

Wegleitung von A – Z für neue Spitex-Kundinnen/Spitex-Kunden

Spitex Region Frauenfeld, Breitenstrasse 16b, 8500 Frauenfeld
Tel. 052 725 00 70 • info@spitex-frauenfeld.ch • www.spitex-frauenfeld.ch

Liebe Kundinnen und Kunden

Willkommen bei der Spitex.

Es freut uns, dass die Spitex Region Frauenfeld für Sie Pflege- oder Hilfeleistungen erbringen darf; vielen Dank für Ihren Auftrag. Zur Vereinfachung unserer Zusammenarbeit haben wir häufig gestellte Fragen und wichtige Informationen nachfolgend alphabetisch festgehalten.

Wir sind stolz darauf, dass in unserem Betrieb Frauen und Männer, Junge und Ältere ebenso wie Personen unterschiedlicher Nationalitäten kollegial und kompetent zusammenarbeiten. Nur so ist es uns möglich, die Pflege und Betreuung der uns anvertrauten Personen an sieben Tagen die Woche fachgerecht zu gewährleisten.

Ebenso stolz sind wir darauf, ein grosser Ausbildungsbetrieb mit vielen Ausbildungs- und Praktikumsplätzen zu sein. Nur dank permanentem, hohem Ausbildungsengagement aller Betriebe im Gesundheitswesen wird es uns gelingen, die Versorgung mit Pflegeleistungen auch in Zukunft sicherzustellen.

Wir danken Ihnen herzlich, dass Sie uns in diesen Bestrebungen unterstützen.

Für die Spitex-Mitarbeitenden ist es täglich eine Herausforderung und Kunst zugleich, den Auftrag fachkompetent und verantwortungsbewusst, aber auch Ihren Bedürfnissen entsprechend auszuführen. Das erfordert beidseits etwas Toleranz und Verständnis.

Ihre Fragen beantworten wir gerne. Anregungen und Kritik nutzen wir zur Verbesserung.

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Spitex Region Frauenfeld
Geschäftsführung

Frauenfeld, 1. Oktober 2021

A	
Abmeldung	Falls Sie die Spitex-Mitarbeiterin oder den Spitex-Mitarbeiter nicht empfangen können, bitten wir Sie um Abmeldung. - für Einsätze von Montag bis Freitag 24 Std. im Voraus - für Einsätze an Wochenenden oder Feiertagen 48 Std. im Voraus Ansonsten wird der geplante Einsatz (nicht kassenpflichtig) verrechnet.
Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB	Hier finden Sie die rechtlichen Grundlagen für den Auftrag an die Spitex. Die AGB werden Ihnen zu Beginn des Auftrags abgegeben. Sie finden sie auch auf der Webseite.
Akut- und Übergangspflege	Wird vom Spitalarzt verordnet und ist auf max. zwei Wochen festgesetzt. Die Kosten für die Pflegeleistungen werden in dieser Zeit vollumfänglich von Kanton (55%) und Krankenversicherer (45%) übernommen.
Ärztliche Verordnung	Die Spitex holt mittels Meldeformular die ärztliche Verordnung ein.
Angehörige	Bei Bedarf unterstützen und beraten wir die Angehörigen. <u>Eine</u> Ansprechperson, stellvertretend für die ganze Familie, ist wünschenswert.
Arbeitsmaterialien	Für eine korrekte Arbeitsweise benötigen wir entsprechendes Material und intakte Geräte. Wir bitten Sie, das Gewünschte anzuschaffen oder bereitzustellen.
Autonomie	Sie als Kundin/Kunde stehen im Zentrum unserer Bemühungen. In Übereinstimmung vertreten wir Ihre Interessen bei Bedarf gegenüber Dritten (z.B. Hausarzt, Fachstellen, Angehörige).
B	
Bedarfsabklärung (siehe auch RAI)	Diese erfolgt am Anfang des Einsatzes. Dabei wird geklärt, welche Dienstleistungen nötig sind. Auch werden der ungefähre Zeitpunkt und die Dauer des Einsatzes festgelegt. Die Bedarfsabklärung ist obligatorisch. Für pflegerische Leistungen ist sie kassenpflichtig. Eine hauswirtschaftliche Abklärung (Nicht-KLV-Leistung) verrechnen wir direkt dem Kunden/der Kundin.
Beschwerde	Wir sind bestrebt, uns laufend zu verbessern. Unser Ziel sind zufriedene Kunden und Kundinnen sowie eine hohe Qualität unserer Dienstleistungen. Gerne erhalten wir dazu Ihr Feedback. Sind Sie zufrieden mit unseren Leistungen? Ist etwas gar nicht rund gelaufen oder etwas besonders gut gelungen? Über Ihre Rückmeldung freuen wir uns. Sie können diese richten: - persönlich an unsere Mitarbeitenden - telefonisch an die zuständige Teamleitung Ihrer Region - per E-Mail an beschwerde@spitex-frauenfeld.ch - per Brief an Spitex Region Frauenfeld, Breitenstr. 16b, Frauenfeld Sie haben auch die Möglichkeit, sich an folgende Stellen zu wenden: Amt für Gesundheit des Kantons Thurgau www.gesundheit.tg.ch , Tel. 058 345 68 40/60, E-Mail gesundheit@tg.ch Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA www.uba.ch , Tel. 058 450 60 60, info@uba.ch

