

Wegleitung von A bis Z für neue Kundinnen und Kunden

Liebe Kundinnen und Kunden

Willkommen bei der Spitex!

Es freut uns, dass die Spitex Bassersdorf Nürensdorf Brütten 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 Ausbildungsbetrieb mit Ausbildungs- und Praktikumsplätzen zu sein. Nur dank permanentem, hohem Ausbildungsengagement aller Betriebe im Gesundheitswesen wird es 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 verstehen wir immer als Chance zur Verbesserung.

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Spitex Bassersdorf Nürensdorf Brütten
Geschäftsleitung

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/Feiertagen 48 Std. im Voraus. Ansonsten wird der geplante Einsatz mit einer Ausfallpauschale verrechnet (nicht kassenpflichtig, auf eigene Kosten).
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 den Gemeinden (55%) und der Krankenversicherung (45%) übernommen.
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 unserer Homepage.
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 bzw. von der Spitex organisieren zu lassen.
Ärztliche Verordnung	Die Spitex holt mittels Meldeformular die ärztliche Verordnung ein.
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 (s. auch RAI)	Diese erfolgt in der Regel mindestens einen Tag vor dem ersten Einsatz. Dabei wird geklärt, welche Pflege- und/oder Hauswirtschaftsleistungen 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/dem Kunden.
Beschwerde	Wir sind bestrebt, uns laufend zu verbessern. Unser Ziel sind zufriedene Kundinnen und Kunden 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 Leitung Pflege & Betreuung, - per E-Mail an info@spitex-bassersdorf.ch ,

	<p>- per Brief an Spitex Bassersdorf Nürens Dorf Brütten, Breitstrasse 38, 8303 Bassersdorf.</p> <p>Sie haben auch die Möglichkeit, sich an folgende Stellen zu wenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezirksrat Bülach, Bahnhofstrasse 3, 8180 Bülach, Tel. 043 258 60 40 (Aufsichtsbehörde) • Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA, Malzstrasse 10, 8045 Zürich, Tel. 0848 00 13 13
Bezugsperson	Jede Kundin/jeder Kunde hat eine verantwortliche Bezugsperson der Spitex.

D

Datenschutz	<p>Wir richten uns nach den Empfehlungen zum Datenschutz für Spitex-Organisationen mit öffentlichem Leistungsauftrag im Kanton Zürich, welche die Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich in Zusammenarbeit mit dem Spitex Verband Zürich erarbeitet haben.</p> <p>Aufgrund unserer Dokumentationspflicht erheben wir nur Daten und Bildmaterial (z.B. Wunden, Verordnungen, Mobiliarschäden etc.), welche wir unmittelbar für die fachgerechte Ausführung unseres Auftrags zwingend benötigen.</p> <p>Es ist nicht gestattet, Bild, Film oder Tonaufnahmen unserer Mitarbeitenden zu machen.</p>
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	<p>Pflegeeinsätze werden täglich zwischen 07.00 und 22.00 Uhr erbracht, Hauswirtschafts-/Sozialbetreuungseinsätze an Werktagen zwischen 07.00 und 18.00 Uhr.</p> <p>Nicht alle Einsätze können morgens oder in Randzeiten stattfinden. Die Einsatzzeiten richten sich nach Verfügbarkeit freier Personalkapazitäten sowie nach medizinischer Notwendigkeit.</p> <p>Wir vereinbaren mit Ihnen ein Zeitfenster von in der Regel 2 Stunden. Der Einsatz beginnt innerhalb dieses Zeitfensters.</p> <p>Bei grösseren Verschiebungen (z.B. wegen Personalausfällen) werden Sie telefonisch informiert. Die Spitex bietet ihre Dienste während 365 Tagen an. Abends, am Wochenende sowie an Feiertagen werden nur dringende Betreuungseinsätze angeboten.</p>
---------------	---

Erreichbarkeit Kundenschaft	<p>Sind Sie zum vereinbarten Termin nicht in der Wohnung erreichbar, wird die Spitex nach einem internen Massnahmenplan versuchen, Sie zu erreichen.</p> <p>Bei Verdacht auf einen Notfall zieht die Spitex die Polizei bei, um sich Zugang in die Räumlichkeit der Kundin/des Kunden zu verschaffen.</p>
-----------------------------	---

H

Hauswirtschaft	<p>Hauswirtschaftliche Leistungen (HWL) sind nicht kassenpflichtig und werden gegebenenfalls teilweise von der Zusatzversicherung übernommen. Voraussetzung für HWL ist ein ärztlicher Auftrag (Spitex-Auftrag).</p> <p>HWL in einem Familienhaushalt werden nicht erbracht, wenn die Person, auf die der Spitex-Auftrag lautet, im Spital bzw. anderweitig abwesend ist.</p>
Hilfsmittel	<p>Bei Bedarf an Hilfsmitteln wie Rollator, WC-Aufsatz usw. berät Sie die Bezugsperson gerne.</p>

I

interRAI HC	<p>Bevor Einsätze stattfinden können, ist die Spitex verpflichtet, den Pflege- und Hilfebedarf der Kundin/des Kunden abzuklären. Dies erfolgt mit dem Abklärungssystem „interRAI HC“ (interRAI Home-Care). Bei länger dauernden Aufträgen finden regelmässige Wiederholungen dieser Bedarfsabklärung statt.</p>
-------------	---

