



Überall für alle

SPITEX

Region Frauenfeld

Wegleitung von A – Z für neue Spitexkundinnen und Spitexkunden

Willkommen bei der Spitex. Zur Vereinfachung unserer Zusammenarbeit haben wir nachfolgend für Sie wichtige Informationen alphabetisch festgehalten.

A

Abmeldung	Falls Sie die Spitex-Mitarbeiterin für Einsätze von Montag bis Freitag nicht empfangen können, bitten wir um Abmeldung 24 Stunden im Voraus; für Einsätze an Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen 48 Stunden 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	Die Spitex Region Frauenfeld bietet diese an. Sie 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. Sie erhalten diese mit der Rechnung.
Angehörige	Bei Bedarf unterstützen und beraten wir die Angehörigen. Eine 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 bzw. Kunde stehen im Zentrum unserer Bemühungen. In Übereinstimmung vertreten wir Ihre Interessen bei Bedarf gegenüber Dritten (z.B. Hausarzt, Fachstellen, Angehörige).

B

Bedarfsabklärung 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 für pflegerische Leistungen ist vorgeschrieben und sie ist kassenpflichtig. (Siehe auch RAI-Home-Care) Eine hauswirtschaftliche Abklärung (Nicht-KLV-Leistung) verrechnen wir direkt 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 an:

- 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. 16, 8500 Frauenfeld

Ausserdem habe Sie jederzeit die Möglichkeit sich an folgende Stellen zu wenden:

- Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA
www.uba.ch
Tel. 058 450 60 60, info@uba.ch
- Amt für Gesundheit des Kantons Thurgau
www.gesundheit.tg.ch
Tel. 058 345 68 40, E-Mail gesundheit@tg.ch

Bezugsperson Jede Kundin hat eine Bezugsperson.

D

Dienstleistungen für Jugendliche und erwachsene Kinder Es werden keine Dienstleistungen 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 und am Wochenende 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.

F

Finanzen

Bei Zahlungsschwierigkeiten helfen wir gerne eine Lösung zu finden. Nehmen Sie bitte frühzeitig mit uns Kontakt auf.

H

Hausarzt

Jede Spitexleistung wird via Meldeformular vom Hausarzt bestätigt. Die Spitex legt Wert auf eine gute Zusammenarbeit und verhält sich der Kundin gegenüber transparent.

Hilfsmittel

Bei Bedarf an Hilfsmitteln wie Rollator, WC-Aufsatz usw. berät Sie die Bezugsperson gerne.

K

Krankenkasse

Sie übernimmt die Kosten für Pflegeleistungen und evtl. hauswirtschaftliche Leistungen gemäss Ihrer Versicherungspolice. Sie bezahlen die übrigen nicht-kassenpflichtigen Leistungen sowie den Selbstbehalt und die Patientenbeteiligung.

M

Material

Die Spitex-Mitarbeiterin vermittelt und organisiert das benötigte Material, z.B. bei Inkontinenz, Wundversorgungen etc. Wir arbeiten dafür mit der Firma Publicare, Dättwil (AG) zusammen, welche Ihnen das Material bequem per Post zustellt. Es steht Ihnen selbstverständlich frei, das Material selbst zu besorgen. Je nach Produkt sind bestimmte Qualitäts-Normen wichtig. Bitte sprechen Sie sich daher mit der Spitex-Mitarbeiterin ab. Bei manchen Produkten können ausserdem erhebliche Preisunterschiede bestehen.

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 entsprechende 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-Kundin während 24h zur Verfügung.

R

RAI-Home-Care

Die Spitex ist verpflichtet, vor allen Einsätzen den Hilfe- und Pflegebedarf der Kundin/des Kunden abzuklären. Dies erfolgt mit dem Programm „RAI-Home-Care“ (RAI-HC). Das Programm sieht auch spezialisierte Teilmodule vor, so zum Beispiel „RAI-Home-Care Mental Health“ zur Erfassung des Gesundheitszustands im Bereich psychischer Erkrankungen.

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	<p>Die Rechnung wird ca. Mitte Monat verschickt. Die Pflegeleistungen rechnen wir direkt mit Ihrer Krankenkasse ab. Sie erhalten von uns lediglich eine Rechnung für die nicht-kassenpflichtigen Leistungen wie Patientenbeteiligung oder hauswirtschaftliche Leistungen.</p> <p>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 im Sekretariat.</p> <p>Bei Zahlungsschwierigkeiten nehmen Sie bitte frühzeitig mit uns Kontakt auf. Bei Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung sistieren wir die Leistungen oder lösen den Vertrag auf.</p>
S Schlüssel	Falls Sie die Haus- bzw. Wohnungstüre nicht selbständig öffnen können, benötigen wir ein bis zwei Schlüssel. Falls Sie keinen Schlüssel abgeben können, berät Sie die Spitex-Mitarbeiterin über Möglichkeiten eines externen Schlüsselkastens.
V Verrechnung	Administrative Leistungen wie z.B. Überarbeitung der Pflegeplanung am PC können aus technischen Gründen nicht immer beim Kunden durchgeführt werden. Diese Zeit wird zusätzlich verrechnet.
Vorsorgeauftrag	Mit einem Vorsorgeauftrag oder einer Patientenverfügung stärken Sie Ihr Selbstbestimmungsrecht. Bitte informieren Sie uns, falls Sie über entsprechende Dokumente verfügen. Nur so ist es uns möglich, in entsprechenden Situationen Ihrem Wunsch entsprechend zu handeln.

Für die Spitex-Mitarbeiterin 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 und Ihrer Kritik stehen wir offen gegenüber und nutzen diese zur gemeinsamen Verbesserung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit und danken für Ihren Auftrag.

Frauenfeld, 1. Juni 2018

*Für eine einfache Lesbarkeit wird die für uns gebräuchlichste Redeform verwendet.
Es sind stets beide Geschlechter gemeint.*