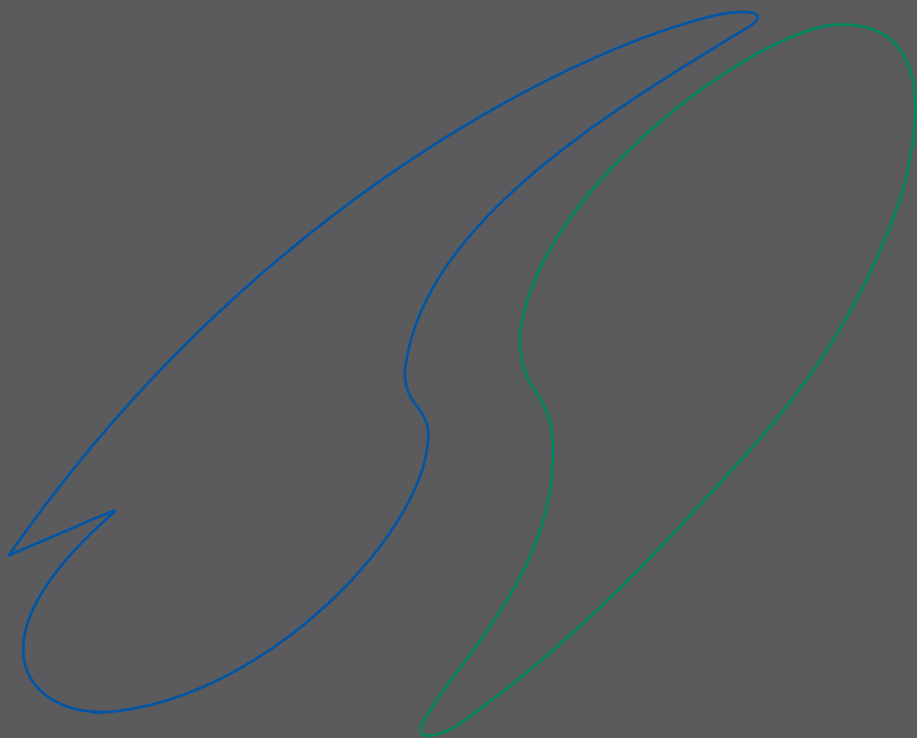




S P I T E X
Hilfe und Pflege zu Hause
STADT LUZERN



Dienstleistungen
Spitex Stadt Luzern



Telefon:

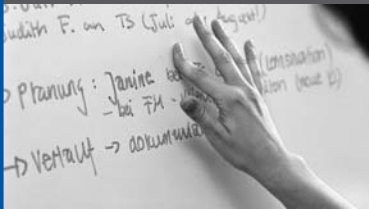
041 429 30 70

Internet:

www.spitex-luzern.ch

Dienstleistungen

I. Allgemeines



Ziele	3
Mitarbeiterinnen	3
Qualitätssicherung	3
Auftrag und Finanzierung	4
Mitgliedschaft	4

II. Angebot



Bedarfsabklärung	5
Pflegerische Dienstleistungen	5
Hauswirtschaftliche Dienstleistungen	5
Beratung	6
Notruf	6
Vermittlung von Adressen	6
Anmeldung	6

III. Rahmenbedingungen



Verantwortung und Zusammenarbeit	7
Rechte und Pflichten	7
Ablehnung der Leistungserbringung	8
Zeitliche Grenzen und Einsatzzeiten	9
Hilfsmittel	9
Fallführende Mitarbeiterinnen	9

IV. Tarife



Rückerstattungen	10
Bei finanziellen Schwierigkeiten	11



I. Allgemeines

Spitex Stadt Luzern ist die spitalexterne Hilfe, Pflege und Betreuung zu Hause. Spitex Luzern wird als privater Verein von Mitgliedern aus der breiten Bevölkerung getragen, die als Einzelne oder als Familien den Vereinszweck unterstützen.

Ziele

Die Dienstleistungen werden bedarfsgerecht, kompetent, wirksam und wirtschaftlich erbracht. Unter Wahrung ihres Rechts auf Selbstbestimmung erhält und fördert Spitex Luzern die Selbständigkeit ihrer Klientinnen.

Mitarbeiterinnen

Bei Spitex Stadt Luzern arbeiten rund 150 Personen. Dabei handelt es sich um Fachleute aus der Pflege und Hauswirtschaft, Pflegehilfen sowie Verwaltungs- und Führungspersonal. Pro Monat werden über 600 Klientinnen betreut.

