

Sie werden bald von unseren Mitarbeitenden bei der Pflege und/oder im Haushalt unterstützt. Nachfolgend sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt.

## **Bedarfsabklärung**

Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass die Spitex-Organisation den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin<sup>1</sup> sorgfältig abklärt. Dies ist Voraussetzung dafür, dass die Krankenversicherung den Pflichtteil der Pflegekosten übernimmt. Die Abklärung und Planung der Einsätze erfolgt mit dem Abklärungsinstrument Interrai. Die Krankenkasse übernimmt die Kosten für die Abklärung gemäss Krankenversicherungsgesetz. Es braucht dafür eine ärztlich visierte Bedarfsmeldung, die ebenfalls durch die Spitex ausgefüllt wird. Bei einer Veränderung des Hilfe- und Pflegebedarfs, jedoch spätestens erstmals nach 3 Monaten, dann nach 9 Monaten wird eine neue Bedarfsabklärung notwendig. Gemäss dem Administrativvertrag haben wir gegenüber den Krankenkassen eine Auskunftspflicht.

## **Einsatzplanung**

Die aus der Abklärung resultierenden Einsätze werden wirtschaftlich geplant und nur in Anwesenheit der Klientin ausgeführt. Abwesenheiten (Ferien, Spitalaufenthalt usw.) sind mindestens 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz zu melden. Bitte legen Sie Ihre privaten Termine (Arzt, Coiffeur, Physiotherapie, Fusspflege etc.) ausserhalb der Spitex-Einsatzzeiten, vorzugsweise am Nachmittag. Wir bitten, Ferienabwesenheiten mindesten eine Woche im Voraus bekanntzugeben. Aus organisatorischen Gründen sind verschiedene Mitarbeitende im Einsatz.

## **Spitex-Termine / Zeitvereinbarung**

Im Erstgespräch werden die Einsatzzeiten besprochen. Die Einlaufzeit beträgt plus/minus eine Stunde im Rahmen der planerischen Möglichkeiten.

Arbeiten, die nicht an eine bestimmte Zeit gebunden sind, werden am Nachmittag ausgeführt (z. B. Medikamente richten, Verbandwechsel, Duschen etc.).

## **Termin-Absage durch Klienten**

Termin-Absagen haben mindesten 24 Stunden im Voraus zu erfolgen, andernfalls wird eine Ausfallpauschale verrechnet. Aus organisatorischen Gründen können wir keine Ersatztermine gewährleisten.

---

<sup>1</sup> Die weibliche Form gilt auch für unsere Klienten. Der Einfachheit halber verzichten wir auf die Nennung beider Geschlechter.

# Allgemeine Bedingungen

(06/22)



## Bezugsperson

Jeder Klientin wird eine Fallverantwortung und eine Bezugsperson zugeteilt, welche Ansprechperson ist für ihre Anliegen.

## Lehrbetrieb

Als Lehrbetrieb setzen wir die Lernenden Kompetenzgerecht ein. Die Einsätze erfolgen alleine oder in Begleitung einer Fachperson.

## Pflegedokumentation

Für alle Klientinnen besteht eine elektronische Pflegedokumentation. Wir sind verpflichtet, einen Verlaufsbericht zu führen, damit die Krankenkasse den Pflegeverlauf nachvollziehen kann. Nach Vereinbarung eines Termins hat die Klientin die Möglichkeit, die elektronisch erstellten Unterlagen bei uns zu sichten. Nach Beendigung des Spitex-Einsatzes wird die Pflegedokumentation archiviert.

## Hilfsmittel

Je nach Einsatz sind Hilfsmittel Voraussetzung (z.B. Pflegebett, WC-Aufsatz, Duschbrett, Patientenlift). Die Bezugsperson hilft bei der Organisation der Hilfsmittel gerne.

## Pflegematerial

Ärztlich verordnetes Material wird beim Spitex-Lieferdienst bestellt oder in der Apotheke besorgt. Besorgungen durch die Spitex werden als Botengang verrechnet.

## Medikamente

Bei verordneter Überwachung und oder Einnahmekontrolle werden die Medikamente durch die Spitex organisiert, gerichtet und abgegeben.

Ansonsten ist die Klientin selbst für ihre Medikamente verantwortlich oder bezieht sie über einen Lieferservice.

Besorgungen von Medikamenten durch die Spitex werden als Botengang verrechnet.

