



Evangelische Spitex
Winterthur
Hilfe und Pflege zu Hause

Evangelische Spitex Winterthur
Bürglistrasse 1, 8400 Winterthur
Tel. 052 222 26 35, PC 84-238-9
evang.spitex@bluewin.ch
www.evang-spitex-win.ch

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Rechtliche Grundlagen

Das Vertragsverhältnis zwischen der Evangelischen Spitex Winterthur und ihren Kundinnen und Kunden richtet sich nach

- dem Krankenversicherungsgesetz (KVG)¹
- der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV)²
- den Richtlinien der Gesundheitsdirektion³
- der Migel-Preisliste der Evangelischen Spitex

¹ Bundesgesetz vom 18. März 1994 über die Krankenversicherung (KVG)

² Verordnung des EDI vom 29. September 1995 über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (Krankenpflege-Leistungsverordnung, KLV)

³ Richtlinien über das Leistungsangebot und die Qualität der Leistungserbringung der Spitex-Institutionen des Kantons Zürich vom 5. Dezember 2007

Einsatz

Bedarfsabklärung / Vertrag

Zu Beginn jedes Einsatzes oder bei Veränderungen eines bereits bestehenden Einsatzes findet eine Bedarfsabklärung statt. Die Bedarfsabklärung gilt als Grundlage für den Auftrag und damit für die vertragliche Übereinkunft zwischen der Evangelischen Spitex und den Kundinnen und Kunden.

Ärztlicher Auftrag / Anordnung

Die Kosten für pflegerische Einsätze sowie diejenigen für Pflegematerial werden nur beim Vorliegen eines ärztlichen Auftrags oder einer ärztlichen Anordnung von der Krankenversicherung übernommen. Soll nach Ablauf des ärztlichen Auftrags oder der ärztlichen Anordnung der Einsatz weitergeführt werden oder hat sich der Umfang der Leistungen verändert, holt die Evangelische Spitex bei der zuständigen Ärztin, beim zuständigen Arzt einen neuen ärztlichen Auftrag oder eine neue ärztliche Anordnung ein. Sie stellt diese in der Regel den Kundinnen und Kunden zu.

Die Evangelische Spitex setzt für ihre Dienstleistungen Fachpersonal und Personal in Ausbildung ein. Ein Anspruch auf bestimmte Personen besteht nicht. Die Mitarbeitenden der Evangelischen Spitex dürfen ausserhalb ihres Auftrags keinerlei Leistungen für die Kundinnen und Kunden erbringen. Eine Mitarbeiterin ist Bezugsperson und Ansprechperson für spezielle Anliegen. Ihr Name ist im blauen Kundendossier vermerkt.

Die Evangelische Spitex bemüht sich, die vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Unvorhersehbare Situationen und die Dynamik des Spitex Betriebes machen es nötig, dass ein zeitlicher Spielraum von +/- 30 Minuten besteht. Am Sonntag gelten spezielle, mit den Kundinnen und Kunden vereinbarte Einsatzzeiten. Im Rahmen der Pflege in der letzten Lebensphase (palliative care), bietet die Evangelische Spitex einen durchgehenden Bereitschaftsdienst an. Einsätze werden nur geleistet, wenn die Kundinnen oder Kunden persönlich anwesend sind. Bedingen besondere Umstände den Einsatz von zwei Mitarbeitenden, so ist dieser Mehraufwand für die Kundin oder den Kunden kostenpflichtig.

Absage von Einsätzen

Vereinbarte Einsätze sind mindestens 24 Stunden vorher abzusagen, andernfalls werden die ausgefallenen Termine in Rechnung gestellt. In speziellen Fällen, wie beispielsweise bei notfallmässiger Spitaleinweisung, kann ein Einsatz auch kurzfristig abgesagt werden.

Einsatz von Hilfsmitteln

Hygiene

Die Dienstleistungen müssen in einem vertretbaren sauberen Umfeld bzw. Haushalt ausgeführt werden können.

Angemessene Einrichtungen

Der Zutritt ins Haus und in die Wohnung ist für die Mitarbeitenden sicherzustellen. Bei Bedarf kann die Evangelische Spitex die Schlüsselverwaltung übernehmen. Für die fachgerechte Pflege bedarf es entsprechender Einrichtungen wie z.B. Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Duschbrett usw. Diese Einrichtungen müssen allenfalls von den Kundinnen und Kunden angeschafft oder gemietet werden. Für die Mitarbeitenden sind von den Kundinnen und Kunden jeweils ein sauberes Handtuch und Flüssigseife zur Verfügung zu stellen.

Pflege und Verbrauchsmaterial

Die Mitarbeitenden der Evangelischen Spitex bringen bei Bedarf die für die Pflege notwendigen Verbrauchsartikel mit.

Rechte und Pflichten

Allgemeines

Die getroffenen Abmachungen sind von beiden Parteien einzuhalten. Mit dem Auftrag wird die Evangelische Spitex ermächtigt, mit dem zuständigen Hausarzt oder der zuständigen Hausärztin Informationen auszutauschen. Bei Bedarf und mit Einverständnis der Kundinnen und Kunden kann die Evangelische Spitex mit anderen Stellen zusammenarbeiten, z.B. mit weiteren Ärzten/Ärztinnen, mit Spitälern, Heimen, Apotheken, Angehörigen und Bekannten, Gesundheitsbehörden, Sozialinstitutionen und Sozialbehörden.

