

## privatspitexso

Bujar Beqiraj  
Hauptstrasse 22  
9422 Staad

Telefon 079 – 454 55 71  
Mail [privatspitexso@bluewin.ch](mailto:privatspitexso@bluewin.ch)



*Die Spitex mit Herz ...*

## Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden

Klientinnen und Klienten haben das Recht auf:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Einsicht in die persönlichen Unterlagen.</li><li>2. Informationen bezüglich der Pflege und Betreuung durch die privatspitexso</li><li>3. Verweigerung von Antworten.</li><li>4. Eine Änderung des Einsatzes zu beantragen.</li><li>5. Absage der Einsätze unter Einhaltung der Frist gem. Art. 13 des Kundenvertrags (36 Stunden).</li></ol>
Wir bitten Sie:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sich von den Mitarbeitenden der privatspitexso beraten zu lassen.</li><li>2. Vereinbarungen einzuhalten.</li><li>3. Änderungswünsche vorzubringen, damit Änderungen neu ausgehandelt werden können.</li><li>4. Kompromisse akzeptieren zu können. Wünsche und Machbares sind nicht immer vereinbar!</li><li>5. Mit den Mitarbeitenden einen angenehmen Ton pflegen.</li></ol>
Ermächtigung zur Auskunftserteilung	Die Mitarbeitenden privatspitexso unterstehen dem Berufsgeheimnis. Pflegeverrichtungen, welche durch einen ärztlichen Auftrag erfolgen bedürfen uneingeschränkter Mitteilungspflicht gegenüber dem Arzt. Alle übrigen Auskünfte an Personen oder Institutionen werden mittels der schriftlichen Zustimmung des Klienten / der Klientin ermöglicht (siehe Formular zur Entbindung vom Berufsgeheimnis)
Material für die Pflege	Die Mitarbeitenden in der Pflege müssen die notwendigen Materialien für Ihre Pflege bei Ihnen sauber und hygienisch lagern können. Verbandsmaterialien werden bei Bedarf oder nach Notwendigkeit durch die Spitex direkt zu Ihnen nach Hause geordert oder mitgebracht. Diese Verbandsmaterialien werden Ihnen zu handelsüblichen Preisen verrechnet. Teilweise werden die Kosten von Ihrer Krankenkasse zurückerstattet.
notwendige Einrichtungen und Mobilien	Hygiene ist in der Pflege wichtig. Es ist daher vordringlich, dass die nahe Umgebung bei der Verrichtung der Pflege den Bedürfnissen der Pflegefachperson entspricht. Die Gesundheit der Klientinnen und Klienten, sowie der Pflegenden darf nicht gefährdet sein. Die für die Pflege notwendigen Einrichtungen und Materialien sollen nicht ohne das Wissen der Pflegefachperson umgeräumt, respektive weggeräumt werden. Gelegentlich werden für die Pflege Hilfsmittel benötigt (Pflegebett, Badebrett, Toilettenaufsatz, Rollstuhl, Gehhilfen, Toilettenstuhl etc.). Die privatspitexso stellt Ihnen unter Verrechnung einer Miete diese, soweit sie vorhanden sind oder durch uns besorgt werden können, zur Verfügung. Für den Einsatz bei hauswirtschaftlichen Verrichtungen werden die entsprechenden tauglichen Haushaltgeräte vorausgesetzt (z.B. Staubsauger). Die Spitex Mitarbeiter haben das Recht, Sie auf untaugliche oder gefährliche Geräte hinzuweisen und deren Gebrauch zu verweigern. Auch hier helfen wir gerne gegen Verrechnung des handelsüblichen Preises bei der Anschaffung tauglicher Arbeitsgeräte.

