



Klienteninformation und allgemeine Geschäftsbedingungen

Spitex Dagmersellen
Alte Dorfstrasse 5
6253 Uffikon
Tel 062 756 00 00
Fax 062 756 42 15

**Ihre öffentliche Spitex im
Kanton Luzern
0842 804 020**

www.spitex-dagmersellen.ch
gl@spitex-dagmersellen





Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	0
1 Allgemeines	2
1.1 Ziele und Inhalt	2
1.2 Öffnungs- und Telefonzeiten	2
1.3 Mitarbeitende	2
1.4 Qualitätssicherung	2
1.5 Auftrag und Finanzierung	3
1.6 Pflegefinanzierung	3
1.7 Mitgliedschaft	4
2 Angebot	4
2.1 Anmeldung	4
2.2 Pflege	4
2.2.1 Bedarfsabklärung	4
2.2.2 Beratung	4
2.2.3 Pflegerische Leistungen	5
2.3 Hauswirtschaft	5
2.3.1 Hauswirtschaftliche Leistungen	5
2.4 Übrige Leistungen	5
2.4.1 Betreuungsdienst	5
2.4.2 Fahrdienst	6
2.4.3 Mahlzeitendienst	6
3 Rahmenbedingungen	6
4 Allgemeine Geschäftsbedingungen	7
4.1 Abschluss und Inhalt des Vertrages	7
4.2 Verantwortung und Zusammenarbeit	7
4.3 Rechte und Pflichten	8
4.3.1 Der Klient hat das Recht	8
4.3.2 Der Klient hat die Pflicht	8
4.4 Leistungen	8
4.4.1 Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft	9
4.4.2 Einsatz von mehreren Mitarbeitern	9
4.4.3 Verhalten bei Gefährdung des Klienten/der Klientin oder Dritter	9
4.5 Einsatz von Dritten	9
4.6 Rechnungsstellung und Fälligkeit	10
4.7 Abbestellung von Leistungen	10
4.8 Vertragskündigung	10
4.9 Wohnungszugang	10
4.10 Schweigepflicht	11
4.11 Haftung	11
4.12 Gerichtsstand	11
5 Tarife	11

1 Allgemeines

Die SPITEX ist die spitalexterne Hilfe und Pflege zu Hause. Die SPITEX Dagmersellen ist ein gemeinnütziger, politisch und konfessionell neutraler Verein im Sinne von Art. 60ff ZGB. Der Sitz befindet sich in Dagmersellen. Die SPITEX Dagmersellen ist eine Nonprofit-Organisation.

1.1 Ziele und Inhalt

Die Hilfe und Pflege zu Hause wird fachlich, kompetent wirksam und wirtschaftlich erbracht. Unter Wahrung ihres Rechts auf Selbstbestimmung erhält und fördert die Spitex Dagmersellen die Selbständigkeit ihrer Klienten/Klientinnen.

1.2 Öffnungs- und Telefonzeiten

Büroöffnungszeiten: Montag-Freitag 07.30-11.30 Uhr

Telefonzeiten: Montag-Freitag 07.30-11.30 Uhr

Ausserhalb der Telefonzeiten können Sie jederzeit auf den Beantworter sprechen. Der Telefonbeantworter wird regelmässig abgehört, letztmals abends um 19.30 Uhr. Neu gibt es im Kanton Luzern eine einheitliche Spitexnummer für die öffentliche Spitex. Sie können auch auf diese Nummer telefonieren, nach dem Beantworter können Sie die Sprache wählen, anschliessend die Postleitzahl von ihrem Wohnort eingeben und sie werden mit der Spitexorganisation Ihres Wohnortes verbunden.
Tel. 0842 804 020

1.3 Mitarbeitende

Bei der SPITEX Dagmersellen arbeiten rund 40 Personen. Es sind Fachleute aus der Pflege und Hauswirtschaft, Pflegeassistenten, Mitarbeitenden im Betreuungs- Fahr- und Mahlzeitendienst, sowie Verwaltungs- und Führungspersonen.

1.4 Qualitätssicherung

Die SPITEX Dagmersellen erfüllt die gesetzlichen Bestimmungen (KVG art 58, KVV art. 77) und hält sich an das geltende Qualitätsmanual und weitere Qualitätsvorschriften des Spitex Verbandes Schweiz. Sie betreibt eine aktive und überprüfbare Qualitätssicherung. Die SPITEX Dagmersellen gewährleistet die Sicherheit gemäss anerkannten Hygienerichtlinien zur Verhinderung von Krankheitsausbreitung und Unfällen.