Qualitätssicherung

Spitex Stadt Luzern erfüllt die gesetzlichen Bestimmungen (KVG Art 58, KVV Art. 77) und hält sich an das geltende Qualitätsmanual und an weitere Qualitätsvorgaben des Spitex Verbandes Schweiz. Sie betreibt eine aktive und überprüfbare Qualitätssicherung.

Spitex Stadt Luzern gewährleistet die Sicherheit gemäss EKAS*- und anerkannten Hygiene-Richtlinien zur Verhinderung von Krankheitsausbreitung und Unfällen. Die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen werden eingehalten. Mitarbeiterinnen von Spitex Stadt Luzern werden laufend weitergebildet.

*Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit

Auftrag und Finanzierung

Spitex Stadt Luzern hat eine Betriebsbewilligung und eine Leistungsvereinbarung mit der Stadt Luzern und ist von den Krankenkassen anerkannt. Der Betrieb ist nicht gewinnorientiert und hat die Grundversorgung in der Stadt Stadt Luzern mit Spitex-Dienstleistungen sicher zu stellen. Diese Aufgaben werden wie folgt finanziert:

- Erträge aus erbrachten Dienstleistungen;
- Beiträge der öffentlichen Hand;
- Mitgliederbeiträge, Spenden, Legate und weitere Einnahmen.

Mitgliedschaft

Ein Anmeldeformular finden Sie am Ende dieses Prospektes. Wir freuen uns, wenn Sie Mitglied von Spitex Stadt Luzern werden. So erhalten Sie regelmässig Informationen über uns. Die Mitgliedschaft kostet Fr. 30.-- im Jahr.



II. Angebot

Bedarfsabklärung

Spitex Stadt Luzern muss den Bedarf für ihre Dienstleistungen gemäss den Vorgaben der Krankenkassen ausweisen. In einer oder mehreren Besprechungen klärt eine Mitarbeiterin bei der Klientin zu Hause nach fachlichen Kriterien ab, welche Dienstleistungen wann und wie häufig notwendig sind. Diese Bedarfsabklärung wird schriftlich festgehalten (Abklärung nach RAI-HC), und mindestens halbjährlich wiederholt.

Pflegerische Dienstleistungen

Spitex Stadt Luzern bietet folgende pflegerische Dienstleistungen an:

- Hilfeleistungen beim Aufstehen, Anziehen, bei der Körperpflege, Toilette, Lagerung und Mobilisation;
- Behandlungen nach ärztlicher Verordnung (u.a. Wundbehandlungen, Spritzen);
- Pflege und Betreuung von Schwerkranken und Sterbenden;
- Psychiatrische und psychogeriatrische Pflege.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen

Spitex Stadt Luzern bietet folgende hauswirtschaftliche Dienstleistungen an:

- Hauswirtschaftliche Unterhaltsarbeiten: Haushaltpflege, Wäsche- und Schuhpflege, Ernährung;
- Grundreinigung;
- Entlastung von Familien mit Kindern bis 16 Jahren bei gesundheitlichen Einschränkungen der Betreuungsperson.

Beratung

Spitex Stadt Luzern bietet Beratungsgespräche an:

- bei komplexen Pflegesituationen;
- in sozialen Krisen- oder Risikosituationen;
- bei der Prüfung eines Heimeintrittes;
- für den Gebrauch von Hilfsmitteln;
- zur Anleitung von Angehörigen oder Nachbarn in der Pflege und Betreuung;
- zur Gesundheitsförderung und Prävention

Notruf

Spitex Stadt Luzern leistet in Zusammenarbeit mit dem Notruf des Schweizerischen Roten Kreuzes Bereitschaftsdienst. Dafür wird eine monatliche Grundpauschale von Fr. 30.- erhoben. Die Anmeldung erfolgt nach Absprache mit Spitex Stadt Luzern.

Vermittlung von Adressen

Spitex Stadt Luzern vermittelt Adressen, Telefonnummern und Kontaktpersonen für:

- Mittagstische, Mahlzeitendienst;
- Entlastungsmöglichkeiten, Ferienbett, Kurzzeitpflegeplätze;
- Hilfsmittelstellen, Krankenmobiliemagazine, Notrufsystem;
- Beratungsdienste, Sozialdienste;
- Transportdienste, Rollstuhltaxi;
- Alters- und Pflegeheime, Alterswohnungen;
- Begegnungs- und Freizeitmöglichkeiten;
- Begleitung von Schwerkranken und Sterbenden.

