



Überall für alle

SPITEX
Region Frauenfeld

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

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** 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 Krankenkassensicherer (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 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 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

Sie haben auch jederzeit 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 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 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 ebracht, 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 Kundin bezahlen sie die nicht-kassenpflichtigen Leistungen, die Patientenbeteiligung sowie den Selbstbehalt der Krankenkasse.

M

Material

Die Spitex-Mitarbeiterin vermittelt und organisiert das benötigte Material. Bitte besprechen Sie sich bei Fragen mit ihr. Die Abrechnung erfolgt gemäss Gesetz. Die Spitex übernimmt keine Kosten für nicht durch die Spitex selbst bestelltes oder nicht durch die Spitex selbst angewendetes Material.

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 24 Std. zur Verfügung.

Q

Qualität/
Dokumentation

Die Spitex ist verpflichtet, ihre Leistungen zu dokumentieren. Die Pflegedokumentation ist ein wichtiger Teil der Pflege. Darüber informiert sich die Mitarbeiterin, welche Leistungen bei der Kundin zu erbringen sind, wie der gesundheitliche Verlauf ist, ob es in den letzten Tage besondere Vorkommnisse gab, ob Leistungen weggelassen oder eingeschoben wurden, ob der Kundin etwas ausgerichtet werden soll etc. Damit sie möglichst umfassend und aktuell über die Situation der Kundin informiert ist, ist die Mitarbeiterin angewiesen, sich direkt vor oder zu Beginn von jedem Besuch in die Dokumentation einzulesen. Dies dient vor allem der Sicherheit und der Qualität.

R

interRAI HC
interRAI CMH

Die Spitex ist verpflichtet, vor allen Einsätzen den Hilfe- und Pflegebedarf 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.

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 Monat 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. Die Spitex übernimmt keine Kosten für nicht durch die Spitex selbst bestelltes oder nicht durch die Spitex selbst angewendetes Material.

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, 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 oder Kontakte mit Hausarzt können nicht immer beim Kunden durchgeführt werden. Auch diese Zeit wird 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. Anregungen und Kritik nutzen wir zur Verbesserung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit und danken für Ihren Auftrag.

Frauenfeld, 22. Januar 2020

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