Die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen werden eingehalten.

Mitarbeitende der SPITEX Dagmersellen besuchen regelmässig notwendige Weiterbildungen

1.5 Auftrag und Finanzierung

Die SPITEX Dagmersellen hat eine Betriebsbewilligung und eine Leistungsvereinbarung mit der Gemeinde Dagmersellen. Der Betrieb ist nicht gewinnorientiert und hat die Grundversorgung der Gemeinde Dagmersellen mit Spitex-Dienstleistungen sicher zu stellen.

Diese Aufgaben werden wie folgt finanziert:

- Erträge aus erbrachten Dienstleistungen
- Beiträge der öffentlichen Hand (Restkostenfinanzierung)
- Mitgliederbeiträge, Spenden und Legate und weitere Einnahmen

1.6 Pflegefinanzierung

Die Pflegevollkosten der Spitex-Organisation werden pro Leistung angerechnet. Davon wird der Beitrag der Versicherer abgezogen. Bleibt eine Differenz die höher ist als Fr. 15.95 pro Tag, muss der Klient maximal Fr. 15.95 übernehmen und die verbleibenden Kosten gehen zu Lasten der Gemeinde. Ist der Betrag kleiner als Fr. 15.95 muss der Klient diesen kleineren Beitrag übernehmen.

Dieser Restfinanzierungsbeitrag der Gemeinde müsste grundsätzlich durch den Klienten geltend gemacht werden. Damit Sie davon entlastet werden, hat das Gesetz vorgesehen, dass die Spitex-Organisation mit einer Vollmacht (Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung) des Klienten/Klientin den Restfinanzierungsbeitrag bei der Gemeinde geltend machen kann.

Mit der Pflegefinanzierung wurde eine neue Leistung ins Gesetz aufgenommen und zwar die Akut- und Übergangspflege. Diese Leistung wird bei Austritten aus dem Spital durch den Spitalarzt verordnet und dauert im Maximum 14 Tage. Während dieser Zeit ist keine Patientenbeteiligung vorgesehen. Die Finanzierung wird von den Versicherern und der Gemeinde übernommen.

Zusätzliche Auswirkungen der Pflegefinanzierung sind:

- Neu wird auch bei ambulanter Pflege (Spitex) die leichte Hilflosenentschädigung ausgerichtet (AHV max. Fr. 228.--/Monat, IV max. Fr. 456.--/Monat)
- Bei Ausrichtung von leichter Hilflosenentschädigung wird selbstbewohntes Eigentum bei der Berechnung von Ergänzungsleistungen neu mit Fr. 300'000.— (bisher Fr. 112'500.—) angerechnet
- Bei den Ergänzungsleistungen wird der Vermögensfreibetrag erhöht (Alleinstehend von Fr. 25'000.—auf Fr. 37'500.-- / Ehepaare von Fr. 40'000.—auf Fr. 60'000.--)

Die 10% Selbstbehalt und Franchise werden Ihnen auch künftig direkt durch die Krankenkasse in Rechnung gestellt.

1.7 Mitgliedschaft

Der Mitgliederbeitrag wird an der jährlichen Mitgliederversammlung festgelegt. (Einzelmitgliedschaft)

Wir freuen uns, wenn Sie Mitglied der SPITEX Dagmersellen werden.

2 Angebot

2.1 Anmeldung

Anmeldungen nimmt die SPITEX Dagmersellen über die Telefonnummer 062 756 00 00 während den Bürozeiten entgegen oder ausserhalb der Bürozeiten wird nach einer Nachricht auf dem Telefonbeantworter zurückgerufen.

2.2 Pflege

2.2.1 Bedarfsabklärung

Der Bedarf für unsere Dienstleistungen muss gemäss den Vorgaben der Krankenkassen ausgewiesen werden. In einer oder mehreren Besprechungen klärt eine Mitarbeiterin bei dem Klienten/der Klientin zu Hause nach fachlichen Kriterien ab, welche Dienstleistungen wann und wie häufig notwendig sind. Diese Bedarfsabklärung wird in elektronischer Form festgehalten und halbjährlich oder nach Bedarf erneuert.