Verursachte Schäden	Durch Mitarbeitende bei Klienten verursachte Schäden müssen der Spitex Geschäftsstelle innerhalb von fünf Werktagen gemeldet werden. Schäden, die an Hilfsmitteln, insbesondere Pflegebetten auftreten, müssen sofort der Geschäftsleitung gemeldet werden, damit die allseitige Sicherheit bei der Pflege gewahrt werden kann.
Gefährdung	Bei Beobachtung der Möglichkeit einer Selbstgefährdung des Kunden werden der Hausarzt und gegebenenfalls die rechtsinstanzliche Behörde (z.B. Vormund, KESB) umgehend orientiert. Die Spitex Mitarbeitenden sind auch verpflichtet, erfolgte Fremdgefährdung, Androhungen von Gewalt oder Belästigungen der Geschäftsleitung zu melden, Sie wird die notwendige Weiterverfolgung in die Wege leiten. Die Klientin und der Klient sowie ihre Angehörigen werden über die erfolgte Meldung informiert.
Aufteilung der Arbeit mit andern Diensten	Die privatspitexso behält sich das Recht vor, die Arbeitsaufteilung mit andern Dienst Anbietern in einer gemeinsamen Sitzung zu regeln.
Geschenke	Es darf von den Spitex Mitarbeitenden kein Geld oder Geschenke entgegengenommen werden, welche in Zusammenhang mit dem Spitex Einsatz stehen. Ein Dankeschön freut uns jedoch immer. Die Spitex kann aber mittels Spende an den Spendenfond ohne finanzielle Grenzen unterstützt werden.
<b>Durchführung von Einsätzen</b>	
Zeitliche Grenzen	Pflegerische und betreuerische Leistungen erfolgen täglich, bzw. nach Bedarf, inkl. Wochenende. Hauswirtschaftliche Leistungen werden nach Bedarf erbracht. Mahlzeitendienst erfolgt vereinbarungsgemäss. Bestellte Mahlzeiten werden verrechnet und können nicht zurückgegeben werden. Arzt und Spitaltransporte werden nur im Notfall an Randstunden durchgeführt und entsprechend der Regelung. Für Dauer-Nachtwachen (z.B. Sterbebegleitung) wird die Zusammenarbeit mit andern sozialen Hilfswerken oder Angehörigen gesucht.
Leistungen	<b>Pflegerische Leistungen</b> werden in der Regel bis maximal 40min./Tag respektive 60std./Quartal erbracht. Der Leistungsumfang kann in begründeten und von den Krankenkassen anerkannten Situationen auch grösser sein. <b>Hauswirtschaftliche Leistungen</b> basieren auf täglich oder wöchentlich anfallenden Arbeiten mit einem Zeitaufwand von max.20std/Woche
Familienentlastung Zeitbudget	Zur Entlastung pflegender Angehöriger kann der Umfang der Pflegeleistungen während maximal 60 Tagen auf maximal 48 Stunden pro Woche ausgedehnt werden. Bei Personen, denen der Eintritt in eine stationäre Einrichtung nicht möglich ist sowie bei Schwerkranken und Sterbenden, als auch bei Krankheit oder Unfall der Haushalt führenden Person in Haushalten mit unterstützungspflichtigen Kindern und Jugendlichen kann der Umfang der Pflegeleistungen während maximal 60 Tagen auf 168 Stunden pro Woche ausgedehnt werden.
Ausführung der Arbeit, verschiedene Mitarbeitende	Spitex Mitarbeitende werden entsprechend den Anforderungen eines Auftrags und ihrer Ausbildung eingesetzt. Daher sind bei der Ausführung eines Spitex-Auftrags durchaus mehrere Mitarbeitende beteiligt (z.B. sowohl Pflegefachkräfte als auch Haushilfen). Nebst dieser "fachlichen Organisation" werden die Mitarbeitenden nach Gesichtspunkten der betrieblichen Organisation (Ferien, Krankheit) zugeteilt. Die privatspitexso ist bestrebt, wo immer möglich eine Konstanz durch ein kleines Betreuungsteam zu erreichen, und so den Bedürfnissen der Klienten entgegenzukommen. Konstante Ansprechperson für alle Anliegen ist in jedem Fall die Einsatzleitung.

Pünktlichkeit der Einsätze	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich, die vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Unvorhersehbare Verkehrssituationen oder Pflegesituationen bei andern Patienten und Patientinnen können zu Verspätungen führen. Ein Spielraum von 30min. muss daher in Kauf genommen werden. Bei länger dauernden Verspätungen werden sie telefonisch informiert. Sollte keine Spitex-Person bei Ihnen eintreffen oder kein Telefonanruf erfolgen, so bitten wir Sie, sich bei der Einsatzleitung umgehend und zu jeder Tageszeit und Stunde zu melden!
Absage von Einsätzen	Wenn Sie einen geplanten Einsatz innerhalb weniger als 36 Std. absagen, ist der Einsatz kostenpflichtig. (Siehe Tarife) Wir bitten Sie, uns vorhersehbare Einsatz-Unterbrechungen (Spitalaufenthalt, Ferienabwesenheit etc.) frühzeitig mitzuteilen.
Zahlungsmodalitäten	Sie erhalten die Spitex-Rechnung in der Regel bis zum 20. des Folgemonats. Die Zahlungsfrist ist auf 30 Tage angesetzt (Zahlung über Ihr Konto oder am Schalter per Einzahlungsschein). Bei Zahlungsausständen werden wir nach erfolgloser wiederholter schriftlicher Zahlungserinnerung (Mahnung) die Betreibung einleiten. Bitte scheuen Sie sich nicht, uns über finanzielle Engpässe rechtzeitig zu informieren, damit wir zusammen mit Ihnen Wege finden können.
Konflikt und Beschwerden	Beschwerden, welche die Pflege und den Einsatz betreffen sind an das Sekretariat der privatspitexso zu richten.
Kontaktperson	Ihre direkte Kontaktperson zu Fragen des Einsatzes ist das Sekretariat der privatspitexso.

Wir danken Ihnen für die Beachtung dieser Grundlagen der Zusammenarbeit.  
Selbstverständlich setzen wir alles daran, diese insbesondere auch von unserer Seite her einzuhalten.

Ihre privatspitexso

Staad, 1. Juni 2016.