Anmeldung

Anmeldungen nimmt Spitex Luzern telefonisch über die zentrale Telefonnummer 041 429 30 70 während den Bürozeiten entgegen. Innerhalb von 48 Stunden nach der Anmeldung erfolgt die Bedarfsabklärung. Bei einer Anmeldung am Donnerstagnachmittag oder Freitag wird die Bedarfsabklärung spätestens am folgenden Montagnachmittag durchgeführt. Der Ersteinsatz erfolgt immer an einem Werktag (Montag - Freitag).



III. Rahmenbedingungen

Verantwortung und Zusammenarbeit

Eine gute Zusammenarbeit mit allen Beteiligten ist uns wichtig. Es wird das Einverständnis von Klientinnen vorausgesetzt, dass Spitex Stadt Luzern bei Bedarf mit folgenden Institutionen und Personen zusammenarbeitet:

- Ärzten, Spitalern und Heimen;
- Apotheken (Spitex Stadt Luzern verkauft keine Medikamente);
- Angehörigen und Bekannten;
- Gesundheitsbehörden;
- Sozialbehörden (Vormundschaft, Sozialamt usw.)

Die Klientin bestätigt durch die Unterzeichnung einer Vereinbarung, dass sie Dienstleistungen von Spitex Stadt Luzern bezieht und damit dem Inhalt der vorliegenden Dienstleistungsbroschüre zustimmt.

Rechte und Pflichten

Spitex Stadt Luzern anerkennt einerseits die Rechte von Klientinnen und erwartet andererseits, dass diese ihre Pflichten wahrnehmen.

Die Klientin hat das Recht:

- auf Einsicht in ihre Unterlagen;
- auf Informationen (Aufklärung bezüglich der Pflege und Betreuung);
- Fragen nicht zu beantworten;
- Informationen an Dritte zu verweigern;
- die Einsätze zu stoppen;
- Beschwerden anzubringen

Die Klientin hat die Pflicht:

- bei Massnahmen aktiv mitzuarbeiten und/oder die Durchführung zuzulassen;
- einen vertretbaren Umgangston zu pflegen;
- sich an gegenseitige Absprachen und Abmachungen zu halten. Diese können bei Bedarf neu vereinbart werden;
- auf Kompromisse einzugehen.

Ablehnung der Leistungserbringung

Die Leitung von Spitex Stadt Luzern kann die Erbringung von Leistungen ablehnen, wenn die Betreuungssituation für die Mitarbeitenden nicht oder nicht mehr zumutbar ist, namentlich aus fachlichen und medizinischen Gründen, bei Androhung von Gewalt, bei Tätlichkeiten, sexuellen Übergriffen, bei wiederholten groben Beschimpfungen oder bei Gesundheitsgefährdung der MitarbeiterInnen gemäss EKAS-Richtlinien.

Ebenso können Leistungen eingestellt werden, wenn die Rechnung nach der 2. Mahnung nicht bezahlt wird oder die Klientin nicht bereit ist, die notwendigen Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen.

Gefährden Klientinnen sich oder ihr Umfeld, wird der Hausarzt oder die Vormundschaftsbehörde eingeschaltet. Die Betroffenen und ihre Angehörigen werden vorgängig über die Meldung informiert.

Zeitliche Grenzen und Einsatzzeiten

Ist eine umfassende Betreuung notwendig, kann ein Verbleib zu Hause nur sichergestellt werden, wenn Angehörige und/oder Bekannte wesentliche Betreuungsaufgaben übernehmen können. Die zeitlichen Grenzen der Dienstleistungen von Spitex Stadt Luzern sind:

- Maximal 5 Einsätze innerhalb von 24 Stunden;
- Maximal 2 Stunden pro Tag bzw. 14 Stunden pro Woche (7 Tage)
- Hauswirtschaft und Betreuung: Die Einsatzdauer beträgt mindestens 1 Stunde.

Alle Spitex-Dienstleistungen werden während den üblichen Arbeitszeiten von Montag bis Freitag erbracht. Einsätze in der Nacht und am Wochenende erfolgen nur, wenn es die Situation erfordert.

Spitex Stadt Luzern übernimmt keine Wochenend- und Ferienablösungen für Leistungen, die sonst von der Ärzteschaft oder durch private Spitex-Anbieter erbracht werden.