2.2.2 Beratung

Wir bieten Beratungsgespräche an

- bei komplexen Pflegesituationen
- in sozialen Krisen
- für den Gebrauch von Hilfsmitteln und Pflegematerial
- für pflegende Angehörige und Bezugspersonen
- zur Gesundheitsförderung und Prävention
- bei Inkontinenz.

2.2.3 Pflegerische Leistungen

- Hilfe beim Aufstehen, Anziehen, bei der Körperpflege, Toilette, Lagerung und Mobilisation
- Behandlung nach ärztlicher Anordnung (z.B. Wundversorgung, Blutzuckerkontrolle und Insulinverabreichung, Injektionen, Medikamente richten und verabreichen)
- Palliative Pflege
- Psychiatriepflege
- Akut- und Übergangspflege

2.3 Hauswirtschaft

2.3.1 Hauswirtschaftliche Leistungen

- Hilfeleistung im Haushalt
- Wäsche waschen und bügeln
- Grobe Reinigungsarbeiten
- Betreuung von Kindern und Zubereitung von Mahlzeiten
- Einkaufen

Kinder ab 10 Jahren müssen ihr Zimmer selber aufräumen. Zimmer von Kindern die älter sind als 18 Jahre, werden nicht durch die Spitex Dagmersellen geputzt. Hauswirtschaftliche Leistungen sind keine Pflichtleistungen der Krankenkasse. Rückerstattungen erfolgen nur durch eine abgeschlossene Zusatzversicherung. Bei EL-Bezüglern erfolgt eine Rückerstattung durch die Ausgleichskasse. www.ahv-iv.info

2.4 Übrige Leistungen

2.4.1 Betreuungsdienst

Wir ermöglichen pflegenden Angehörigen sich stundenweise von ihren Aufgaben zu entlasten. Es soll ihnen ermöglicht werden, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Durch regelmässige Entlastung sollen betreuende Angehörige ihre körperliche und seelische Gesundheit bewahren können.

- Entlastung von pflegenden Angehörigen
- in Krisen- und Sterbebegleitung
- Begleitung von Pflegebedürftigen im Alltag (spazieren, vorlesen)
- Kinderbetreuung

Kosten

Der Betreuungsdienst ist keine Pflichtleistung der Krankenkasse. Die Kosten sind durch den Klienten/die Klientin selber zu tragen.

2.4.2 Fahrdienst

- Fahrten zum Arzt, Zahnarzt, Spital
- Fahrten zur Therapie
- Fahrten zum Einkaufen

Kosten

Der Fahrdienst ist keine Pflichtleistung der Krankenkasse. Wenn es sich um einen medizinischen Fahrdienst handelt (Arzt, Physiotherapie, Spital) erfolgt bei EL-Bezüglern eine Rückerstattung durch die Ausgleichskasse. www.ahv-iv.info

2.4.3 Mahlzeitendienst

Der Mahlzeitendienst richtet sich an Personen, die ihr Essen weder selbständig zubereiten noch abholen können. Die Mahlzeiten werden von der Küche des Alterszentrums Eiche Dagmersellen zubereitet und durch unseren Mahlzeitendienst zu ihnen nach Hause gebracht.

An- und Abmeldungen: morgens bis 09.00 Uhr

Kosten

Der Mahlzeitendienst ist keine Pflichtleistung der Krankenkasse. Die Kosten sind durch den Klienten/die Klientin selber zu tragen.

3 Rahmenbedingungen

SPITEX Dagmersellen und der Klient/die Klientin vereinbaren, dass die SpiteX Dagmersellen Dienstleistungen gemäss der jeweiligen aktuellen Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung erbringen. In der Leistungsplanung sind die Leistungen detailliert geregelt (u.a. Art und Dauer). Änderungen in der Leistungsplanung sind zwischen der SPITEX Dagmersellen und dem Klienten/der Klientin jeweils zu vereinbaren.

Die Betreuung des Klienten/der Klientin wird einem Fachteam der SpiteX Dagmersellen zugeteilt. Der Klient/die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der SPITEX Dagmersellen. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt allein bei der SpiteX Dagmersellen. Der Klient/die Klientin richtet sämtliche Anliegen in Bezug auf diese Vereinbarung direkt an die SPITEX Dagmersellen.

Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt nicht in jedem Fall sämtliche Leistungen der SPITEX Dagmersellen. Der Klient/die Klientin erklärt ausdrücklich, dass er/sie alle durch die obligatorische Krankenpflegeversicherung nicht übernommenen Leistungen gemäss Leistungsplanung wünscht und deren Kosten selber trägt. Die Tarife richten sich nach dem jeweils aktuellen Tarifblatt.

Der Klient bzw. die Klientin bevollmächtigt die Spitem Dagmersellen seinen/ihren Beitrag an die Pflegevollkosten (Restfinanzierungsbeitrag) gemäss § 4 und § 15 des Gesetzes über die Finanzierung der Pflegeleistungen der Krankenversicherung (Pflegefinanzierungsgesetz) des Kantons Luzern vom 14. September 2010 (SRL Nr. 867) in Verbindung mit § 1 Abs. 2 der Verordnung zum Pflegefinanzierungsgesetz (Pflegefinanzierungsverordnung) des Kantons Luzern vom 30. November 2010 (SRL Nr. 867a) direkt der Wohnsitzgemeinde in Rechnung zu stellen.

Der Klient/die Klientin kennt die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SPITEX Dagmersellen und ist mit diesen einverstanden. Die AGB bilden einen integrierenden Bestandteil dieser Vereinbarung.

Diese Vereinbarung wird im Doppel ausgestellt und unterschrieben. Ein Exemplar ist für den Klienten/die Klientin bestimmt, das andere wird von der SPITEX Dagmersellen aufbewahrt.

4 Allgemeine Geschäftsbedingungen

4.1 Abschluss und Inhalt des Vertrages

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX Dagmersellen und ihren KlientInnen wird bestimmt durch

- a. die individuelle Rahmenvereinbarung,
- b. die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,
- c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie
- d. das jeweils aktuelle Tarifblatt.

4.2 Verantwortung und Zusammenarbeit

Die SPITEX Dagmersellen kann ihre Einsätze nur leisten, wenn alle Beteiligten zusammenarbeiten. Die Spitemorganisation trägt einen Teil der Verantwortung für die Situation der Klienten, dabei wird das Einverständnis der Klienten vorausgesetzt, dass bei Bedarf mit folgenden Institutionen und Personen zusammengearbeitet wird.

- Ärzte, Spitäler und Heime
- Apotheken
- Angehörige und Bekannte
- Gesundheitsbehörden
- Sozialbehörden

4.3 Rechte und Pflichten

4.3.1 Der Klient hat das Recht

- auf Einsicht in seine Unterlagen
- auf Aufklärung in Bezug auf pflegerische Tätigkeiten
- Fragen nicht zu beantworten
- Informationen an Dritte zu verweigern
- die Einsätze zu stoppen
- Unstimmigkeiten sind mit der Bezugsperson oder der Leitung Pflege der SPITEX Dagmersellen zu besprechen und zu klären. Falls es zu keiner Einigung kommt, kann sich der Klient oder seine Angehörigen bei der Geschäftsleitung beschweren. Falls es zu keiner Klärung kommt, kann sich der Klient oder seine Angehörigen an die UBA (unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Zentralschweiz) wenden.
Tel: 058 460 60 60 (Montag bis Freitag, 14.00-17.00 Uhr oder www.uba.ch)

4.3.2 Der Klient hat die Pflicht

- die notwendigen Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen
- einen vertretbaren Umgangston zu pflegen
- sich an gegenseitige Absprachen und Abmachungen zu halten. Diese können bei Bedarf neu vereinbart werden
- auf Kompromisse zwischen Wünschenswertem und Machbarem einzugehen

4.4 Leistungen

¹ Die Art, der Umfang und die Dauer der Leistungen richten sich nach der jeweils aktuellen Leistungsplanung, welche einen Bestandteil der Vereinbarung zwischen den Parteien darstellt. Bei einem vorübergehenden, zeitlichen Mehrbedarf von bis zu 20% kann ohne vorgängige Information der KlientInnen abgewichen werden (z.B. bei medizinischen Problemen wie einer Grippe oder einem Sturz oder ähnlich). Bei einem Mehrbedarf von mehr als 20% oder einem dauernden Mehrbedarf muss eine neue Bedarfsabklärung mit Leistungsplanung vorgenommen werden.

² Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX Dagmersellen und ihren Klienten. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SPITEX Dagmersellen nicht gestattet.

4.4.1 Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft

In der Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft wird die gesundheitliche Situation des Klienten/der Klientin, sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, inkl. Ärztliche Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft bleibt Eigentum der SPITEX Dagmersellen, wird aber am Einsatzort durchgeführt und elektronisch erfasst.