K

Krankenkasse	<p>Sie übernimmt die Kosten für Pflegeleistungen. Hauswirtschaftliche Leistungen sind keine kassenpflichtigen Leistungen der Grundversicherung, werden jedoch von einigen Zusatzversicherungen übernommen. Als Kundin/Kunde bezahlen Sie die nicht-kassenpflichtigen Leistungen, die kantonal festgelegte Patientenbeteiligung sowie die Franchise und den Selbstbehalt der Krankenkasse.</p>
--------------	---

M

Mahlzeitendienst	<p>Personen über 60 Jahre, Personen mit Behinderung, Langzeitpatienten, Wöchnerinnen sowie Personen, die krankheits-/unfallbedingt nicht selber kochen können, steht der Mahlzeitendienst der Spitex zur Verfügung.</p> <p>Es besteht jeweils die Wahl zwischen dem Tagesmenü (Fleischmenü oder vegetarisches Menü) und dem Diätmenü (z.B. für Diabetiker).</p>
------------------	---

Material	Die/der Spitex-Mitarbeitende vermittelt und organisiert das benötigte Material. Bitte besprechen Sie sich bei Fragen mit ihr/ihm. Die Abrechnung erfolgt gemäss Gesetz, das bedeutet: Pflegematerial, welches auf der sogenannten MiGeL (Mittel- und Gegegenständeliste) aufgeführt ist, wird in der Regel bis zu einem Höchstvergütungsbeitrag durch die Krankenkassen übernommen. Darüber hinausgehende Kosten und Kosten für Produkte, die nicht auf der MiGeL sind, werden den Kundinnen/Kunden in Rechnung gestellt. Einige Materialien (z.B. Schutzmaterial für die Spitexangestellten) werden durch die Wohnortgemeinden (Restfinanzierer) getragen.
----------	---

N

Notrufsysteme	Solche können bei der Spitex ohne oder mit Spitexbereitschaft gemietet werden. Kundenindividuell wird festgehalten, wer bzw. welche Stellen in einer Notfallsituation kontaktiert bzw. informiert werden sollen.
---------------	--

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.
Postaufträge	Die Spitex nimmt für Kundinnen/Kunden keine Briefe bzw. Pakete zum Einwurfkasten bzw. zur Poststelle mit.

Q

Qualität (Dokumentation)	Die Spitex ist verpflichtet, ihre Leistungen zu dokumentieren. Die Pflegedokumentation ist ein wichtiger Teil der Pflege und Pflegequalität. 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, eingeschoben oder verschoben wurden, ob etwas ausgerichtet werden soll etc. Damit die/der Mitarbeitende möglichst umfassend und aktuell über die Situation der Kundin/des Kunden informiert ist, sind die Mitarbeitenden angewiesen, sich direkt vor oder zu Beginn eines jeden Besuchs in die Dokumentation einzulesen. Dies dient vor allem der Kundensicherheit und der Pflegequalität.
--------------------------	--

R

RAI (s. auch Bedarfs- abklärung)	Bevor Einsätze stattfinden können, ist die Spitex verpflichtet, den Pflege- und Hilfebedarf der Kundin/des Kunden abzuklären. Dies erfolgt mit dem Abklärungssystem „interRAI HC“ (interRAI Home-Care). Bei länger dauernden Aufträgen finden regelmässige Wiederholungen dieser Bedarfsabklärung 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).
Rechnung	<p>Die Rechnung wird ca. Anfang bis 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.</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 7 Tagen.</p> <p>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 beenden den Auftrag.</p>
Reinigungsmittel	Um sämtliche Arbeiten in der Pflege und insbesondere im Haushalt fachgerecht und hygienisch einwandfrei auszuführen, sind wir auf die dazu notwendigen Reinigungsmittel angewiesen. Wir bitten Sie, das Gewünschte anzuschaffen oder bereitzustellen.

S

Schlüssel Schlüsseltresor	<p>Falls Sie die Haus- bzw. Wohnungstüre nicht selbständig öffnen können, bitten wir Sie, einen Schlüsseltresor anzuschaffen. Der Tresor ermöglicht es unseren Mitarbeitenden, Sie auch bei einem ausserplanmässigen Einsatz rasch zu erreichen. Schlüsseltresore können auf Wunsch auch über die Spitex bezogen werden.</p> <p>Im Spitex-Zentrum können keine Schlüssel deponiert oder aufbewahrt werden.</p>
------------------------------	--

T

Tarife	<p>Die Stundensätze für Leistungen im Rahmen des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) sind eidgenössisch, die Patientenbeteiligung ist kantonal geregelt.</p> <p>Die Stundensätze für Leistungen im Rahmen der Invalidenversicherung (IV), der Unfallversicherung (UV) und Militärversicherung (MV) sind eidgenössisch geregelt.</p>
--------	--

	<p>Die Stundensätze für hauswirtschaftliche Leistungen sind im Rahmen des öffentlichen Versorgungsauftrags mit den Vertragsgemeinden Bassersdorf, Nürensorf und Brütten vereinbart. Die offizielle Tarifliste ist jederzeit einsehbar auf: www.spitex-bassersdorf.ch</p>
--	---

V

Verrechnung	<p>Leistungen in Abwesenheit der Kundin/des Kunden, d.h. administrative Arbeiten wie z.B. die Überarbeitung der Pflegeplanung oder Kontakte mit dem Hausarzt werden in der Regel nicht beim Kunden, sondern im Spitex-Zentrum ausgeführt. Die dafür aufgewendete Zeit ist abrechnungsfähig und wird verrechnet.</p>
Vorsorgeauftrag	<p>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.</p>