

### Welche Leistungen erhalte ich von der Spitex?

- **Bedarfsabklärung:** Erstmalige Abklärung sowie periodische Überprüfung des Leistungsbedarfs
- **Grundpflege:** Hilfe und Unterstützung bei der Körperpflege
- **Behandlungspflege:** z.B. Wundversorgung, Injektionen, Stomapflege, Blutzucker bestimmen, Blutdruck messen, Medikamente richten/verabreichen
- **Psychiatrische Dienstleistungen:** z.B. Massnahmen zur Unterstützung und Überwachung des Alltags, Erarbeitung und Einübung von Tagesstrukturen, Kontrolle der Medikamenteneinnahme
- **Beratung, Anleitung und Unterstützung** der Kunden und deren Angehörige
- **Pflegen und Betreuen** von Schwerkranken und Sterbenden (Palliativ-Care)
- **Extraleistungen:** Pflegeleistungen, welche die ärztliche Verordnung und/oder Krankenkassen-Gutsprache übersteigen und von der Kundschaft ausdrücklich gewünscht werden. Solche Leistungen können nur in Ausnahmefällen, bei genügend Personalressourcen und nach vorheriger Rücksprache mit der Geschäftsleitung erbracht werden. Die Leistungen werden gesondert und zu Vollkostentarifen direkt in Rechnung gestellt.

### Wer pflegt mich?

**Sie erhalten immer die für Sie individuelle, optimale Pflege.** In der Spitex Regio Arth-Goldau arbeitet fachkompetentes, bestens ausgebildetes Pflegepersonal (SRK, Fachangestellte Gesundheit, dipl. Pflegepersonal HF mit Spezialweiterbildungen). Je nach Pflegesituation und Einsatzplanung können unterschiedliche Fachpersonen zum Einsatz kommen. **Allen Kunden sind für Fragen kompetente Bezugspersonen zugeteilt.**

### Was muss ich tun, um Spitex-Pflege zu erhalten?

Melden Sie, Ihre Angehörigen, das Spital oder Ihr Arzt uns den Pflegebedarf telefonisch. Ausserhalb der Bürozeiten sprechen Sie bitte auf Band, dieses wird regelmässig abgehört. **Innerhalb von 24 Stunden melden wir uns bei Ihnen. Ein erster Einsatz erfolgt innerhalb von 3 Tagen.** Beim ersten Einsatz klärt die Spitex den detaillierten Bedarf der Leistungen direkt bei den Kunden zu Hause ab und holt anschliessend ein Arztzeugnis dafür ein. **Der definitive Einsatz kann nur auf ärztliche Verordnung und immer nur für eine bestimmte Zeitdauer erfolgen.** Für länger dauernde Einsätze müssen die Leistungen von der Spitex deshalb periodisch überprüft und die Arztzeugnisse neu erstellt werden. Die Arztzeugnisse werden den Krankenkassen jeweils mit der nächsten Rechnung zugestellt.

### Wem stellt die Spitex Rechnung?

**Die krankenkassen-pflichtigen Leistungen** (Bedarfsabklärung, Grundpflege, Behandlungspflege) **werden direkt Ihrer Krankenkasse in Rechnung gestellt.** Sie erhalten von uns jeweils eine Rechnungskopie zu Ihrer Orientierung. **Zusätzlich stellen wir Ihnen** (gemäss Krankenversicherungsgesetz) **die Patientenbeteiligung von 10% (max. Fr. 8.00/Tag) und alle nicht kassenpflichtigen Leistungen zur direkten Bezahlung in Rechnung.** Ihre Krankenversicherung wird dann bei Ihnen noch die Franchise und den 10%-Selbstbehalt einfordern.

**Bei Pflegeleistungen welche von UV-, IV-, MV- oder Haftpflichtversicherungen** bezahlt werden, muss die Abrechnungsmodalität individuell vor Leistungserbringung geklärt werden.

→ Aktuelle Tarife siehe Blatt „Tarife 2019“

### Welche Leistungen bezahlen die Grundversicherungen der Krankenkassen nicht?

- Nicht medizinische Fusspflege
- Sonderleistungen unseres Personals (z.B. Botengänge zur Apotheke)
- Den in Rechnung gestellten Betrag für nicht oder zu kurzfristig gemeldete Abwesenheiten

Erkundigen Sie sich jedoch bei Ihrer **Zusatzversicherung**, ob diese gewisse Leistungen übernehmen.





Überall für alle

**SPITEX**  
Regio Arth-Goldau

### Was tun im Verhinderungsfall?

Falls Sie zum vereinbarten Termin nicht anwesend sein können, so melden Sie uns dies bitte sofort. Für Einsätze an Werktagen, die Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen und Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die Sie nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellen, stellt Ihnen die Spitex Regio Arth-Goldau Rechnung. Im Falle eines unvorhergesehenen Spitaleintritts oder bei Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

→ Aktuelle Tarife siehe Blatt „Tarife 2019“

<b>Pflegezeiten:</b> MO – SO, 07.00 – 22.00 Uhr (letzter Auftrag 21.30 Uhr)
<b>Bürozeiten:</b> MO – FR, 08.30 – 11.30 Uhr und 13.30 – 16.30 Uhr (übrige Zeit Tel-Beantworte)