4.4.2 Einsatz von mehreren Mitarbeitern

Bedingen besondere Umstände, eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt.

4.4.3 Verhalten bei Gefährdung des Klienten/der Klientin oder Dritter

Gefährdet der Klient/die Klientin sich oder ihr Umfeld, orientiert die SPITEX Dagmersellen den Hausarzt, bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert den Klient/die Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

4.5 Einsatz von Dritten

¹ Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen und vom Klienten/von der Klientin ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten des Klienten/der Klientin.

² Kosten für Hauswirtschaftsleistungen gehen vollständig zulasten des Klienten/der Klientin. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung).

³ Die Tarife für Hauswirtschafts- und Extraleistungen richten sich nach dem aktuellen Tarifblatt.

⁴ Werden die Leistungen der SpiteX Dagmersellen *vorübergehend* zugunsten von ausserkantonalen Klienten/Klientinnen erbracht (z.B. während eines Ferienaufenthalts ausserhalb des Wohnkantons), so gehen die Vollkosten vollständig zulasten des Klienten/der Klientin. Die Rückforderung von der Versicherung und vom Wohnkanton obliegt dem Klienten/der Klientin.

4.6 Rechnungsstellung und Fälligkeit

¹Leistungen, die übernommen werden, von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung werden in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen zwischen den Leistungserbringern und den Versicherungen geregelt. Mit der Krankenversicherung wird im System des Tiers Payant abgerechnet: SPITEX Dagmersellen schickt diese Rechnung direkt dem Versicherer.

² Die Kosten für Hauswirtschafts-, Extraleistungen und die Patientenbeteiligung von max. CHF 15.95/Tag werden den KlientInnen direkt in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

³ Wird die Vereinbarung mit der SPITEX Dagmersellen klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

4.7 Abbestellung von Leistungen

¹ Bei Einsätzen, die der Klient/die Klientin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, wird die geplante Zeit durch die SPITEX Dagmersellen als nicht kassenpflichtige Leistung in Rechnung gestellt.

² Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

4.8 Vertragskündigung

¹ Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.

² Vereinbarungen können unter Einhaltung einer Frist von 5 Arbeitstagen gekündigt werden.

³ In besonderen Fällen behält sich die SPITEX Dagmersellen vor, den Vertrag fristlos zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen oder bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens des Klienten/der Klientin).

4.9 Wohnungszugang

Der Klient/die Klientin sind verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der SPITEX Dagmersellen zu gewährleisten. Öffnet der Klient/die Klientin die Türe nach mehrmaligem Klingeln und Telefonanrufen sowie nach Rücksprache mit dem Hausarzt/Angehörigen/Nachbarn nicht, wird die Polizei benachrichtigt, die sich Zutritt zur Wohnung resp. Haus verschaffen wird. Diese Massnahme gilt zur Sicherheit des Klienten. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten/der Klientin. Der Klient/die Klientin hat die Möglichkeit der SPITEX Dagmersellen einen Wohnungsschlüssel auszuhändigen. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die SPITEX Dagmersellen ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel, gegen die Empfehlung der SPITEX Dagmersellen deponiert, trägt der Klient/die Klientin allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

4.10 Schweigepflicht

Die SPITEX Dagmersellen verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

4.11 Haftung

¹ Die SPITEX Dagmersellen haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die ihre Mitarbeitenden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachen und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

² Der Umfang der Haftung richtet sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

³ Jegliche weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden), die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

4.12 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Dagmersellen und dem Klienten/der Klientin ist der Sitz der SPITEX Dagmersellen.

5 Tarife

Das Tarifblatt liegt der Klienteninformation separat bei.

S P I T E X D A G M E R S E L L E N



165 JAHRE UND FITTER
DENN JE

0842 80 40 20
(CHF 0.08/MIN)



Spitex Dagmersellen
Alte Dorfstrasse 5
6253 Uffikon
Tel 062 756 00 00
Fax 062 756 42 15

Ihre öffentliche Spitex im Kanton Luzern
0842 804 020

www.spitex-dagmersellen.ch
gl@spitex-dagmersellen



*Freunde sind Menschen, die deine
Vergangenheit akzeptieren,
dich in der Gegenwart mögen
und in der Zukunft zu dir stehen.*