## Reinigungsmaterial

Für Haushaltarbeiten stellt die Klientin intakte Geräte und Materialien zur Verfügung (z.B. Staubsauger, Bügeleisen, Wischer, saubere Putzlappen, Reinigungsmittel).

# Allgemeine Bedingungen

(06/22)



## Hygienerichtlinien

Die Mitarbeitenden halten sich an die vorgeschriebenen Hygienerichtlinien. Dazu gehört das Tragen von Berufskleidern, die Verwendung von Handschuhen und Händedesinfektionsmittel.

## Hygienische Exposition

Ein Mindestmass an Hygiene im Haushalt ist für den Einsatz unserer Mitarbeitenden und den Schutz unserer Klienten unabdingbar. Sollte diese nicht gewährleistet sein, behalten wir uns vor, vor Einsatzbeginn die Grundreinigung mittels eines spezialisierten Unternehmens zu verlangen.

## Nichtraucherschutz

Um den Nichtraucherschutz zu gewährleisten, setzen wir voraus, dass in einem Raucher-Haushalt vor dem Einsatz gelüftet und während dem Einsatz nicht geraucht wird.

## Haustiere

Es gibt Mitarbeitende, die Angst vor Hunden haben. Hunde und/oder andere Haustiere sind vor dem Einsatz wegzusperren.

## Schweigepflicht

Unsere Mitarbeitenden sind der Schweigepflicht unterstellt.

## Trinkgelder/Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden dürfen im Zusammenhang mit ihrer Stellung keine Geschenke oder sonstige Vergünstigungen entgegennehmen. Geringfügige Leistungen im Sinne von Höflichkeitsgeschenken fallen nicht unter das Annahmeverbot. Alle Geldgeschenke gehen in die Personalkasse. Über die Verwendung entscheidet das Personal des jeweiligen Teams.

## Abrechnungseinheiten

Kassenpflichtige und Nicht-kassenpflichtige Leistungen: 5-Minuten Einheiten, die kleinste Einheit ist 10 Min.

## Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Die kassenpflichtigen Leistungen und das kassenpflichtige Material werden direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Die Klientin erhält eine Rechnung für nicht-kassenpflichtige Leistungen und Zuschläge. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage. Die Zusatzversicherung übernimmt hauswirtschaftliche Leistungen (nicht-kassenpflichtig) zum Teil. Gegen Einreichung der Rechnungskopie erfolgt eine Rückerstattung durch die Krankenkasse an die Klientin. **Ein allfälliger Wechsel der Krankenkasse ist uns umgehend zu melden.**

## Zufriedenheit

Wir setzen alles daran, unsere Klientinnen fachgerecht und kompetent zu pflegen und zu betreuen. Sollten Sie trotzdem einmal nicht zufrieden sein, besprechen Sie bitte die Situation mit der betreffenden Mitarbeitenden. Falls dies zu keiner Lösung führt, wenden Sie sich bitte an die Teamleitung. Kann die Sachlage mit der Teamleitung nicht geklärt werden, melden Sie sich bei unserer Geschäftsführerin Tel. 061 783 91 55. Schätzen Sie die Arbeit unserer Mitarbeitenden und freuen sich, mit deren Hilfe den Alltag besser bewältigen zu können? Wir freuen uns, wenn Sie uns auch dies mitteilen.

## Erreichbarkeit

Von Montag bis Freitag von 08.00 bis 11.30 Uhr ist das Telefon der Geschäftsstelle in Breitenbach besetzt. Anmeldungen, Abmeldungen oder sonstige Angelegenheiten nimmt die Teamleitung unter der direkten Telefonnummer entgegen. Es kann vorkommen, dass der Telefonbeantworter eingeschaltet ist. Sprechen Sie Ihre Nachricht unter Angabe Ihres Namens und der Telefonnummer auf das Band. Der Telefonbeantworter wird von den Teams täglich abgehört, ein letztes Mal um 17.00 Uhr.

## Spitex-24h-Notruf

Die Spitex bietet für Abonnenten einen Spitex-24h-Notruf für pflegerische Notfälle an. Die Bezugsperson gibt gerne darüber Auskunft.

## Notfälle

Personen, welche kein Spitex-24h-Notruf Abonnement haben und sich in einer Not-situation befinden wenden sich an ihre Angehörigen, den Hausarzt oder wählen den **Sanitätsnotruf Nr. 144.**