bei der Geschäftsleitung oder deren Stellvertretung.

Bei Zahlungsausständen leiten wir das übliche Verfahren ein. Es erfolgt **eine** Mahnung. Bleiben die Ausstände nach der Mahnfrist offen, werden Sie von der Geschäftsleitung über die Einstellung der Leistung informiert und das ordentliche Betreibungsverfahren wird eingeleitet.

Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden des Spitex Verein Obersiggenthal Unstimmigkeiten auf, informieren Sie bitte die fachverantwortliche Leitungsperson oder die Geschäftsleitung (siehe Seite 2).

Schäden durch Mitarbeitende

Verursachen Mitarbeitende bei Ihnen zu Hause einen Schaden, muss innerhalb einer Frist von 4 Tagen eine Schadenanzeige an die Geschäftsleitung erfolgen.

Gültigkeit der AGB

Die allg. Geschäftsbedingungen treten mit dem 1. Spitexeinsatz unmittelbar in Kraft.

Übergangsregelung für bestehende Klientinnen und Klienten:

Die allg. Geschäftsbedingungen werden für bestehende Klientinnen und Klienten erstmals der Rechnung September 2012 beigelegt und treten per 1.11.2012 in Kraft.