Bezugsperson	Jeder Kunde/jede Kundin hat eine Bezugsperson.
D	
Datenschutz	Wir richten uns nach dem Leitfaden Datenschutz Spitex, den der Datenschutzbeauftragte des Kantons Thurgau in Zusammenarbeit mit dem Spitex Verband Thurgau erarbeitet hat. Es ist nicht gestattet, Bild, Film oder Tonaufnahmen unserer Mitarbeitenden zu machen.
Dienstleistungen für Jugendliche und für erwachsene Kinder	Es werden keine Hauswirtschaftsleistungen für erwachsene Kinder übernommen. Wo nötig, werden die Familienmitglieder angeleitet (z.B. Wäsche waschen). Bei Jugendlichen ab der 1. Oberstufe setzen wir voraus, dass sie ihr Zimmer selber in Ordnung bringen.
E	
Einsatzzeiten	Pflegeeinsätze werden täglich zwischen 7 und 22 Uhr erbracht, Hauswirtschafts-/Sozialbetreuungseinsätze an Werktagen zwischen 7 und 19 Uhr. Nicht alle Einsätze können morgens oder in Randzeiten stattfinden. Die genauen Einsatzzeiten richten sich nach Verfügbarkeit freier Personalkapazitäten sowie nach medizinischer Notwendigkeit. Wir vereinbaren mit Ihnen ein Zeitfenster von in der Regel 2 Stunden. Der Einsatz beginnt innerhalb dieses Zeitfensters. Bei grösseren Verschiebungen werden Sie telefonisch informiert. Die Spitex bietet ihre Dienste während 365 Tagen an. Abends, nachts, am Wochenende sowie an Feiertagen werden nur dringende Betreuungseinsätze angeboten.
Erreichbarkeit Kunde	Sind Sie zum vereinbarten Termin nicht in der Wohnung erreichbar, wird die Spitex nach einem internen Massnahmenplan versuchen, Sie zu erreichen.
H	
Hilfsmittel	Bei Bedarf an Hilfsmitteln wie Rollator, WC-Aufsatz usw. berät Sie die Bezugsperson gerne.
K	
Krankenkasse	Sie übernimmt die Kosten für Pflegeleistungen. Hauswirtschaftliche Leistungen werden von einigen Zusatzversicherungen übernommen. Als Kunde/Kundin bezahlen Sie die nicht-kassenpflichtigen Leistungen, die Patientenbeteiligung sowie den Selbstbehalt der Krankenkasse.
M	
Material	Der/die Spitex-Mitarbeitende vermittelt und organisiert das benötigte Material. Bitte besprechen Sie sich bei Fragen mit ihm/ihr. Die Abrechnung erfolgt gemäss Gesetz, das bedeutet: Pflegematerial, welches auf der sogenannten "MiGeL" (Mittel- und Gegegenstände-liste) ist, wird in der Regel bis zu einem Höchstvergütungsbeitrag durch die Krankenkassen übernommen. Darüber hinaus gehende Kosten und Kosten für Produkte, die nicht auf der MiGeL sind, werden den Kunden/Kundinnen in Rechnung gestellt. Einige Materialien (z.B. Schutzmaterial für die Spitexangestellten) werden durch die Wohnortgemeinden (Restfinanzierer) getragen.