Dienstleistungsgrenzen

Die Evangelische Spitex kann von ihren Einsätzen zurücktreten, wenn die Voraussetzungen gemäss Art. 7.4 der Verordnung über die Spitex-Dienste erfüllt sind (Ausnahmen von der Pflicht zur Leistungserbringung): «Spitex-Leistungen können unverzüglich eingestellt werden, wenn das Personal beschimpft, bedroht, belästigt oder anderweitig gefährdet wird. Leistungen, die unter unzumutbaren Bedingungen erbracht werden müssten, können verweigert werden. Weiter können die Spitex-Institutionen die Leistungserbringung bei erheblichen Zahlungsausständen einstellen.» Von Einsätzen kann des Weiteren zurückgetreten werden, wenn die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen verweigert werden. Die Evangelische Spitex bespricht in solchen Fällen mit allen Beteiligten das weitere Vorgehen.

Kündigung des Auftrages durch Kundinnen oder Kunden

Der an die Evangelische Spitex erteilte Auftrag kann jederzeit von den Kundinnen und Kunden gekündigt werden.

Datenschutz und Kundendossier

Die für den Einsatz erforderlichen Daten der Kundinnen und Kunden werden bei der Evangelischen Spitex aufgenommen und gesammelt. Diese Informationen werden vertraulich behandelt; insbesondere unterstehen alle Mitarbeitenden der Evangelischen Spitex der Schweigepflicht. Die Kundinnen und Kunden haben das Recht, bei der Evangelischen Spitex in ihre Unterlagen Einsicht zu nehmen und über ihre Pflege und Betreuung informiert zu werden. Auch die zuständige Krankenkasse hat das vollständige Einsichtsrecht in das Kundendossier. Das Kundendossier wird bei den Kundinnen und Kunden aufbewahrt, bleibt jedoch Eigentum der Evangelischen Spitex. Die Erstellung und Nachführung des Kundendossiers ist Teil des Spitex-Auftrages. Die dafür benötigte Zeit wird in Rechnung gestellt. Das Kundendossier dient zur weiteren Information der behandelnden Ärztinnen bzw. Ärzte und ist, wenn immer möglich, zu Konsultationen mitzunehmen.

Geschenke

Die Mitarbeitenden der Evangelischen Spitex dürfen keine Geschenke oder sonstige Vergünstigungen annehmen. Davon ausgenommen sind kleine Aufmerksamkeiten.

Haftung

Die Evangelische Spitex Winterthur haftet für Schäden an Wohnmobiliar und benutzten Apparaten, die vorsätzlich oder grobfahrlässig von Mitarbeitenden verursacht werden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich am Zeitwert des Gegenstandes. Schäden sind innerhalb einer Frist von einer Woche der Evangelischen Spitex zu melden.

Finanzierung der Spitex-Leistungen

Tarife

Für die Tarife der Spitex gilt die Taxordnung, für Kosten von Material und Pflegehilfsmitteln die «Migel»-Preisliste der Spitex.

Spitex-Rechnung

Die Leistungen der Evangelischen Spitex werden den Kundinnen und Kunden monatlich in Rechnung gestellt. Es gelten die üblichen Zahlungsfristen von 30 Tagen. Die durch Zahlungsausstände verursachten Mahn- und Umtriebsspesen werden den Kundinnen und Kunden verrechnet.

Allgemeine Informationen

Rückerstattung durch die Krankenkassen

Für die Vergütung von Pflegeleistungen durch die Krankenkassen ist eine ärztliche Anordnung (ärztlicher Auftrag) obligatorisch. Übersteigt der Bedarf 60 Stunden im Quartal, entscheidet die Krankenkasse über eine entsprechende Kostenübernahme. Für die Rückerstattung ist die Rechnung zusammen mit dem Original des ärztlichen Auftrags an die zuständige Krankenkasse weiterzuleiten.

Aufbau der Spitex-Rechnung

Unter dem Begriff «Spitex-Pflichtleistungen» sind die krankenkassenpflichtigen Dienstleistungen aufgeführt. Pflegematerial ist nur teilweise kassenpflichtig und separat aufgeführt.

Finanzierungshilfen

Die Spitex-Leistungen sind anerkannte Unterstützungsleistungen, an deren Kosten unter Umständen verschiedene Stellen Beiträge leisten.

- Krankenkasse: Grundversicherung für Pflege und teilweise Pflegematerial.
- Amt für Zusatzleistungen: bei Anspruch auf Ergänzungsleistungen der AHV/IV
- Ausgleichskasse der AHV: für Hilflosenentschädigung
- Pflegekosten sind zum steuerlichen Abzug berechtigt

Weitere Hilfestellungen

- Stadt Winterthur, siehe auch: www.stadt.winterthur.ch > Lebenslagen
- Sozialdienst der verschiedenen Kirchen
- Sozialdienst der Pro Senectute
- Verschiedene Ligen (Krebs-, Lungenliga)