

Broschüre

Basis unserer Zusammenarbeit

Sehr geehrte Klientin, sehr geehrter Klient

Wir unterstützen Sie gerne mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen und fördern mit Professionalität und Empathie Ihre Unabhängigkeit und Selbständigkeit. Dabei berücksichtigen wir Ihre eigenen Ressourcen sowie diejenigen Ihrer Angehörigen und Ihres sozialen Umfeldes. Der gegenseitig respektvolle Umgang ist Grundlage unseres Tun und Handelns.

Es ist uns wichtig, dass Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Wir freuen uns daher über kritische aber auch positive Rückmeldungen. In regelmässigen Abständen erheben wir die Zufriedenheit all unserer Klientinnen und Klienten mittels Umfragen. Wir freuen uns, wenn Sie sich daran beteiligen, denn nur so ist es uns möglich, dass wir uns laufend weiter entwickeln.

Verwaltungsrat und Geschäftsleitung

Für unsere Leistungen sind die ausführlichen AGBs verbindlich. Wir stellen Ihnen diese auf Wunsch gerne zu.

Sie finden sie auch unter www.spitex-region-brugg.ch.

Ihr Mitwirken

Ihr Mitwirken ist Voraussetzung für die zielgerichtete und fachkompetente Gestaltung unserer Arbeit. Sie unterstützen uns in unserem Auftrag, indem Sie sich so weit als möglich aktiv an den Pflege- und Betreuungsmassnahmen beteiligen und gegenseitige Absprachen einhalten. Dazu gehört unter anderem das Beschaffen von nötigen Hilfsmitteln oder bei Bedarf die Zusammenarbeit mit anderen Fachpersonen oder Institutionen.

Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 8) sind wir verpflichtet, bei all unseren Klientinnen und Klienten regelmässig eine Bedarfsabklärung für Pflege und Hauswirtschaft vorzunehmen. In einem Gespräch klären wir gemeinsam mit Ihnen den Dienstleistungsbedarf ab. Wir wiederholen diese Bedarfsabklärung periodisch oder bei Bedarf und passen den Umfang der Leistungen wenn nötig an. Für pflegerische Leistungen holen wir bei Ihrem Hausarzt eine entsprechende schriftliche Verordnung ein.

Ihre Bezugsperson

Eine Mitarbeitende/ein Mitarbeitender ist für Sie als persönliche Bezugsperson bestimmt. Sie/er ist Ihre Ansprechperson und koordiniert unsere Pflege- und/oder Hauswirtschaftsdienstleistungen. Die eigentlichen Einsätze werden je nach Komplexität und Dauer durch verschiedene Mitarbeitende erbracht. Aus organisatorischen Gründen können wir Wünsche nach bestimmten Mitarbeitenden nicht berücksichtigen.

Kurzfristige Absage von Leistungen

Wir sind gegenüber unseren Auftraggebern, den Gemeinden, verpflichtet, unsere Mitarbeitenden wirtschaftlich einzusetzen. Sie erleichtern uns dies, indem Sie bei Änderungen Einsätze mindestens 24 Stunden im Voraus absagen. Für Einsätze an Wochenenden und Feiertagen gilt eine Frist von 48 Stunden. Bei späteren oder fehlenden Abmeldungen sind wir gezwungen, die geplanten Einsätze in Rechnung zu stellen. Ausgenommen sind selbstverständlich kurzfristige, notfallmässige Ereignisse. Bitte teilen Sie uns auch Spitale in- oder -austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit.

Transportdienste

Unsere Mitarbeitenden übernehmen Transport- oder Fahrdienste nur in Ausnahmesituationen, denn dies gehört nicht zu unserem Dienstleistungsangebot. Gerne vermitteln wir jedoch entsprechende Adressen, falls Sie auf regelmässige, planbare Transporte angewiesen sind.

Wohnungszugang/-Schlüssel

Um ihre Aufgabe zu erfüllen, brauchen unsere Mitarbeitenden Zugang zu Ihrer Wohnung. Falls nötig, übernehmen wir gerne einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Wir gewährleisten eine sichere und anonyme Aufbewahrung.

Schweigepflicht und Datenschutz

All unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. (Siehe Broschüre Datenschutz)

Kosten/Rechnungsstellung

Die Tarife für Pflege und Hauswirtschaft sind gesamtschweizerisch verbindlich durch Tarifverhandlungen zwischen dem Spitexverband Schweiz und den Krankenkassenverbänden geregelt. Für die aktuell gültigen Tarife verweisen wir auf das jährlich überarbeitete Tarifblatt. Leistungen, welche von der Krankenversicherung übernommen werden, stellen wir direkt Ihrer Krankenkasse in Rechnung. Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt rechnet die Krankenversicherung mit Ihnen ab.

Im Kanton Aargau wird für pflegerische Leistungen der Spitex eine Patientenbeteiligung (PaBe) von 20% pro Leistungsart gemäss Art. 7a der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) verrechnet, maximal jedoch CHF 15.95 pro Tag. Diese stellen wir Ihnen separat in Rechnung. Bitte informieren Sie uns, wenn Sie von einem zusätzlichen Anbieter Pflegeleistungen beziehen, damit wir absprechen können, wer die PaBe erhebt. Doppelt bezahlte Beträge werden Ihnen im Nachhinein nicht zurück erstattet.

Qualität unserer Arbeit

Qualität ist uns ein grosses Anliegen und daher auch in unserem Leitbild verankert. Unsere Organisation unterliegt dem Qualitätscontrolling des Departements Gesundheit und Soziales (DGS) des Kantons Aargau. Wir sind verpflichtet, eine Anzahl von Vorgaben einzuhalten, wie z.B. die Qualifikation der Mitarbeitenden, Hygienevorschriften aber auch Aus- und Weiterbildungstätigkeit. Damit gewährleisten wir eine qualitativ gute Pflege und Betreuung.