Hilfsmittel

Damit Spitex Stadt Luzern die Dienstleistungen erbringen kann, müssen die entsprechenden Hilfsmittel zur Verfügung gestellt werden, wie:

- Haus- und Wohnungsschlüssel
- Krankenmobilen nach Abklärung durch Spitex Stadt Luzern (z.B. Pflegebett);
- Taugliche Haushaltgeräte (z.B. Staubsauger) und Reinigungsutensilien.

Fallführende Mitarbeiterin als persönliche Bezugsperson

Für jede Klientin ist eine Mitarbeiterin von Spitex Stadt Luzern als persönliche Bezugsperson bestimmt. Sie ist direkte Ansprechperson für die Klientin, deren Angehörige und weitere Beteiligte. Die eigentlichen Dienstleistungen werden je nach Komplexität und Dauer durch verschiedene Mitarbeiterinnen erbracht.

IV.



IV. Tarife

Spitex Stadt Luzern verrechnet die aufgewendete Zeit grundsätzlich in Zehn-Minuten-Einheiten. Der verrechnete Stundenansatz ist abhängig von der erbrachten Dienstleistung. Ein Tarifblatt liegt am Ende dieser Broschüre bei.

Rückerstattungen

Pflegerische Dienstleistungen

Die Grundversicherung der Krankenkasse übernimmt in der Regel die Kosten für pflegerische Dienstleistungen. Die von der Krankenkasse verlangte ärztliche Anordnung wird von Spitex Stadt Luzern direkt an die zuständige Krankenkasse geschickt. Die Krankenkasse zieht einen Selbstbehalt von 10% ab, sofern die Klientin nicht bereits den maximal jährlichen Selbstbehalt bezahlt hat (dieser Selbstbehalt gilt für alle Krankenkassenleistungen wie Arztkonsultationen, Medikamente, Spitalbehandlungen usw.). Pflegematerialien werden teilweise durch die Krankenkasse übernommen.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen

Die Kosten für hauswirtschaftliche Dienstleistungen werden von der Klientin selber getragen, soweit nicht private Versicherungen (z.B. Zusatzversicherung zur Krankenkasse) oder die Ergänzungsleistungen dafür aufkommen.

Vorgehen im Zusammenhang mit den Rechnungen

- Kontrollieren Sie, ob die Rechnung stimmt;
- Senden Sie die Rechnung an ihre Krankenkasse;
- Bezahlen Sie die Rechnung innerhalb von 30 Tagen;
- Wenn Sie Ergänzungsleistungen beziehen, senden Sie die Krankenkassen-Abrechnung dem Amt für Sozialversicherungen. Über die Ergänzungsleistungen wird Ihnen der Betrag zurück erstattet, der nicht von der Krankenkasse bezahlt wurde.

Bei finanziellen Schwierigkeiten

Immer wieder kommt es vor, dass Dienstleistungen der Spitex Stadt Luzern von Klienten aus Gründen finanzieller Schwierigkeiten nicht bezahlt werden können. Folgende Institutionen bieten dazu ihre Hilfe an:

Ergänzungsleistungen

Die Ergänzungsleistung bietet dort Unterstützung, wo die Renten der AHV und IV und das Einkommen nicht die minimalen Lebenskosten decken. Wer eine von diesen Grundleistungen bezieht, kann Anspruch auf ausserordentliche Gesundheitskosten (Selbstbehalt für z.B. Medikamente, Hauswirtschaftliche Dienstleistungen) geltend machen. Auskunft erteilt: AHV-Zweigstelle der Stadt Luzern, Obergrundstrasse 1, 6003 Luzern, Tel. 041 208 81 11.

Sozialberatung der Stadt Luzern

Die Sozialberatung „Sozial Info REX“ bietet einerseits eine umfassende Budgetberatung an, andererseits ist diese Stelle zuständig für die finanzielle Sozialhilfe. Sozial Info REX, Obergrundstr. 3, 6003 Luzern, Tel. 041 208 72 72.

Rückerstattung für Familien mit Kindern und Alleinerziehenden

Für Familien und Alleinerziehende mit Kindern unter 16 Jahren in finanziell schwierigen Verhältnissen kann auf Antrag eine Rückerstattung gemacht werden. Auskünfte erteilt Spitex Stadt Luzern unter Tel. 041 429 30 70.

