

PFLEGEVEREINBARUNG

Pflegevereinbarung zwischen:
Psychosoziale Spitex GmbH und Klient/Klientin:

Name:

Vorname:

Mitwirkungspflicht

Der Klient/die Klientin verpflichtet sich, das Bestmögliche zum Erfolg der Pflege beizutragen. Er/Sie ist bei den Einsätzen anwesend und wirkt so weit wie möglich mit.

Das zur Ausführung der Grund und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft benötigte Material wird, bei dem Klienten/der Klientin aufbewahrt.

Die verschlossene Tür kann bei Verdacht, dass dem Klienten/der Klientin könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolgen für die Klienten geöffnet werden. Werden Videokameras in der Wohnung der Klienten installiert, muss die Psychosoziale Spitex informiert werden.

Datenschutz

Mit der Unterschrift gibt der Klient/die Klientin das Einverständnis, dass die persönlichen Daten über den Gesundheitszustand im Rahmen der Bedarfsklärung erhoben und elektronisch aufbewahrt werden. Der Klient/die Klientin bestätigt das «Infoblatt Datenschutz für Klientinnen und Klienten» erhalten zu haben und dass sie/er über seine/ihre Datenschutzrechte aufgeklärt worden ist.

Unsere digitale Kommunikation findet per **SMS** oder Messenger „**Signal**“ statt.
Zur E-Mail-Kommunikation benutzen wir eine HIN geschützte Mailadresse.
Von dieser Adresse aus senden wir unverschlüsselte Informationen administrativer Art, (wie z.B. Terminverschiebungen) an nicht verschlüsselte Empfängeradressen (wie z.B. @bluewin.ch, @gmail.ch oder andere)

Arztberichte werden selbstverständlich nur über vollständig gesicherte Kommunikationswege weitergegeben.

Tarife / Finanzierung / Selbstbehalt

Die Abrechnung der ärztlich verordneten Pflegeleistungen erfolgt gemäss den Tarifen der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV). Die obligatorische Krankenpflegeversicherung (OKP) übernimmt den grössten Teil der Kosten. Der Klient/die Klientin trägt einen gesetzlich festgelegten Selbstbehalt für ambulante Pflegeleistungen. Weitere Informationen finden sie auf unserer Website unter Tarife.

PFLEGEVEREINBARUNG

Leistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht gedeckt sind

- Sämtliche Fahrkosten mit den Klienten, unterstehen nicht der Krankenversicherung und werden zu Fr. 1.00/km direkt dem Klienten/der Klientin verrechnet.
- Parkgebühren und sonstige anfallenden Spesen müssen direkt vor Ort vom Klienten bezahlt werden.
- Der Einsatz ist vorgängig bei der Betreuungsperson abzusprechen.

Terminabsagen

Das Verschieben oder Absagen der Termine muss frühzeitig erfolgen, das heisst mindestens 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz während der Bürozeiten (Montag – Freitag, 08.00 – 16.30 Uhr) Einsätze am Montagmorgen müssen bis Freitagnachmittag abgesagt oder verschoben werden. **Falls der Termin nicht abgesagt wurde oder dies zu kurzfristig passiert ist, müssen wir leider einen Betrag von Fr. 100.00 in Rechnung stellen (wird von der Krankenversicherung nicht übernommen).**

Einkäufe

Werden von unseren Mitarbeitenden Einkäufe für Sie erledigt, bitten wir Sie, diese direkt vor Ort zu bezahlen resp. Geld mitzugeben. Wir kaufen keine Suchtmittel (Alkohol, Zigaretten, Drogen) für Sie ein und entsorgen kein Leergut.

Schlüsselmanagement:

Wir verwalten keine Schlüssel der Klienten/Klientinnen.

Schutz unserer Mitarbeitenden:

Der Klient/die Klientin verpflichtet sich, während der Anwesenheit von Spitex-Mitarbeitern nicht zu rauchen und bei starker Rauchbelastung die Wohnung gut zu lüften. Zudem verpflichtet er bzw. sie sich, keine Audio-, Foto- oder Videoaufnahmen unserer Mitarbeitenden zu erstellen.

Folgendes Verhalten können wir nicht akzeptieren:

- unverschämt
- aggressiv
- Drohungen
- Verbale Aggression
- Übergriffe aller Art

Wir pflegen einen respektvollen und wertschätzenden Umgang miteinander.

Verspätungen

Da unsere Mitarbeitenden sehr viel unterwegs sind, kann es zu kleinen Verspätungen kommen, wir bitten Sie deshalb bis zu 15 Minuten zu entschuldigen. Längere Verspätungen werden kurz von den Mitarbeitenden mitgeteilt.

Reklamationen

Bei Reklamationen können Sie sich an folgende Personen/Stellen wenden:

- Ihre Bezugsperson
- Geschäftsstelle der Psychosozialen Spitex GmbH Telefon: 044 592 52 00
E- Mail: psychosoziale-spitex@hin.ch
- Bezirksrat Dietikon (Kt. Zürich) Telefon: 044 744 65 75
- Ombudsstelle Aarau (Kt. Aargau) Telefon: 062 823 11 42

Kundenzufriedenheitsumfrage

Für die Qualitätssicherung unserer Pflege führen wir ein- bis zweimal jährlich eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Diese kann schriftlich, digital oder telefonisch erfolgen.

Gerne würden wir Sie künftig per E-Mail kontaktieren, um Ihnen anonyme Umfragen sowie weitere Informationen und Neuigkeiten digital zukommen zu lassen. Dadurch können wir Ressourcen schonen und unseren Papierverbrauch reduzieren. Deshalb bitten wir Sie um Ihre Einwilligung, dass wir Sie hierfür per E-Mail kontaktieren dürfen.

☐ Ich bin damit einverstanden per Mail kontaktiert zu werden.

E-Mail-Adresse: _____

☐ Ich möchte keine Mails erhalten.

Arbeitsplatzbegleitung

Einmal im Jahr ist vom Kanton eine Arbeitsplatzbegleitung unserer Mitarbeitenden gesetzlich vorgeschrieben, die auch bei Ihnen stattfinden kann. Wir werden sie darüber natürlich, aber frühzeitig informieren.

Der Klient/die Klientin bestätigt, die Pflegevereinbarung sorgfältig gelesen zu haben. Die Betreuungsperson der Spitex GmbH bestätigt, die Vereinbarung mit dem Klienten/der Klientin besprochen zu haben:

Ort, Datum:

Der Klient / die Klientin:

Für die Spitex:

.....

.....