N	
Notrufsysteme	Die Spitex darf bei Notrufsystemen nicht als Kontakt angegeben werden.
P	
Patientenverfügung	Mit einem Vorsorgeauftrag oder einer Patientenverfügung stärken Sie Ihr Selbstbestimmungsrecht. Bitte informieren Sie uns, falls Sie über diese Dokumente verfügen. Nur so ist es uns möglich, in entsprechenden Situationen Ihrem Wunsch entsprechend zu handeln.
Personentransporte	Die Spitex übernimmt keine Personentransporte.
Pikettdienst	Dieser steht Ihnen als Spitex-Kunde/Spitex-Kundin während 24 Std. zur Verfügung.
Q	
Qualität / Dokumentation	Die Spitex ist verpflichtet, ihre Leistungen zu dokumentieren. Die Pflegedokumentation ist ein wichtiger Teil der Pflege. Darüber informieren sich unsere Mitarbeitenden, welche Leistungen bei den Kunden zu erbringen sind, wie der gesundheitliche Verlauf ist, ob es in den letzten Tagen besondere Vorkommnisse gab, ob Leistungen weggelassen oder eingeschoben wurden, ob etwas ausgerichtet werden soll etc. Damit der/die Mitarbeitende möglichst umfassend und aktuell über die Situation des Kunden/der Kundin informiert ist, sind die Mitarbeitenden angewiesen, sich <u>direkt vor</u> oder <u>zu Beginn von</u> jedem Besuch in die Dokumentation einzulesen. Dies dient vor allem der Sicherheit und der Qualität.
R	
interRAI HC interRAI CMH	Die Spitex ist verpflichtet, bevor Einsätze stattfinden, den Hilfe- und Pflegebedarf des Kunden/der Kundin abzuklären. Dies erfolgt mit dem Programm „interRAI HomeCare“ (interRAI HC). Für die Abklärung bei psychiatrischen Erkrankungen kommt das Programm „interRAI Community Mental Health“ (interRAI CMH) zur Anwendung. Bei länger dauernden Aufträgen finden regelmässige Wiederholungen dieser Abklärung statt.
Rauchen	Zum Schutz vor Passivrauchen darf in Anwesenheit von Spitex-Mitarbeitenden nicht geraucht werden. Die Spitex kann zum Schutz der Mitarbeitenden weitere Massnahmen treffen (z.B. Regelungen zum Lüften, Schutzkleidung).
Reinigungsmittel	Um sämtliche Arbeiten in Pflege und Haushalt fachgerecht und hygienisch einwandfrei auszuführen, sind wir auf die dazu notwendigen Reinigungsmittel angewiesen. Wir bitten Sie, das Gewünschte anzuschaffen oder bereitzustellen.
Rechnung	Die Rechnung wird ca. Mitte des nachfolgenden Monats verschickt. Die Pflegeleistungen rechnen wir direkt mit Ihrer Krankenkasse ab. Sie erhalten von uns eine Rechnung für die nicht-kassenpflichtigen Leistungen wie Patientenbeteiligung oder hauswirtschaftliche Leistungen. Auf der Rechnung ist für Sie ersichtlich, welche Leistungen Ihre Kasse zu bezahlen hat. Diese wiederum stellt Ihnen Rechnung für Selbstbehalt und Franchise. Bei Beanstandungen und Unklarheiten melden Sie sich bitte innert 8 Tagen.

	Bei Zahlungsschwierigkeiten helfen wir gerne, eine Lösung zu finden. Nehmen Sie bitte frühzeitig mit uns Kontakt auf. Bei Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung sistieren wir die Leistungen oder lösen den Vertrag auf.
S	
Schlüssel	Falls Sie die Haus- bzw. Wohnungstüre nicht selbständig öffnen können, bitten wir Sie, einen Schlüssel-Tresor anzuschaffen. Der Tresor ermöglicht es unseren Mitarbeitenden, Sie auch bei einem ausserplanmässigen Einsatz rasch zu erreichen. In Ausnahmefällen kann der Spitem ein Schlüssel zur Aufbewahrung im Stützpunkt übergeben werden. Dafür kann eine Gebühr erhoben werden.
V	
Verrechnung	Administrative Leistungen wie z.B. die Überarbeitung der Pflegeplanung oder Kontakte mit dem Hausarzt werden in der Regel nicht beim Kunden, sondern im Büro ausgeführt. Auch diese Zeit wird verrechnet.
Vorsorgeauftrag	Mit einem Vorsorgeauftrag oder einer Patientenverfügung stärken Sie Ihr Selbstbestimmungsrecht. Bitte informieren Sie uns, falls Sie über diese Dokumente verfügen. Nur so ist es uns möglich, in entsprechenden Situationen Ihrem Wunsch entsprechend zu handeln.