Impressum:

Inhalt:

Tamara Renner, Irene Bucheli,
Marlis Isler, Katja Iselin

Gestaltung:

Adrian Wicki

Fotos Pflege:

Georg Anderhub

Fotos Luzern:

Manuel Wyss

Druck:

Gegendruck GmbH

Ich möchte / wir möchten Mitglied bei Spitex Stadt Luzern werden

Mitgliederbeitrag Fr. 30.- im Jahr

Name

Vorname

Strasse / Nr.

PLZ / Ort

Bitte senden Sie mir auch folgende Unterlagen:

- Statuten
- Den aktuellen Jahresbericht
- Anmeldungen für die Mitgliedschaft
(für Verwandte und Bekannte)

Bemerkungen

Sobald die Zahlung mit dem beigelegten Einzahlungsschein bei uns eingegangen ist, nehmen wir Ihre Adresse in unsere Mitgliederkartei auf.

Herzlichen Dank!
Ihre Spitex Stadt Luzern

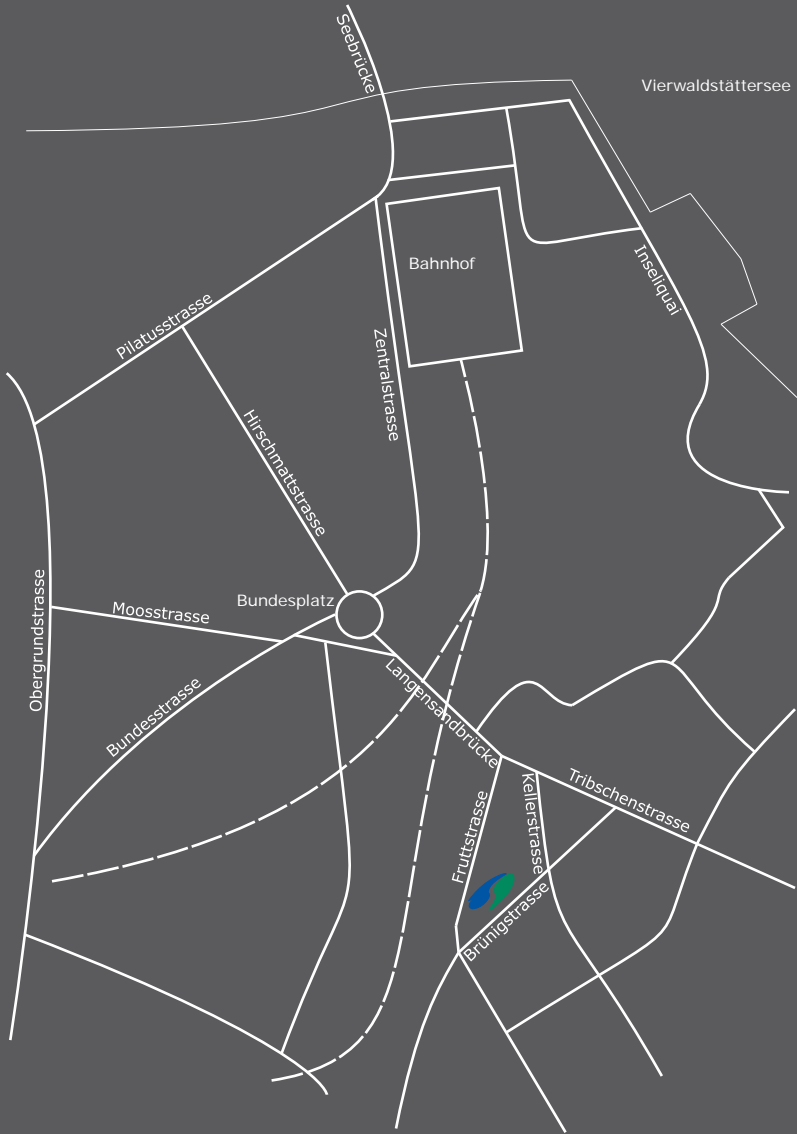
Hier abtrennen ↓

**Mitglied
werden**

**Bitte
frankieren**

**Spitex Stadt Luzern
Brünigstrasse 20
6005 Luzern**

Hier finden Sie uns:



**Weil Pflege zu Hause
naheliegender ist**



Spitex Stadt Luzern, Brünigstrasse 20, 6005 Luzern
Telefon 041 429 30 70, Telefax 041 429 30 71, info@spitex-luzern.ch, www.spitex-luzern.ch